Direzione Generale
Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica

Bollettino mensile di statistica

n.146
aprile
2023

COMUNE DI FIRENZE

Sistema Statistico Nazionale
Comune di Firenze
Ufficio Comunale di Statistica

Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica
Dirigente
Chiara Marunti

Responsabile P.O. Statistica e Toponomastica
Gianni Dugheri

Hanno collaborato
Francesca Crescioli
Massimiliano Sifone
Luca Pini

Composizione grafica
Luca Pini

Pubblicazione realizzata ai sensi della Legge 16 novembre 1939, n. 1823

SOMMARIO

Il Bollettino di Statistica viene pubblicato con una tiratura della versione cartacea ridotta a qualche decina di copie e una diffusione pressochè esclusiva via web.
Accanto ai consueti focus demografici che cambiano di mese in mese, per essere poi a volte riproposti a distanza di un anno, alle rassegne sull'andamento dei prezzi al consumo e su quello meteorologico, pubblichiamo ogni mese un report o una ricerca o una rassegna su indagini o banche dati di interesse.
Questo mese viene pubblicato lo studio sul gradimento dei Servizi Bibliotecari (Anno 2022).
Il focus demografico di questo mese riguarda le nascite, con uno sguardo ai dati dal 1940.

Parte dei contenuti vengono diffusi dall'account Twitter @FiStatistica.
Il bollettino è disponibile in formato elettronico in rete civica all'indirizzo http://statistica.fi.it.

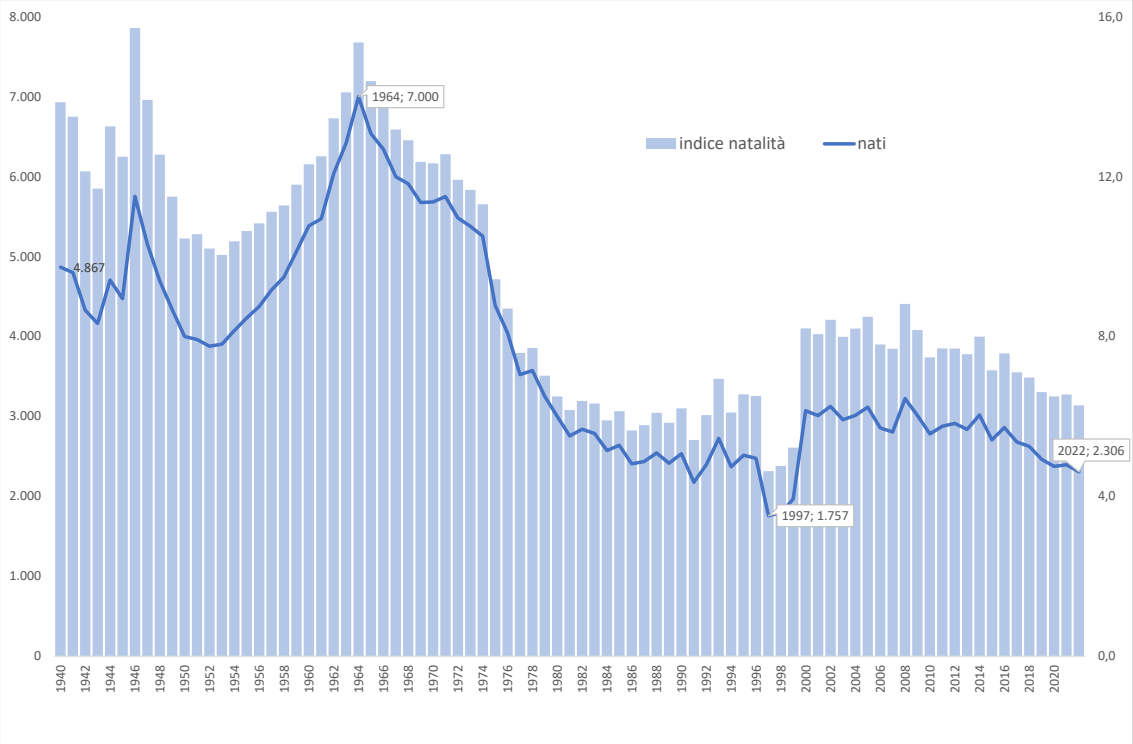
La pubblicazione viene effettuata in ottemperanza alle disposizioni della Legge 16 novembre 1939, n. 1823, art. 3.

Popolazione

I residenti a Firenze al 31 marzo 2023 sono 366.701 di cui 57.637 stranieri (il 15,7%). Dall'inizio dell'anno sono diminuiti di 799 unità.

Il focus demografico di questo mese riguarda le nascite, con uno sguardo ai dati dal 1940.
Il dato del 2022 a livello nazionale segna un ulteriore calo: le nascite sono 392.598, in calo dell'1,9% rispetto al 2021.
Nel 2022 a Firenze si sono registrate 2.306 nascite (-3,8% rispetto al 2021), di nuovo in calo dopo la lieve ripresa dell'anno precedente.
Il grafico seguente riporta la serie del numero di nati e indice di natalità[1] a Firenze dal 1940 al 2022. I principali picchi si sono registrati nell'immediato dopoguerra nel 1946 con 5.753 nati. Successivamente tra il 1960 e il 1974 si hanno valori delle nascite particolarmente elevati con il massimo che si registra nel 1964 con 7.000 nati. Dalla seconda parte degli anni 70 si registra un calo abbastanza brusco delle nascite che prosegue negli anni 80 e 90 con un minimo storico raggiunto nel 1997 con 1.757 nati.
In seguito il numero di nati è risalito nel corso degli anni 2000 arrivando a superare quota 3.000 quasi sempre nel corso del primo decennio del nuovo millennio e poi ancora nel 2014, anno dal quale si è registrata una progressiva diminuzione delle nascite.

Grafico 1. Comune di Firenze, numero di nati e indice di natalità dal 1940 al 2022.



Fonte: elaborazione Ufficio Comunale di Statistica su dati anagrafici

1 Numero di nati per 1.000 residenti

Rapportando i dati al totale della popolazione si ottiene l'indice di natalità che rappresenta il numero di nati ogni 1.000 residenti. Si osserva come i valori più bassi si riferiscano agli anni 90, in particolare al triennio 1997-1999.

Nel 2022 l'indice di natalità a Firenze è pari a 6,3, in calo rispetto al 2021 (6,5) perché alla diminuzione delle nascite si è affiancata una parallela crescita della popolazione residente.

Prezzi al consumo

A marzo inflazione a +8,0%, in calo rispetto a febbraio.

L'Ufficio Comunale di Statistica ha presentato i risultati del calcolo dell'inflazione a Firenze per il mese di marzo 2023 secondo gli indici per l'intera collettività nazionale.

La rilevazione locale si svolge normalmente dal 1 al 21 del mese di riferimento su oltre 900 punti vendita (anche fuori dal territorio comunale) appartenenti sia alla grande distribuzione sia alla distribuzione tradizionale, per complessivi 11.000 prezzi degli oltre 900 prodotti compresi nel paniere. Sono poi considerate anche quotazioni di prodotti rilevati nazionalmente e direttamente dall'Istituto Nazionale di Statistica. I pesi dei singoli prodotti sono stabiliti dall'Istat in base alla rilevazione mensile dei consumi delle famiglie e dai dati di contabilità nazionale.

Il Comune di Firenze comunica che, in base alla rilevazione effettuata durante il mese di marzo 2023, gli indici dei prezzi al consumo hanno avuto i seguenti andamenti:

PREZZI AL CONSUMO: VARIAZIONI PERCENTUALI DEGLI INDICI N.I.C. (Intera Collettività Nazionale)

DIVISIONI	Pesi in %	Variazione congiunturale mensile	Variazione tendenziale annuale
Prodotti alimentari e bevande analcoliche	15,38	1,3	12,7
Bevande alcoliche e tabacchi	2,93	0,3	4,1
Abbigliamento e calzature	6,21	0,8	1,7
Abitazione, acqua, elettricità e combustibili	10,35	-5,6	19,1
Mobili, articoli e servizi per la casa	6,67	0,2	8,0
Servizi sanitari e spese per la salute	8,28	0,1	0,7
Trasporti	15,89	0,0	3,1
Comunicazioni	2,36	-1,1	0,9
Ricreazione, spettacoli e cultura	7,74	0,2	3,6
Istruzione	0,94	0,0	3,0
Servizi ricettivi e di ristorazione	13,89	0,8	7,6
Altri beni e servizi	9,35	0,8	5,0
INDICE GENERALE	**100,00**	**-0,2**	**+8,0**

La variazione mensile è -0,2% mentre a febbraio era -0,1%. La variazione annuale è +8,0% mentre a febbraio era +8,9%

Il carrello della spesa:
I prezzi dei prodotti acquistati con maggiore frequenza dai consumatori a marzo 2023 sono variati di +6,9% rispetto a un anno fa.
I prodotti a media frequenza di acquisto sono aumentati di +10,9% rispetto a marzo 2022. Quelli a bassa frequenza fanno registrare una variazione di +4,8% su base annua.

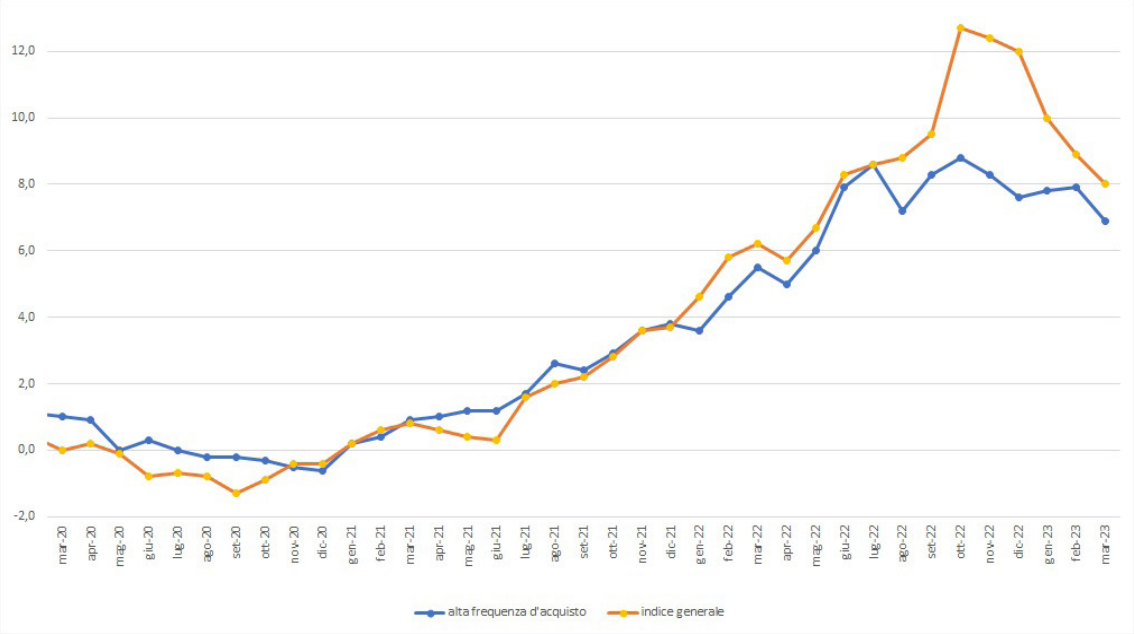
INDICI DEI PREZZI AL CONSUMO NIC, PER PRODOTTI A DIVERSA FREQUENZA DI ACQUISTO
Marzo 2023 e febbraio 2023, variazioni tendenziali percentuali (base 2010=100)

Tipologia di prodotto	Marzo-23/Marzo-22	Febbraio-23/Febbraio-22
Alta frequenza	6,9	+7,9
Media frequenza	10,9	+12,0
Bassa frequenza	4,8	+5,3
Indice tendenziale generale	**+8,0**	**+8,9**

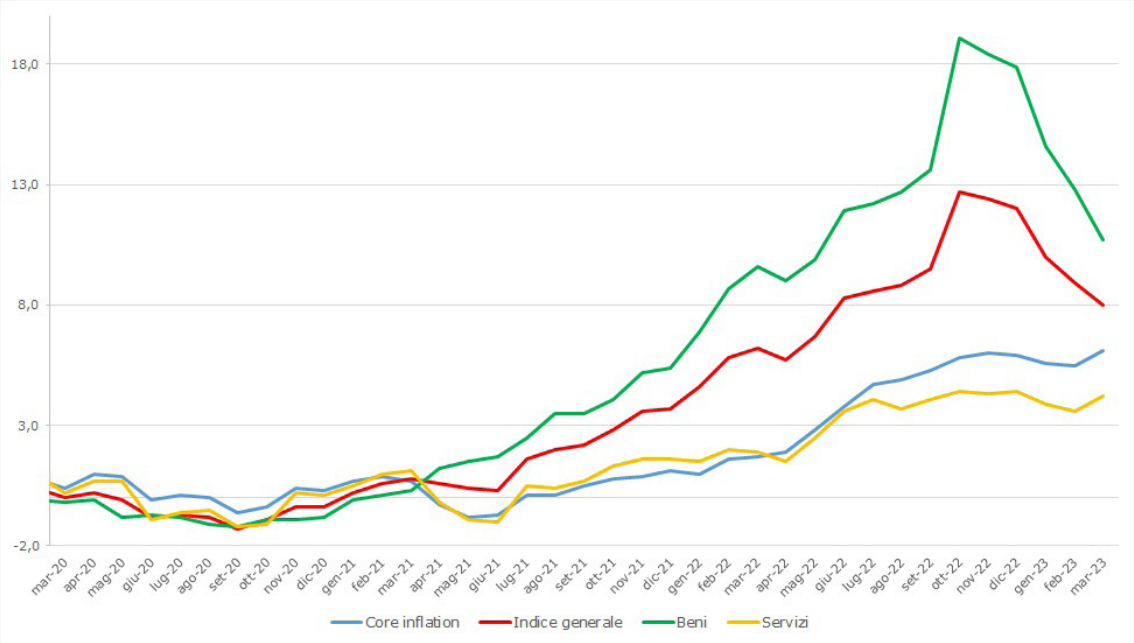
I beni, che pesano nel paniere per circa il 56%, hanno fatto registrare una variazione di +10,7% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente. I servizi, che pesano per il restante 44%, hanno fatto registrare una variazione annuale pari a +4,2%.

Scomponendo la macrocategoria dei beni, si trova che i beni alimentari registrano una variazione annuale pari a +12,4%. I beni energetici sono in aumento di +16,4% rispetto a marzo 2022. I tabacchi fanno registrare una variazione di +2,5% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente. La componente di fondo (core inflation) che misura l'aumento medio senza tener conto di alimentari freschi e beni energetici fa registrare una variazione pari a +6,1% su base annuale.

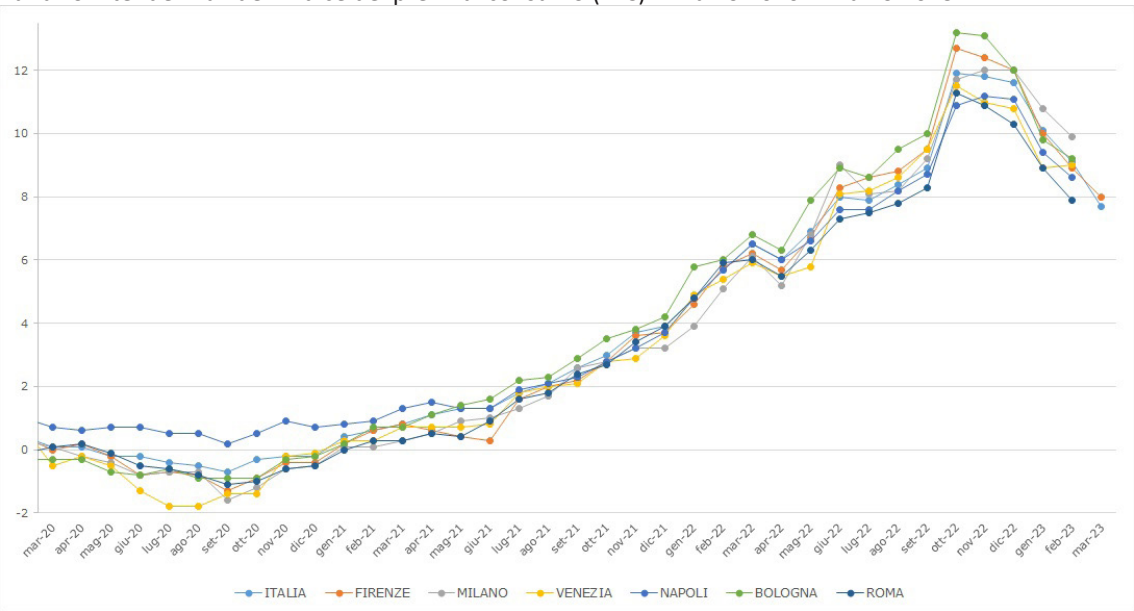
Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) Complessivo e per prodotti ad alta frequenza di acquisto – marzo 2020/ marzo 2023



Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) Complessivo e disaggregato per Beni, Servizi e Core Inflation – Marzo 2020 - Marzo 2023



Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) – Marzo 2020 – Marzo 2023



Ambiente e Territorio

Sono stati utilizzati i dati del Servizio Idrologico Regionale provenienti dalla stazione ubicata presso la Stazione Università (Codice TOS01001096), quota 84 m s.l.m. In tabella 1 sono indicati i valori minimi e massimi della temperatura per ciascun giorno del mese.
Si osserva che la temperatura massima mensile, pari a 21,9°C, si è registrata il giorno 12 e quella minima, pari a 0,4°C, il giorno 5.

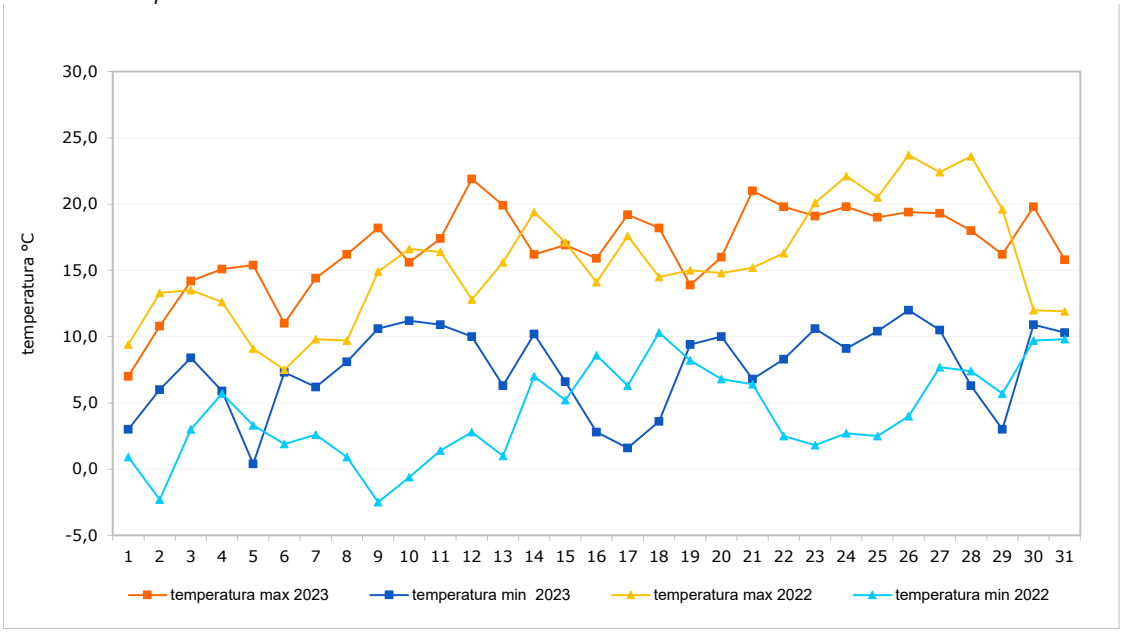
Tabella 1 – Escursione termica e temperature giornaliere minime e massime. Marzo 2023 e 2022

	Marzo 2023		Marzo 2022	
Giorno	Temperatura max.	Temperatura min.	Temperatura max.	Temperatura min.
1	7,0	3,0	9,4	0,9
2	10,8	6,0	13,3	-2,3
3	14,2	8,4	13,5	3,0
4	15,1	5,9	12,6	5,7
5	15,4	0,4	9,1	3,3
6	11,0	7,3	7,5	1,9
7	14,4	6,2	9,8	2,6
8	16,2	8,1	9,7	0,9
9	18,2	10,6	14,9	-2,5
10	15,6	11,2	16,6	-0,6
11	17,4	10,9	16,4	1,4
12	21,9	10,0	12,8	2,8
13	19,9	6,3	15,6	1,0
14	16,2	10,2	19,4	7,0
15	16,9	6,6	17,1	5,2
16	15,9	2,8	14,1	8,6
17	19,2	1,6	17,6	6,3
18	18,2	3,6	14,5	10,3
19	13,9	9,4	15,0	8,2
20	16,0	10,0	14,8	6,8
21	21,0	6,8	15,2	6,4
22	19,8	8,3	16,3	2,5
23	19,1	10,6	20,1	1,8
24	19,8	9,1	22,1	2,7
25	19,0	10,4	20,5	2,5
26	19,4	12,0	23,7	4,0
27	19,3	10,5	22,4	7,7
28	18,0	6,3	23,6	7,4
29	16,2	3,0	19,6	5,7
30	19,8	10,9	12,0	9,7
31	15,8	10,3	11,9	9,8

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

Il grafico 1 riporta l'andamento delle temperature massime e minime per il mese di marzo 2023 a confronto con marzo 2022.

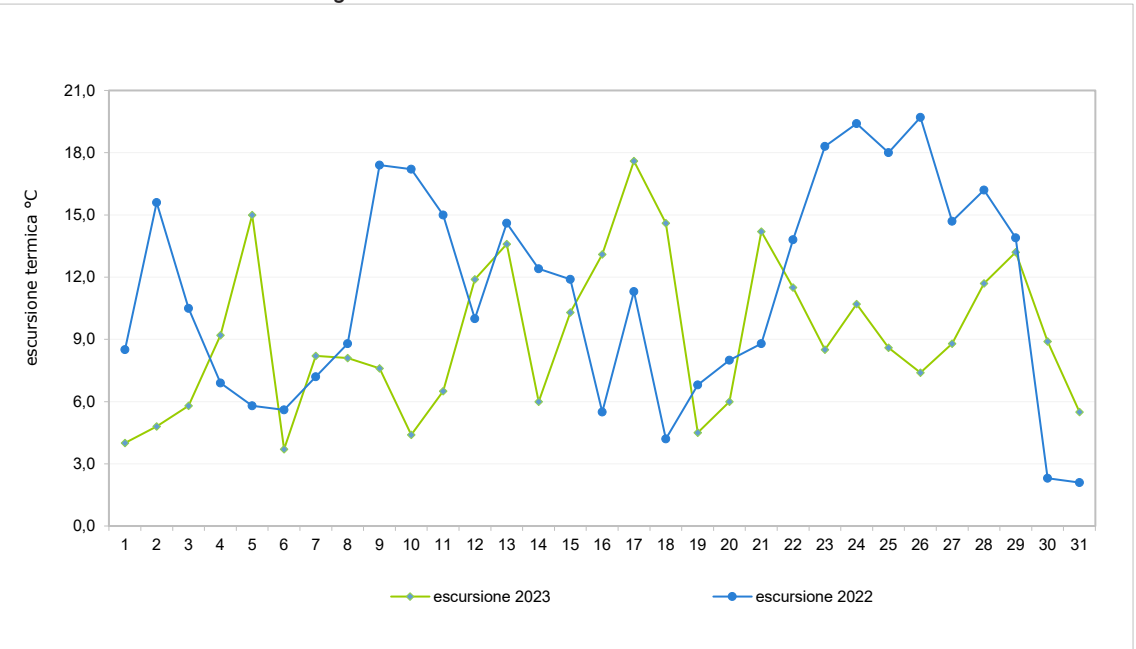
Grafico 1 – Temperature massime e minime. Marzo 2023 e 2022



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

La massima escursione termica si è registrata il giorno 17 con 17,6°C; nel 2022 è stata di 19,7°C registrata il giorno 26.

Grafico 2 – Escursione termica giornaliera. Marzo 2023 e 2022.

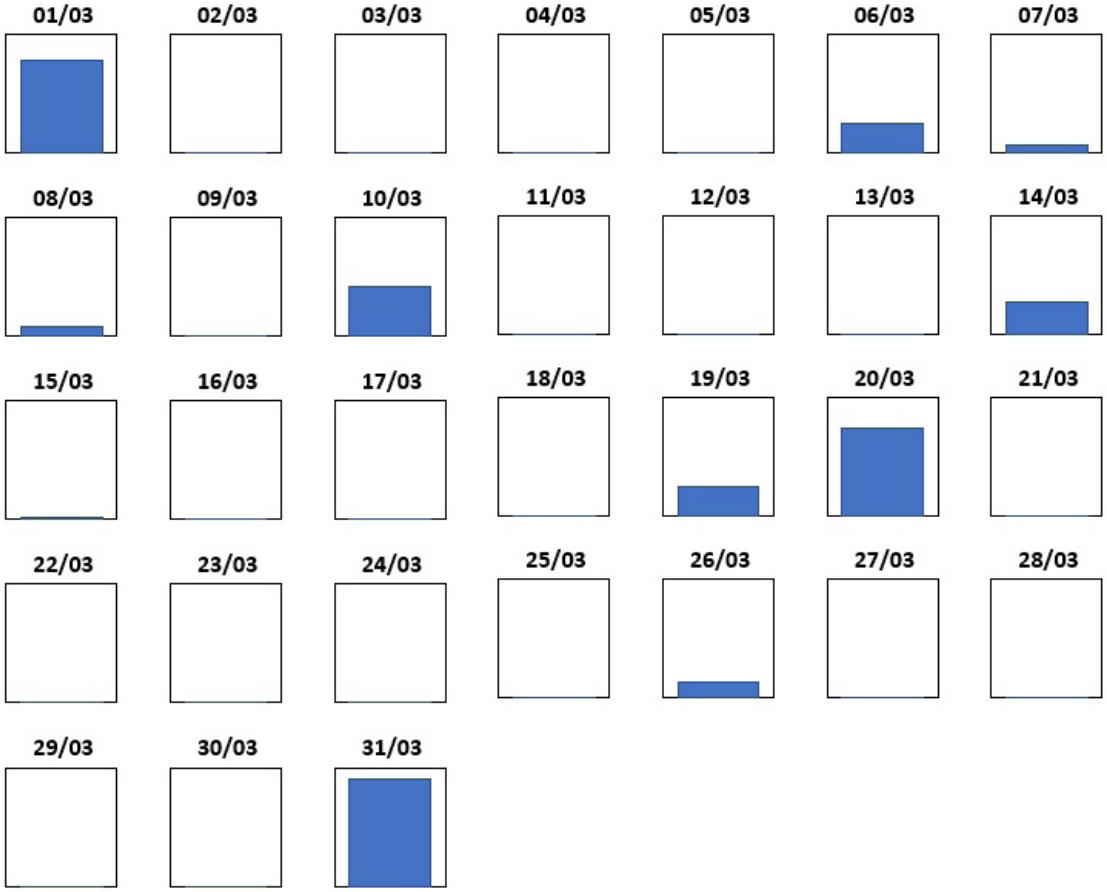


Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

Nel mese di marzo sono caduti complessivamente 80,1 mm di pioggia in 10 giorni piovosi (giorni con precipitazione superiore o uguale a 1 mm). Nel 2022, nel mese di marzo, erano caduti complessivamente 46,4 mm di pioggia in 2 giorni piovosi.

Nel grafico 3 viene riportata la distribuzione giornaliera delle precipitazioni

Grafico 3 – Distribuzione giornaliera delle precipitazioni (in mm). Marzo 2023.



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

La tabella 2 riporta la distribuzione delle piogge per i mesi di marzo 2023 e 2022 e i relativi giorni piovosi.

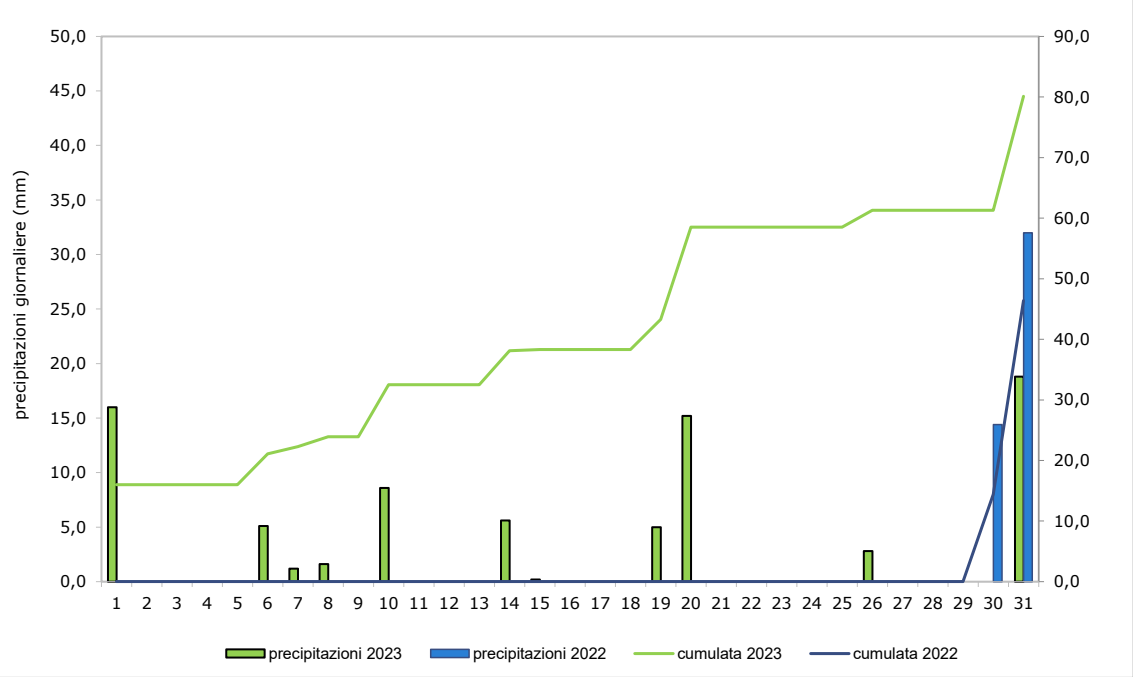
Tabella 2 – Precipitazioni e giorni piovosi. Marzo 2023 e 2022.

	mm pioggia	
Giorno	2023	2022
1	16,0	0,0
2	0,0	0,0
3	0,0	0,0
4	0,0	0,0
5	0,0	0,0
6	5,1	0,0
7	1,2	0,0
8	1,6	0,0
9	0,0	0,0
10	8,6	0,0
11	0,0	0,0
12	0,0	0,0
13	0,0	0,0
14	5,6	0,0
15	0,2	0,0
16	0,0	0,0
17	0,0	0,0
18	0,0	0,0
19	5,0	0,0
20	15,2	0,0
21	0,0	0,0
22	0,0	0,0
23	0,0	0,0
24	0,0	0,0
25	0,0	0,0
26	2,8	0,0
27	0,0	0,0
28	0,0	0,0
29	0,0	0,0
30	0,0	14,4
31	18,8	32,0
totali	80,1	46,4
giorni piovosi	10	2

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

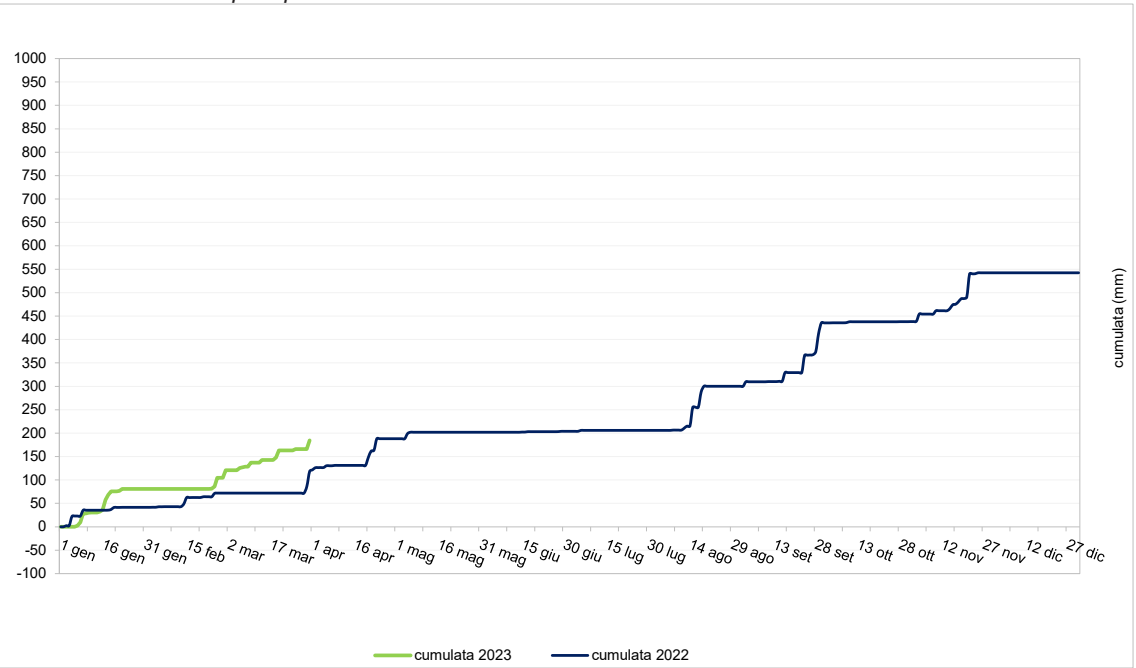
I grafici 4 e 5 rappresentano le cumulate e le precipitazioni giornaliere del mese di marzo e la cumulata annuale delle precipitazioni (2023 e al 2022).

Grafico 6 – Cumulata e precipitazioni giornaliere. Marzo 2023 e 2022.



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

Grafico 7 – Cumulata precipitazioni 2023 e 2022



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati Servizio Idrologico Regionale

Dati territoriali

Territorio		
Quota massima		341 metri
Quota minima		20 metri
Quota media		83 metri
Superficie		102 kmq
Lunghezza strade		1013 Km
la più lunga	Via Bolognese	7.671 metri
la più corta	Volta dei Mazzucconi	13 metri
(Il calcolo della lunghezza delle aree strade è in rapporto al disegno delle stesse, pertanto il conteggio tiene conto di tutte le carreggiate e degli eventuali svincoli)		
Sezioni di censimento 2011		2.185
Aree di censimento 2011		21

Verde	ha	%
Q1 – Centro Storico	183,28	21,04
Q2 – Campo di Marte	169,17	19,42
Q3 – Gavinana Galluzzo	110,52	12,69
Q4 – Isolotto Legnaia	216,60	24,87
Q5 – Rifredi	191,47	21,98
Totali aree verdi	871,04	100
Aree verdi scolastiche	65,78	
Verde attrezzato	429,95	
Area giochi	7,65	
Area cani	12,65	
Aree sportive in aree pubbliche	154,70	

Strade e numeri civici		
Toponimi		2.405
di cui:		
Via		1.822
Piazza		208
Viale		95
Numeri civici		108.683
di cui:		
Neri		85.573
Rossi		23.110
(I numeri rossi sono stati istituiti a partire dal 1938 e fino gli anni '70 per tutti gli accessi diversi da quelli abitativi)		
La strada con più numeri:	Via Pisana	1.578
di cui:		1.246 neri
		332 rossi

Fiumi			
(da opendata Autorità di Bacino)			
Lunghezza principali corsi d'acqua nel tratto fiorentino			61,46 km
di cui:			
Fiume Arno	14,65 km	Torrente Terzolle	5,96 km
Torrente Mugnone	9,43 km	Fiume Greve	5,87 km
Canale Macinante	7,90 km	Torrente Ema	4,87 km

Edifici con superficie superiore a 20 metri quadrati	
(da Anagrafe Comunale Immobili)	47.807
di cui:	
Residenziale	30.162
Commerciale	1.198
Servizi	1.118

(Tipologie di edifici utilizzate da Istat a fini censuari)

La statistica per la città

Il gradimento dei servizi Bibliotecari

Anno 2022

A cura di
Francesca Crescioli

SOMMARIO

Introduzione

Il 2022 è stato un anno di transizione: dal lento abbandono delle restrizioni dovute alla pandemia dei primi mesi alla totale ripresa delle attività e dei servizi dall'autunno.
I dati rilevati dal questionario di gradimento, somministrato nel novembre 2022, risentono di questa rinascita e del nuovo inizio dopo due anni di limitazioni, chiusure, orari ridotti, attività culturali ridotte al minimo. I risultati sono molto positivi e tutti i valori sono in crescita rispetto al 2021 in particolare gli aspetti relativi all'utilizzo, alle strutture e ai servizi. Particolarmente apprezzato l'accesso, la competenza, la professionalità e la cortesia del personale e il prestito locale che si conferma il servizio più utilizzato. Se quasi il 90% dei rispondenti si dichiara molto soddisfatto dei servizi, quasi lo stesso vale per le attività culturali con l'86,5%.
Anche il giudizio complessivo delle biblioteche riporta un'alta percentuale di persone soddisfatte (l'88,8%) con una crescita di 2,5% rispetto all'anno precedente.
Una ripartenza quindi, e sotto i migliori auspici, per consolidare il sistema delle biblioteche come una presenza fondamentale nel panorama culturale della città con spazi confortevoli, servizi adeguati e rispondenti alle necessità delle diverse fasce d'età del pubblico. La nuova sfida è crescere sempre di più insieme e per la città, partendo anche dai dati che questo questionario ci restituisce, una traccia da seguire per migliorare l'impatto sociale e culturale delle biblioteche sulla città, un utile strumento per adeguare i servizi e l'offerta a un'utenza in continuo cambiamento ed evoluzione.

Customer satisfaction e soddisfazione del cittadino

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

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

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

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

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

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

Il Comune di Firenze già da diversi anni rileva la qualità di alcuni servizi. Si è iniziato nel 2004 con la Polizia Municipale che tuttora misura la sua CS, poi si è aggiunto il call center, l'istruzione con nidi d'infanzia e scuole per l'infanzia, i servizi di anagrafe, stato civile e elettorale e quest'anno, per la terza volta dopo l'interruzione del 2020 causa pandemia, i servizi bibliotecari.

L'indagine

La rilevazione del gradimento dei servizi bibliotecari si è svolta dal 9 al 30 novembre 2022.
Il questionario, 'alleggerito' rispetto alla scorsa edizione che conteneva domande sul periodo di chiusura e quesiti aperti per osservazioni positive e negative, è stato somministrato attraverso due canali diversi: via web agli iscritti alle Biblioteche Comunali Fiorentine e cartaceo presso tutte le Biblioteche Comunali Fiorentine (agli utenti che non avessero ricevuto e compilato la versione online).

Dettagli delle due rilevazioni

Per la rilevazione via web si aveva a disposizione un elenco di oltre 120.000 indirizzi di posta elettronica corrispondenti agli iscritti alle Biblioteche Comunali Fiorentine. Tutti hanno ricevuto una mail di invito a compilare il questionario di gradimento delle biblioteche collegandosi ad un link appositamente predisposto e sono stati sollecitati, con ulteriore mail di promemoria, nel caso in cui a distanza di circa 7 e 15 giorni non avessero provveduto alla compilazione. Di tutti gli indirizzi circa 3.500 si sono rivelati non utilizzabili (errati, dismessi ecc.). Molti erano di persone che non utilizzano da tempo il servizio e non se la sono sentita di rispondere. Degli altri sono stati raccolti 9.950 questionari compilati (pari a un tasso di risposta dell'8,3% - nel 2021 era 10,9%). 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 11 questionari che sono stati trasferiti dai colleghi delle biblioteche su un analogo modulo elettronico per l'elaborazione.
Il lasso temporale fra le due rilevazioni è stato pensato per dar modo agli iscritti di compilare prioritariamente il questionario online. Entrambe le rilevazioni si sono concluse al 30 di novembre.
La rilevazione web è stata realizzata con limesurvey (www.limesurvey.com), software opensource con cui è stato costruito il questionario ed è stato gestito l'invio di tutti i messaggi di invito e promemoria. Lo stesso software è stato utilizzato anche per l'inserimento manuale dei questionari cartacei.
Di seguito verranno presentati i risultati complessivi a partire dalle caratteristiche anagrafiche dei rispondenti; si analizzerà poi la conoscenza e utilizzo di alcuni servizi trasversali per arrivare alla descrizione delle esigenze per cui si frequentano le biblioteche e del gradimento di vari aspetti, alcuni più legati alla struttura altri relativi ai servizi.
Le stesse analisi verranno poi presentate per singola biblioteca, in modo da poter effettuare un confronto con l'andamento generale ed evidenziare eventuali tratti distintivi di ciascuna biblioteca.

Caratteristiche della popolazione

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

Complessivamente sono stati raccolti 9.961 questionari (9.950 da rilevazione web + 11 da rilevazione cartacea). Di questi, 1.631 sono di individui che dichiarano di non frequentare abitualmente nessuna biblioteca per cui hanno risposto alle domande sulla conoscenza di alcuni servizi ed è stato chiesto loro solamente il luogo di residenza. Inoltre si è dato per scontato che coloro che hanno risposto al questionario cartaceo siano almeno frequentatori abituali della biblioteca.

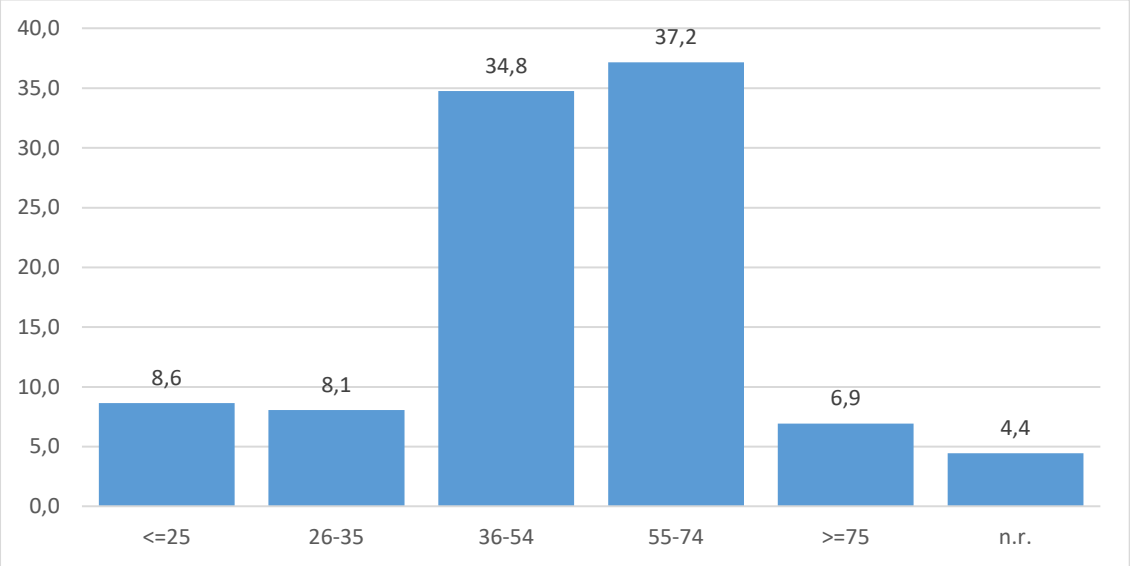
Risulta che la maggior parte dei rispondenti sia di genere femminile (66,3%), il 31,1% di genere maschile e il 2,5% preferisce non specificarlo.

Tabella 1 – Rispondenti per genere

	N	%
M	2.585	31,1
F	5.520	66,3
altro	13	0,2
preferisco non dichiararlo	204	2,5
Totale	8.322	100,0

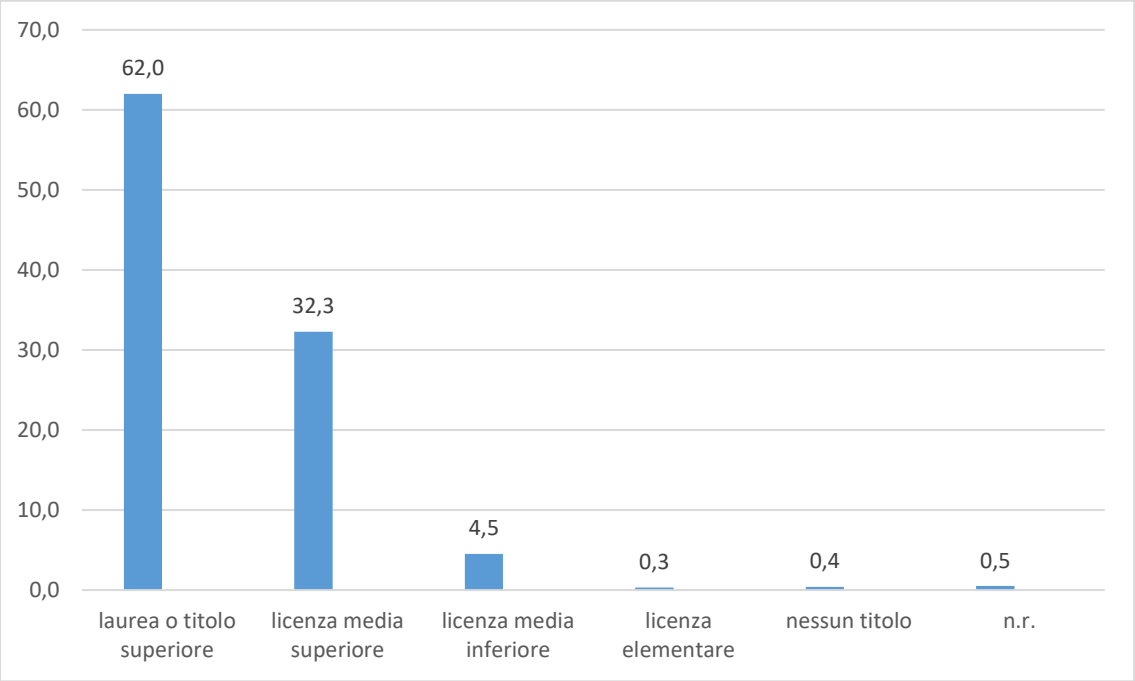
Per età si osserva il 37,2% di rispondenti di età compresa fra i 55 e i 74 anni, il 34,8% fra 36 e 54 anni, l'8,6% minori di 25 anni, l'8,1% fra 26 e 35 anni e il 6,9% di ultra75enni.

Grafico 1 – Rispondenti per classe di età



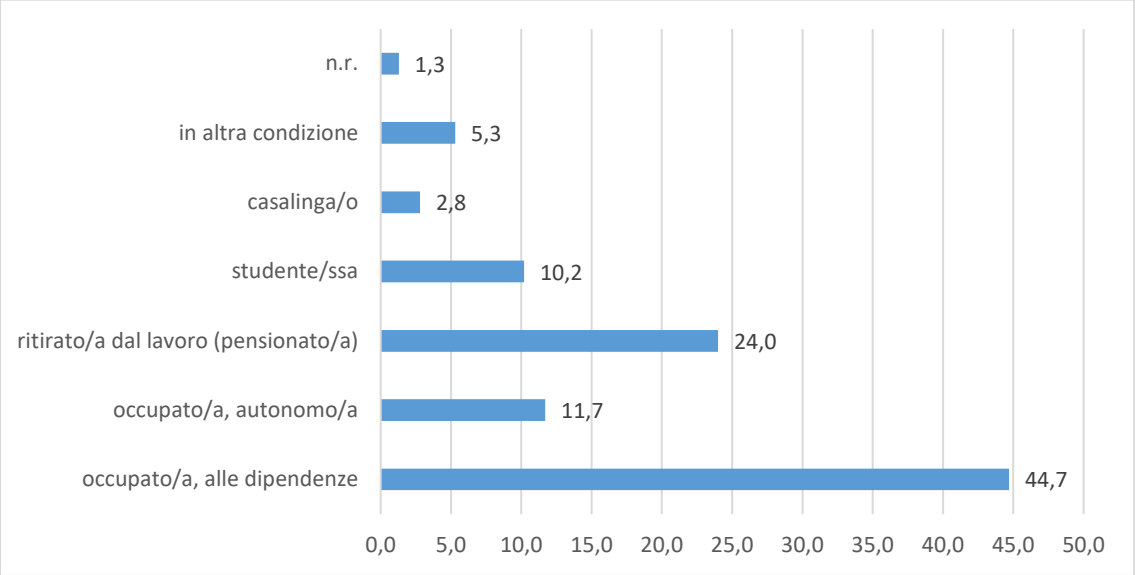
Il titolo di studio risulta elevato con il 62,0% di laureati e il 32,3% di diplomati. Molto più basse le frequenze per i titoli di studio inferiori.

Grafico 2 – Rispondenti per titolo di studio



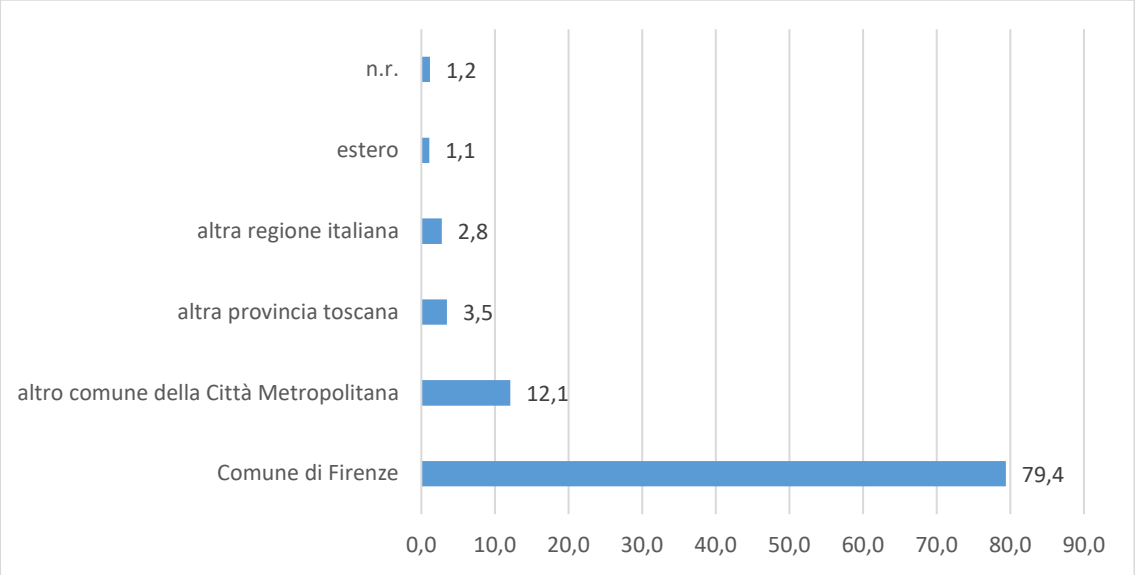
Per condizione occupazionale si osserva, coerentemente con la distribuzione per età, una prevalenza di occupati, 44,7% alle dipendenze e 11,7% autonomi; il 24,0% dei rispondenti è ritirato dal lavoro e il 10,2% studente.

Grafico 3 – Rispondenti per condizione occupazionale



Oltre i ¾ dei rispondenti risiede nel comune di Firenze (79,4%), il 12,1% in un altro comune della città metropolitana, il 3,5% in altra provincia toscana, il 2,8% in altra regione italiana e l'1,1% all'estero.

Grafico 4 – Rispondenti per luogo di residenza



Nel dettaglio fra i residenti a Firenze prevalgono quelli del quartiere 2 (26,4%), del quartiere 4 (21,8%), poi del quartiere 5 (19,5%) e dell'1 (18,3%) e infine del quartiere 3 (12,0%).

Tabella 2 – Rispondenti residenti a Firenze per quartiere

Quartiere di residenza	N	%
Q1	1.207	18,3
Q2	1.744	26,4
Q3	793	12,0
Q4	1.442	21,8
Q5	1.291	19,5
nr	130	2,0
Totale	6.607	100,0

Gli utenti che risiedono in altri comuni della città metropolitana provengono principalmente da Scandicci (17,8%) e Bagno a Ripoli (12,0%).

Tabella 3 – Rispondenti residenti nella città metropolitana per comune

Comune città metropolitana	N	%
Scandicci	179	17,8
Bagno a Ripoli	120	12,0
Fiesole	84	8,4
Sesto Fiorentino	73	7,3
Impruneta	60	6,0
San Casciano in Val di Pesa	50	5,0
Campi Bisenzio	49	4,9
Pontassieve	45	4,5
Lastra a Signa	37	3,4
Figline e Incisa Valdarno	25	2,5
Signa	22	2,2
Montespertoli	20	2,0
altro comune	214	21,4
nr	26	2,6
Totale	1.004	100,0

Coloro che risiedono fuori provincia (ma entro i confini regionali) provengono principalmente da Prato (23,1%), Pistoia (19,7%) e Arezzo (17,9%).

Tabella 4 – Rispondenti residenti in toscana per provincia

Provincia toscana	N	%
Arezzo	52	17,9
Grosseto	6	2,1
Livorno	23	7,9
Lucca	14	4,8
Massa-Carrara	3	1,0
Pisa	38	13,1
Pistoia	57	19,7
Prato	67	23,1
Siena	25	8,6
nr	5	1,7
Totale	290	100,0

Infine coloro che risiedono in un'altra regione italiana provengono principalmente da Emilia Romagna (14,0%), Lazio (13,6%) e Lombardia (12,8%).

Tabella 5 – Rispondenti residenti in Italia per regione

Regione	N	%
Abruzzo	4	1,7
Basilicata	5	2,1
Calabria	5	2,1
Campania	14	6,0
Emilia Romagna	33	14,0
Friuli Venezia Giulia	7	3,0
Lazio	32	13,6
Liguria	12	5,1
Lombardia	30	12,8
Marche	5	2,1
Molise	1	0,4
Piemonte	13	5,5
Provincia Autonoma di Bolzano	3	1,3
Provincia Autonoma di Trento	7	3,0
Puglia	8	3,4
Sardegna	11	4,7
Sicilia	11	4,7
Umbria	8	3,4
Veneto	14	6,0
nr	12	5,1
Totale	235	100,0

Incrociando la provenienza con l'età e la condizione occupazionale per avere qualche informazione in più sui residenti fuori comune emerge che si tratta prevalentemente di giovani fino a 35 anni, studenti o che si dichiarano in altra condizione occupazionale. Fra i provenienti da altri comuni della città metropolitana si trovano quote superiori alla media anche di lavoratori dipendenti (12,9%) e di lavoratori autonomi fra i provenienti da altre province toscane (3,9%).

Tabella 6 – Rispondenti per residenza e classe di età

	<=25 anni	26-35	36-54	55-74	>=75	non indicato	Totale
Comune di Firenze	63,7	70,3	80,9	82,6	87,3	75,4	79,4
altro comune della Città Metropolitana	16,3	13,4	11,5	12,0	7,5	13,5	12,1
altra provincia toscana	8,6	6,1	3,2	2,6	1,0	1,9	3,5
altra regione italiana	7,4	7,6	2,4	1,4	1,4	3,5	2,8
estero	3,3	2,4	1,0	0,3	0,7	1,6	1,1
non indicato	0,7	0,1	1,0	1,2	2,1	4,1	1,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabella 7 – Rispondenti per residenza e condizione occupazionale

	occupato/a, dipendente	occupato/a, autonomo/a	ritirato/a dal lavoro	studente/ ssa	casalinga/ o	in altra condizione	non indicato	Totale
Comune di Firenze	79,1	80,9	85,0	65,0	84,0	78,8	77,6	79,4
altro comune della Città Metropolitana	12,9	11,5	10,6	15,6	9,3	9,1	6,5	12,1
altra provincia toscana	3,3	3,9	1,5	8,3	2,1	5,0	1,9	3,5
altra regione italiana	2,6	2,4	1,1	7,8	2,1	4,1	2,8	2,8
estero	1,1	0,8	0,3	2,7	0,8	1,4	0,0	1,1
non indicato	1,0	0,5	1,4	0,7	1,7	1,6	11,2	1,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Il luogo di residenza è stato rilevato anche per i non frequentanti le biblioteche. Come ultima informazione di interesse si presenta la provenienza di coloro che risultano iscritti ad almeno una delle Biblioteche Comunali Fiorentine ma non le frequentano. Nonostante quasi la metà (43,5%) risieda nel comune, tale valore è di gran lunga inferiore alla media infatti risulta che il 44,3% risiede in un comune della città metropolitana, il 7,0% in altra provincia toscana, il 3,7% in altra regione e l'1,2% all'estero, tutte percentuali superiori alla media. Questo può far pensare a cambiamento di abitudini nel primo caso (residenti a Firenze) e a trasferimenti di residenza a cui non è seguita la disiscrizione.

Tabella 8 – Non frequentanti per luogo di residenza

Residenza	N	%
Comune di Firenze	710	43,5
altro comune della Città Metropolitana	722	44,3
altra provincia toscana	114	7,0
altra regione italiana	61	3,7
estero	19	1,2
non indicato	5	0,3
Totale	1.631	100,0

Frequentatori, iscritti e servizi trasversali

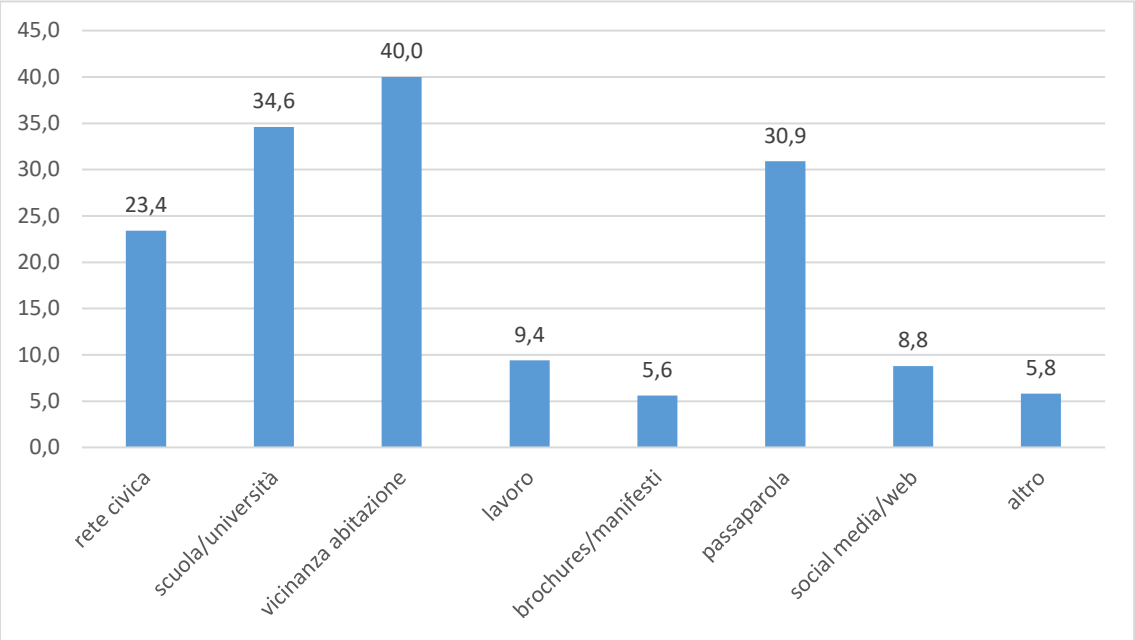
In questa sezione si presentano i risultati relativi ad alcune informazioni di carattere generale sulla frequentazione e/o iscrizione alle varie biblioteche, sulla conoscenza del sistema bibliotecario e di alcuni servizi che esso offre e sull'efficacia dei canali di comunicazione col cittadino-utente.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

Il principale canale attraverso cui i rispondenti sono venuti a conoscenza del sistema delle Biblioteche Comunali Fiorentine è la vicinanza all'abitazione (40,0%), seguito dalla scuola/ università (34,6%), dal passaparola (30,9%) e dalla rete civica (23,4%).

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

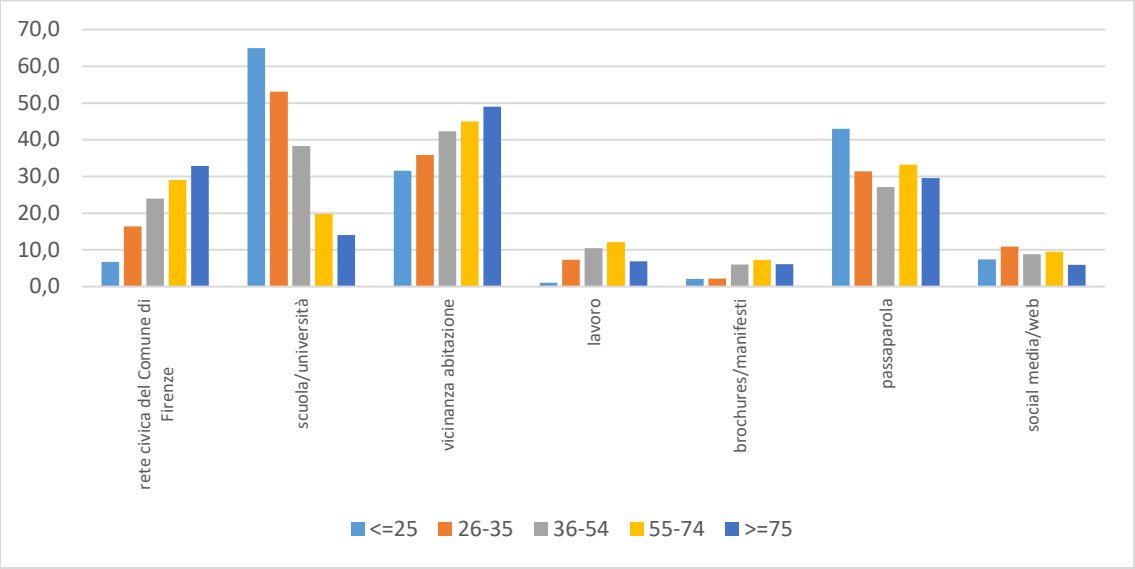
canale conoscenza	N	%
rete civica del Comune di Firenze	2.328	23,4
scuola/ università	3.447	34,6
vicinanza abitazione	3.982	40,0
lavoro	938	9,4
brochures/manifesti	557	5,6
passaparola	3.073	30,9
social media/web	877	8,8
altro	484	5,8

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



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

Grafico 6 - Canale di conoscenza del circuito delle Biblioteche Comunali Fiorentine per classe di età.

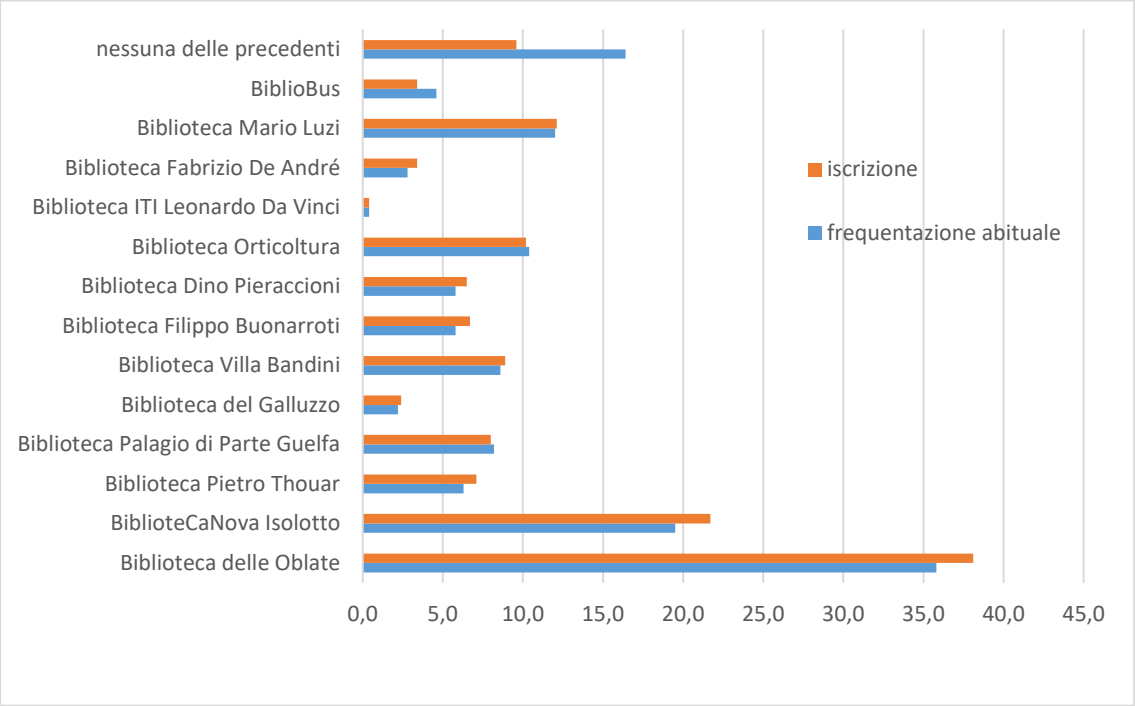


Tali differenze si ripercuotono nell'analisi per condizione occupazionale: gli studenti indicano maggiormente rispetto alla media scuola/università e passaparola; gli occupati il lavoro ma anche la vicinanza all'abitazione; quest'ultima rileva percentuali ancora più elevate fra pensionate/i e casalinghe/i. Per i ritirati dal lavoro la rete civica registra quote superiori alla media. Considerando nuovamente i 9.961 rispondenti totali si osserva che il 16,4% non frequenta abitualmente nessuna biblioteca. La quota dei non iscritti scende al 9,6%. In questi conteggi si è ipotizzato che coloro che hanno risposto al questionario cartaceo siano frequentatori abituali della biblioteca valutata e iscritti solo se espressamente indicato.La biblioteca più frequentata è quella delle Oblate (35,8%), seguita da BiblioteCanova (19,5%), Mario Luzi (12,0% e Orticoltura (10,4%). A eccezione della biblioteca delle Oblate, le relative iscrizioni si scostano meno di 2,0 punti percentuali a volte in positivo e altre volte in negativo rispetto alla frequentazione.

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

	frequentazione abituale		*iscrizione*	
	N	*%*	*N*	*%*
Biblioteca delle Oblate	*3.571*	*35,8*	*3.796*	*38,1*
BiblioteCaNova Isolotto	*1.946*	*19,5*	*2.163*	*21,7*
Biblioteca Pietro Thouar	*632*	*6,3*	*706*	*7,1*
Biblioteca Palagio di Parte Guelfa	*816*	*8,2*	*799*	*8,0*
Biblioteca del Galluzzo	*217*	*2,2*	*239*	*2,4*
Biblioteca Villa Bandini	*854*	*8,6*	*890*	*8,9*
Biblioteca Filippo Buonarroti	*577*	*5,8*	*664*	*6,7*
Biblioteca Dino Pieraccioni	*575*	*5,8*	*650*	*6,5*
Biblioteca Orticoltura	*1.038*	*10,4*	*1.013*	*10,2*
Biblioteca ITI Leonardo Da Vinci	*41*	*0,4*	*37*	*0,4*
Biblioteca Fabrizio De André	*274*	*2,8*	*338*	*3,4*
Biblioteca Mario Luzi	*1.192*	*12,0*	*1.203*	*12,1*
BiblioBus	*463*	*4,6*	*336*	*3,4*
nessuna delle precedenti	*1.631*	*16,4*	*958*	*9,6*

Grafico 7 - Frequentazione abituale e iscrizione alle biblioteche.



Il 55,3% dei rispondenti frequenta abitualmente una sola biblioteca, il 20,5% due biblioteche, il 6,0% tre.

Tabella 11 – Rispondenti per numero biblioteche frequentate abitualmente

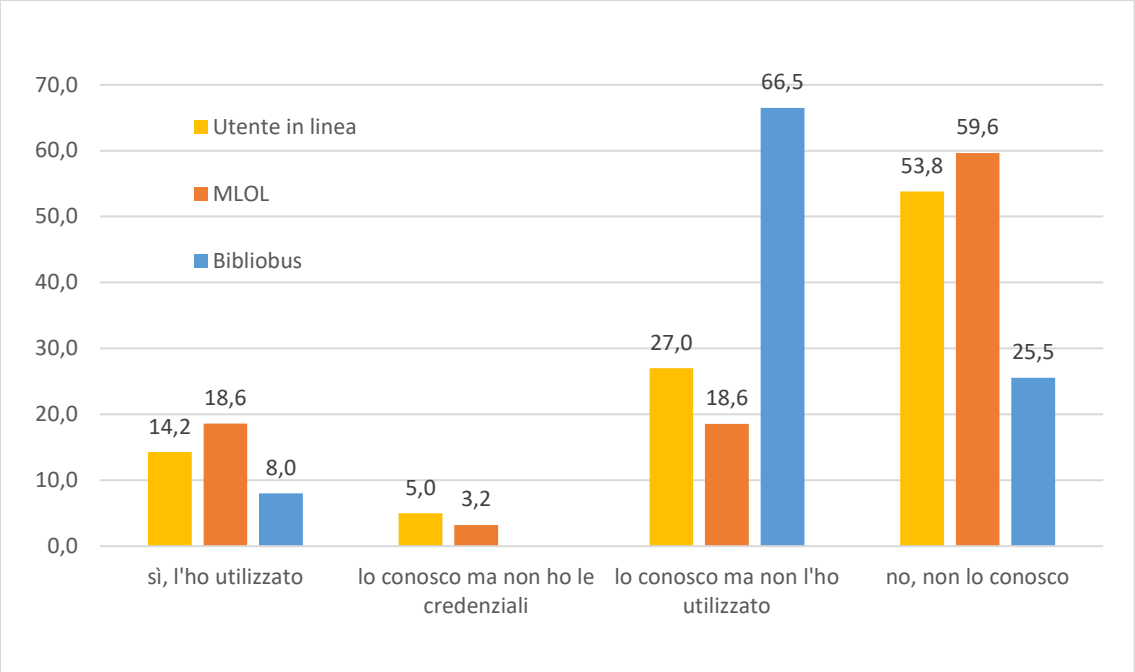
numero biblioteche frequentate abitualmente	N	%
0	1.631	16,4
1	5.505	55,3
2	2.039	20,5
3	600	6,0
4	125	1,3
5	35	0,4
6 e più	26	0,3
Totale	9.961	100,0

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 il 48,7% dei rispondenti si rivolge al personale e sono soprattutto giovani sotto i 26 anni o ultra75enni e studenti o casalinghe; il 22,0% cerca sul catalogo online fuori dalla biblioteca, prevalentemente 26-35enni e occupati o in altra condizione occupazionale; il 20,1% effettua la ricerca a scaffale aperto, per la maggior parte individui fra i 35 e i 74 anni, occupati, pensionati o casalinghe; il 7,9% 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 47,7% dei rispondenti si è servito del catalogo OPAC e il 63,0% di essi si dichiara molto soddisfatto della facilità di utilizzo. Il servizio 'Utente in linea' permette di verificare online la scadenza dei propri prestiti, di rinnovarli, di effettuare prenotazioni, ecc. Il 53,8% dei rispondenti non lo conosce, il 14,2% lo ha utilizzato, il 27,0% sa che esiste ma non lo ha utilizzato e il 5,0% lo conosce ma non ha le credenziali d'accesso. Oltre i ¾ di coloro che lo hanno utilizzato si ritiene molto soddisfatto del servizio. MLOL 'Media Library OnLine' è una rete italiana di biblioteche pubbliche, accademiche e scolastiche per il prestito digitale. Per utilizzare MediaLibraryOnLine è necessario essere iscritti in una delle biblioteche aderenti. Il servizio permette di consultare gratuitamente la collezione digitale della biblioteca (ebook, musica, film, giornali, banche dati, corsi di formazione online (e-learning), archivi di immagini ecc.) e utilizzare il servizio di prestito senza presentarsi fisicamente in biblioteca. Il 59,6% dei rispondenti non conosce il servizio, il 18,6% lo ha utilizzato, il 18,6% sa che esiste ma non lo ha utilizzato e il 3,2% lo conosce ma non ha le credenziali d'accesso. Il 70,4% di coloro che hanno utilizzato il servizio si ritiene molto soddisfatto e il 25,5% abbastanza soddisfatto. Il Bibliobus, biblioteca itinerante che si sposta nei cinque quartieri a rotazione ogni 15 giorni, è conosciuto dalla maggioranza dei rispondenti (74,5% complessivo) nonostante sia utilizzato solo dall'8,0%. Il 25,5% non lo conosce. La larga maggioranza degli utenti (85,6%) 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 (61,7%) e fra 36 e 54 anni (54,3%) e occupati, sia dipendenti sia autonomi.

Il servizio 'Utente in linea' è prevalentemente utilizzato da occupati e casalinghe/i e di età compresa fra 26 e 54 anni; lo conoscono ma non lo hanno utilizzato pensionati e soggetti di età superiore a 55 anni, mentre non lo conoscono in percentuali molto superiori alla media studenti e individui di età inferiore ai 26 anni.

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

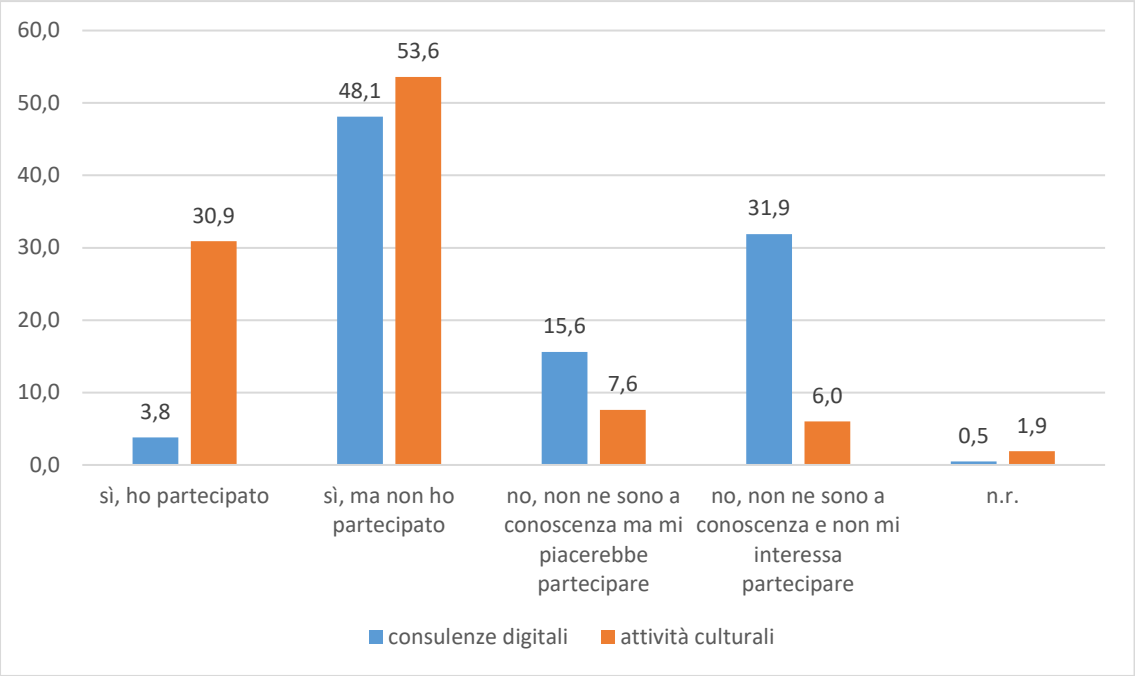
Il BiblioBus è utilizzato in prevalenza da donne, casalinghe/i o dipendenti e soggetti di età compresa fra 36 e 54 anni. Lo conoscono ma non lo hanno utilizzato in maggioranza pensionati e individui sopra i 55 anni mentre a non conoscerlo sono di più giovani con meno di 26 anni o fra 26 e 35 anni e studenti.

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

Ad esempio presso alcune biblioteche si tengono incontri di consulenze digitali per imparare a utilizzare il computer, Internet, i social network, le app ecc. Il 48,1% dei rispondenti ne è a conoscenza ma non ha partecipato, il 31,9% non sa e non è interessato mentre il 15,6% non sa ma avrebbe partecipato. Del 3,8% che ha partecipato agli incontri il 76,4% è molto soddisfatto e il 19,6% abbastanza soddisfatto.

Inoltre le biblioteche organizzano regolarmente attività culturali come presentazioni di libri, conferenze, incontri con autori ecc. Il 53,6% dei rispondenti ne è a conoscenza ma non ha partecipato, il 6,0% non sa e non è interessato mentre il 7,6% non sa ma avrebbe partecipato. Del 30,9% che ha partecipato alle attività l'86,5% è molto soddisfatto e il 10,8% abbastanza soddisfatto.

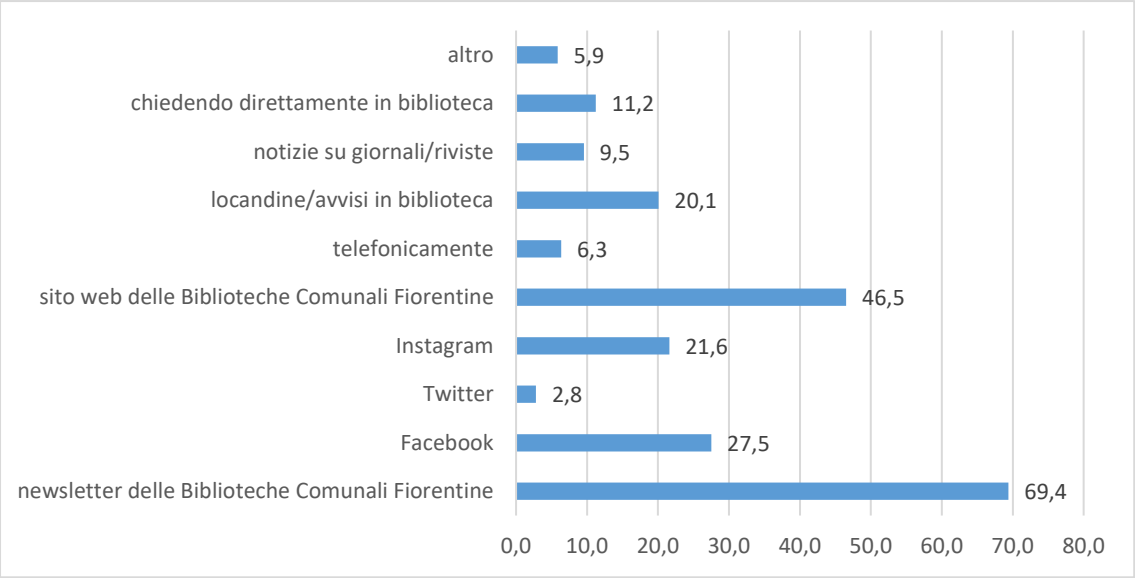
Grafico 9 – Conoscenza/utilizzo iniziative/attività delle biblioteche



Le varie iniziative hanno target di utenza differenti: gli incontri di consulenza digitale vedono una maggiore utenza fra le donne, individui ultra75enni e pensionati, ma anche casalinghe/i e soggetti in altra condizione occupazionale; le regolari attività culturali sono più partecipate da donne, individui ultra55enni e da pensionati e occupati, soprattutto autonomi.
In questa indagine sono state riproposte, anche se in forma leggermente diversa, le domande relative alle aperture delle biblioteche in orari diversi dal 'consueto' come quelle in orario serale dopo le 19.00 da parte di alcune biblioteche e quella domenicale della Biblioteca Palagio di Parte Guelfa.
È emerso che il 67,8% dei rispondenti riterrebbe utile l'estensione dell'orario oltre le 19.00 e sono soprattutto maschi, individui di età inferiore ai 36 anni, studenti o occupati soprattutto autonomi; da sottolineare il 24,7% che non esprime un'opinione in merito.
A coloro che approvano l'apertura serale è stato chiesto se ne avessero usufruito in passato: la quota maggiore, pari al 48,1%, non ha mai utilizzato l'apertura serale, in maggioranza donne, soggetti ultra55enni, pensionati/e o casalinghe/i; il 35,4% solo qualche volta (soprattutto maschi, di età compresa fra 36 e 54 anni e occupati) mentre il residuo 16,5% dichiara di averla utilizzata spesso (prevalentemente maschi, di età inferiore a 36 anni e studenti).
Riguardo l'unica apertura domenicale, il 67,0% dei rispondenti dichiara di non averne mai usufruito e il 9,0% di non esserne interessato (in entrambi i casi soprattutto ultra55enni, pensionati/e o casalinghe/i, senza distinzione di genere), il 4,2% la ritiene sufficiente (prevalentemente ultra75enni e 36-54enni, casalinghe/e e occupati autonomi) e il 19,8% 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 (69,4%), seguita dal sito web delle Biblioteche Comunali Fiorentine (46,5%). Fra i social media il più efficace è facebook col 27,5% delle preferenze (segue instagram con il 21,6%), davanti a locandine e avvisi in biblioteca (20,1%), a richiesta diretta in biblioteca (11,2%) e notizie su giornali/riviste (9,5%).

Qualche differenza si evidenzia nell'analisi per età: la newsletter è il canale preferenziale delle classi 36-54, 55-74 e 75 anni e più; lo è anche il sito web, a esclusione della classe più anziana, con minori differenze fra le varie categorie; i social media in generale sono ritenuti di maggior efficacia dai più giovani (minori di 36 anni) così come le locandine/avvisi in biblioteca; solo per facebook l'età è leggermente superiore, dai 26 ai 54 anni; le notizie sui giornali/riviste sono considerate di maggior efficacia dalle classi 55-74 e 75 anni e più mentre la richiesta diretta in biblioteca riceve maggiori preferenze da parte degli ultrasettantacinquenni, ma anche dai minori di 26 anni.
Per finire è stato chiesto se si appartiene a una associazione di 'Amici della biblioteca'. Solo il 4,0% dichiara di appartenervi e sono più femmine e più individui dai 75 anni in su.

Grafico 10 – Rispondenti per efficacia canali comunicazione per la promozione delle attività e servizi



Il gradimento delle Biblioteche Comunali Fiorentine

In questa sezione si presenta l'analisi delle domande più strettamente connesse al modo di utilizzo e alla valutazione del sistema bibliotecario fiorentino. I rispondenti reali sono 8.322, alcuni di questi ovvero i frequentatori di più biblioteche, forniscono valutazioni multiple per cui si arriva a un totale di 12.196 valutazioni.

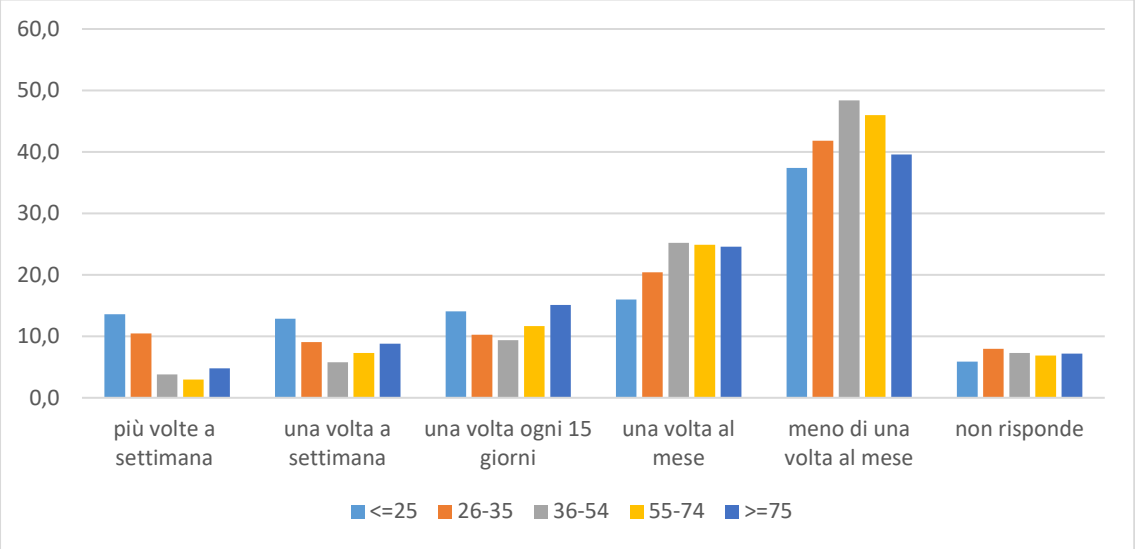
A livello complessivo la maggior parte dei rispondenti frequenta le biblioteche meno di una volta al mese (45,0%) o una volta al mese (23,7%). L'11,2% la frequenta una volta ogni 15 giorni, il 7,5% una volta a settimana e il 5,0% più volte a settimana.

Tabella 12 – Rispondenti per frequentazione della biblioteca

	N	%
più volte a settimana (da tutti i giorni a almeno due volte a settimana)	591	5,0
una volta a settimana	875	7,5
una volta ogni 15 giorni	1.316	11,2
una volta al mese	2.780	23,7
meno di una volta al mese	5.279	45,0
nr	892	7,6
Totale	11.733	100,0

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

Grafico 11 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

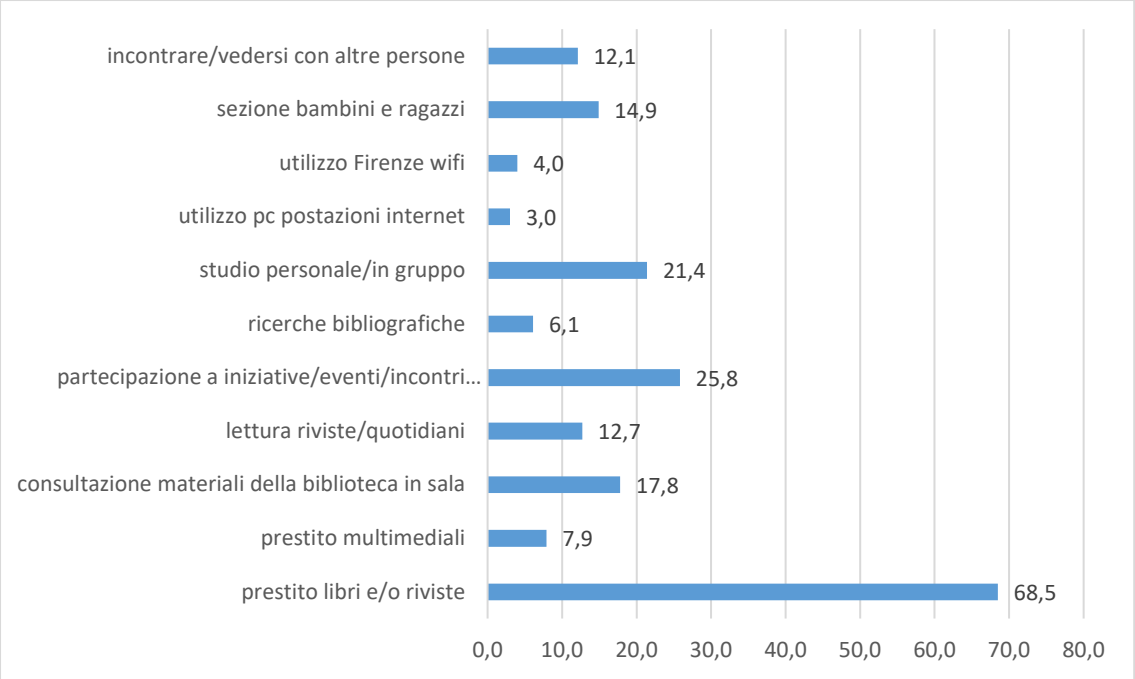


Ma quali sono i motivi per cui ci si reca in biblioteca? Il rispondente poteva selezionare più di una risposta da un elenco di possibili esigenze. Il 68,5% dei rispondenti indica come esigenza prioritaria il prestito di libri e/o riviste; il 25,8% si reca in biblioteca per partecipare a iniziative/eventi/incontri organizzati; con il 21,4% segue lo studio personale o di gruppo; è pari al 17,8% la quota di coloro che consultano il materiale in sala e al 14,9% quella di coloro che frequenta la sezione bambini e ragazzi; il 12,7% si reca in biblioteca per leggere riviste e quotidiani e il 12,1% per incontrare e vedersi con altre persone; scende al 7,9% la quota di coloro che prendono in prestito multimediali. Con il 6,1% seguono le ricerche bibliografiche e con il 4,0% l'utilizzo della Firenze wifi; rimane residuale l'utilizzo del pc con postazioni internet (3,0%).

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

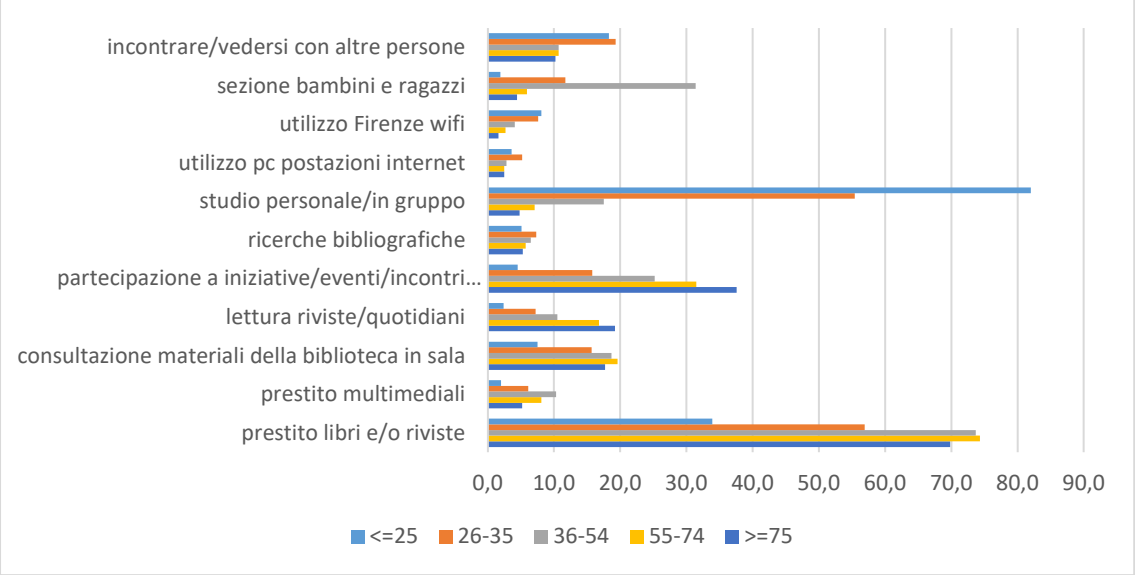
Esigenza	N	%
prestito libri e/o riviste	8.040	68,5
prestito multimediali	929	7,9
consultazione materiali della biblioteca in sala	2.088	17,8
lettura riviste/quotidiani	1.492	12,7
partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca	3.030	25,8
ricerche bibliografiche	714	6,1
studio personale/in gruppo	2.509	21,4
utilizzo pc postazioni internet	349	3,0
utilizzo Firenze wifi	474	4,0
sezione bambini e ragazzi	1.747	14,9
incontrare/vedersi con altre persone	1.425	12,1

Grafico 12 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



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

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



Il baby pit-stop è utilizzato dal 13,8% di coloro che utilizzano la sezione bambini e ragazzi (pari al 2,0% del totale dei rispondenti) e di questi l'86,0% è molto soddisfatto.

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

Il primo set di elementi è relativo ad aspetti della biblioteca intesa come struttura. Dalla tabella seguente si evince, oltre alle valutazioni complessive, quali sono i servizi meno utilizzati: internet da pc fisso e la rete wifi riportano percentuali elevate di non so valutare/non utilizzo (60,5% e 51,7% rispettivamente). Rispetto alla precedente indagine (2021) tutti gli aspetti registrano un aumento delle valutazioni positive, in particolare quelli relativi all'utilizzo 'fisico' della biblioteca (es. disponibilità e comodità posti a sedere, giorni e orari di apertura e comfort degli ambienti (ordine e pulizia), probabilmente legato all'abolizione di alcune misure restrittive adottate per il contrasto della diffusione del Covid-19.

Tabella 14 – Rispondenti per valutazione degli aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	🙂	😐	☹️	non so valutare/ non utilizzo
accesso alla biblioteca*	88,3	9,0	1,1	1,6
giorni e orari di apertura**	81,6	14,5	1,2	2,7
silenziosità*	74,5	16,7	1,9	7,0
comfort degli ambienti (ordine, pulizia)	77,5	16,5	1,3	5,5
comfort degli ambienti (luminosità, areazione)*	72,4	19,9	1,5	7,1
riscaldamento/aria condizionata*	62,4	19,2	1,8	17,3
disponibilità e comodità posti a sedere*	56,8	25,5	3,5	14,8
servizio internet (pc fisso)*	26,7	11,1	1,7	60,5
rete wifi*	34,3	11,9	1,9	51,7

*non valutate da utenti Bibliobus

** per il Bibliobus è 'punti di sosta e frequenza dei passaggi'

Incentrando l'attenzione sugli aspetti meno utilizzati possiamo indagare se siano poco utilizzati da tutti o da alcune tipologie di utenti; con particolare riferimento all'uso di internet da pc fisso e da wifi risulta che sono leggermente più le femmine a non valutare/utilizzare (con 62,6% e 54,5% rispettivamente) e le classi 55-74 (64,6% e 59,6%) e maggiori di 75 anni (62,6% e 61,3%).

Il secondo set di elementi è relativo ai servizi offerti dalla biblioteca. Dalla tabella seguente emerge che oltre la metà dei rispondenti non valuta/non utilizza le raccolte multimediali, le raccolte librarie/multimediali per bambini e ragazzi e le raccolte di periodici e riviste; il 33,8% non valuta/non utilizza le iniziative/eventi della biblioteca, il 33,0% non valuta/non utilizza il prestito interbibliotecario, il 28,9% la modulistica, il 22,4% la comunicazione eventi e il 20,5% il prestito locale.

Tabella 15 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi	🙂	😐	☹️	non so valutare/ non utilizzo
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie	66,7	18,7	1,1	13,5
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali*	29,3	12,3	1,3	57,1
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie/ multimediali per bambini e ragazzi	36,2	8,8	1,0	54,0
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste*	33,8	11,0	1,0	54,2
tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro)	70,0	9,1	0,4	20,5
tempi di risposta del prestito interbibliotecario*	55,8	10,6	0,8	33,0
collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza)*	57,0	22,6	2,0	18,7
competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne)	81,1	8,4	0,7	9,8
cortesia del personale	87,6	7,7	1,0	3,7
chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.)*	57,0	13,2	0,9	28,9
qualità iniziative/eventi*	53,1	11,9	1,2	33,8
comunicazione eventi*	61,3	13,9	2,5	22,4

*non valutate da utenti Bibliobus

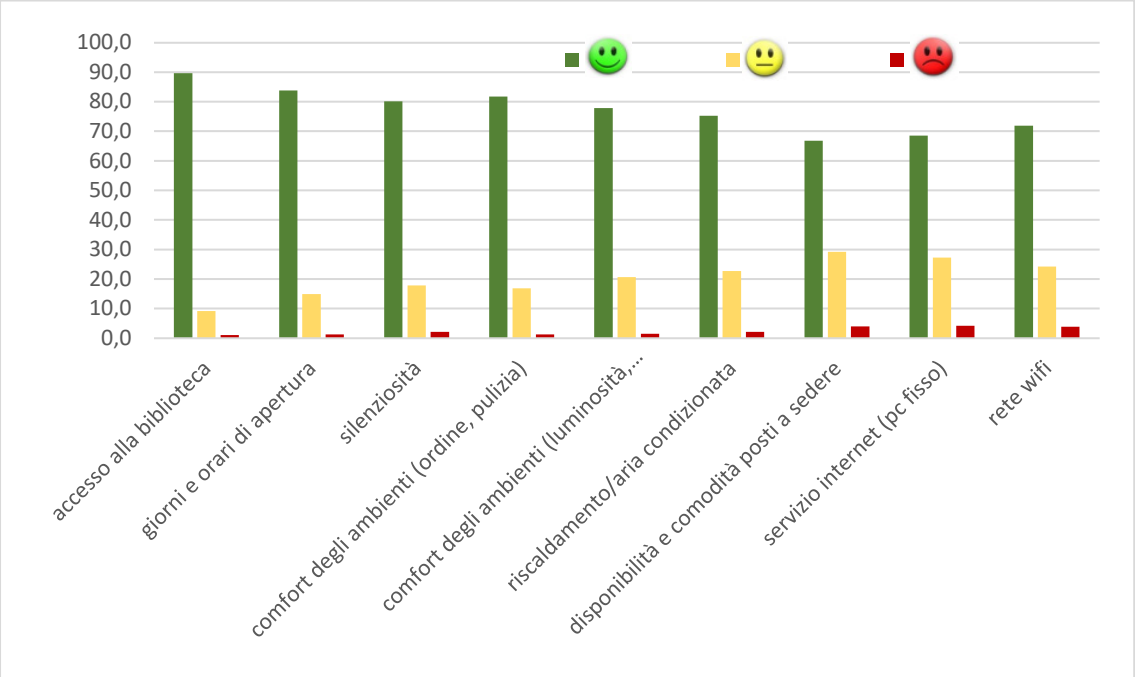
Di nuovo concentrandosi sugli aspetti meno utilizzati risulta che le raccolte multimediali sono meno utilizzate dalle femmine e dai minori di 26 anni e maggiori di 55 anni; le raccolte per bambini e ragazzi sono meno utilizzate dai maschi e da tutte le classi eccetto la 36-54 anni; i periodici e riviste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

Rispetto alla precedente indagine (2021) tutte le valutazioni positive sono in crescita, in particolare la comunicazione degli eventi (+4,8 punti percentuali).

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

Tutti gli aspetti legati alla struttura rilevano una prevalenza di giudizi positivi (faccina sorridente), in particolare l'accesso alla biblioteca e i (89,7%); parte dei giudizi positivi si spostano su quelli intermedi (faccina senza espressione) e in misura minore su quelli negativi (faccina triste) per giorni e orari di apertura, comfort degli ambienti, silenziosità e riscaldamento/aria condizionata (valutazioni positive dal 75,3% all'83,8%); spostamento più consistente per la disponibilità dei posti a sedere e il servizio internet sia da postazione fissa sia wifi (valutazioni positive dal 66,8% al 71,9%). I giudizi negativi (faccine tristi) sono sempre residuali, il massimo è registrato per il servizio internet da postazione fissa ed è pari al 4,2%.

Grafico 14 - Rispondenti per valutazione degli aspetti strutturali della biblioteca

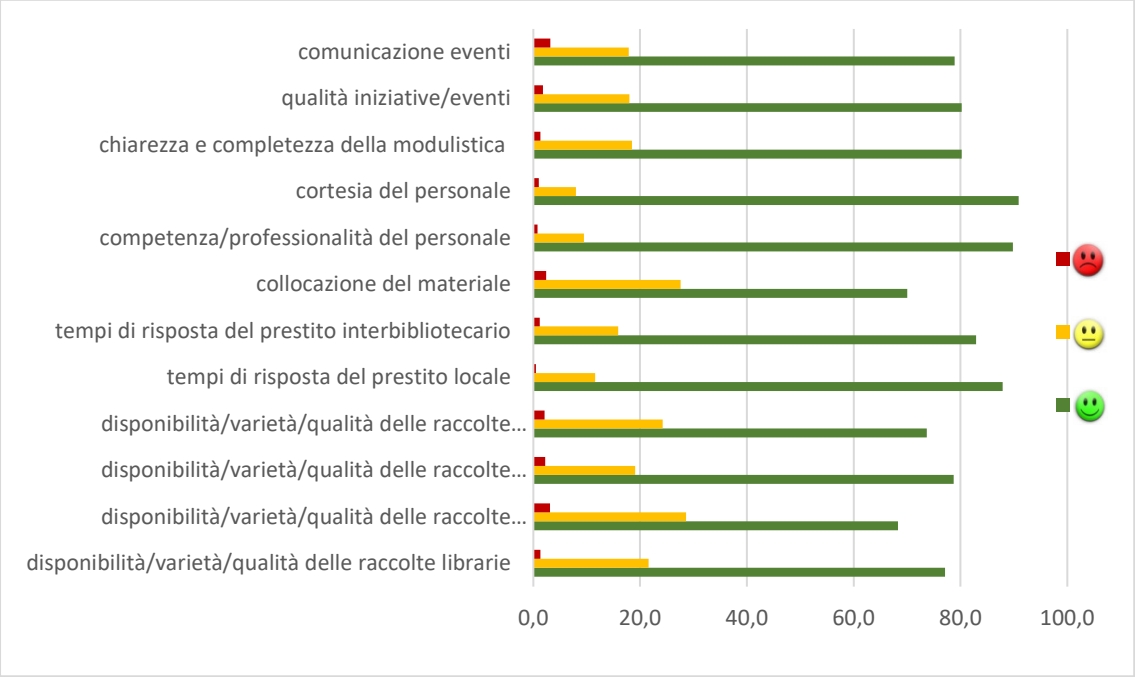


Analogamente anche tutti gli aspetti legati ai servizi rilevano una prevalenza di giudizi positivi (faccina sorridente), in particolare la competenza/professionalità e la cortesia del personale e il prestito locale (89,8%, 90,9% e 87,9% rispettivamente); molto bene (sopra all'80,0%) anche il prestito interbibliotecario, le iniziative/eventi e la modulistica; poco al di sotto dell'80,0% la comunicazione, le raccolte librarie e raccolte librarie/multimediali per bambini e ragazzi; fra il

68,3% e il 73,7% le valutazioni positive per periodici e riviste, la collocazione del materiale e multimediali.

Rispetto al 2021 tutte le valutazioni positive sono in crescita, in particolare la disponibilità/comodità dei posti a sedere (+6,9 punti percentuali), il comfort degli ambienti (ordine e pulizia) (+5,5 punti percentuali) e i giorni e orari di apertura (+5,4 punti percentuali). Registra +3,0 punti percentuali rispetto allo scorso anno la disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali e +3,6 punti la disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie/multimediali per bambini e ragazzi.

Grafico 15 - Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

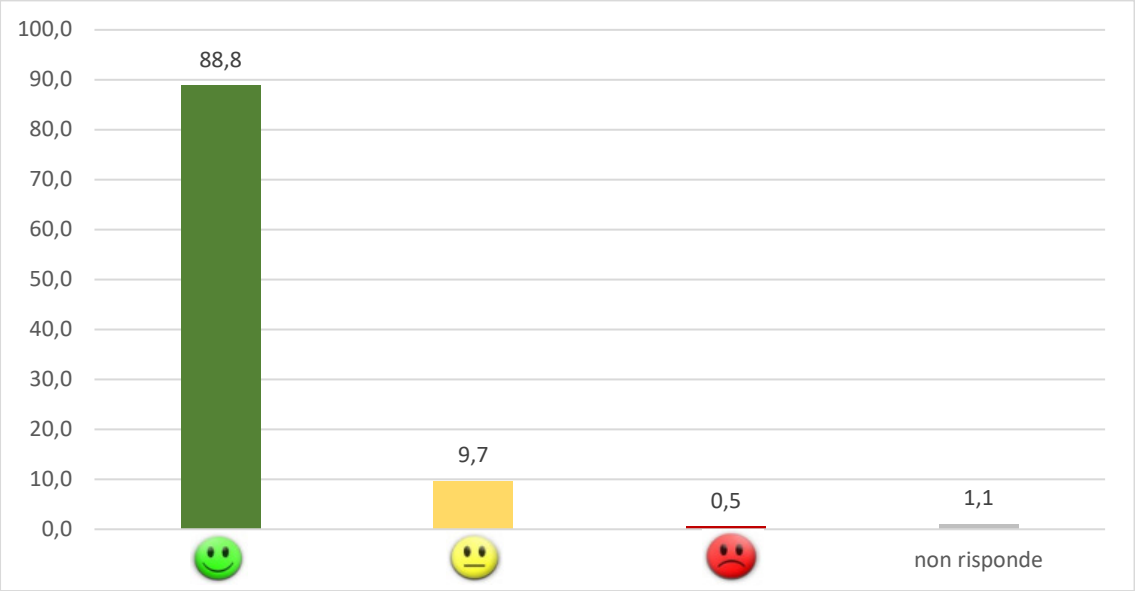


A conferma dei risultati molto positivi delle valutazioni dei singoli aspetti, il giudizio complessivo delle biblioteche riporta l'88,8% di rispondenti soddisfatti, il 9,7% di né soddisfatti né insoddisfatti e un residuale 0,5% di insoddisfatti. L'1,1% non esprime un giudizio.

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

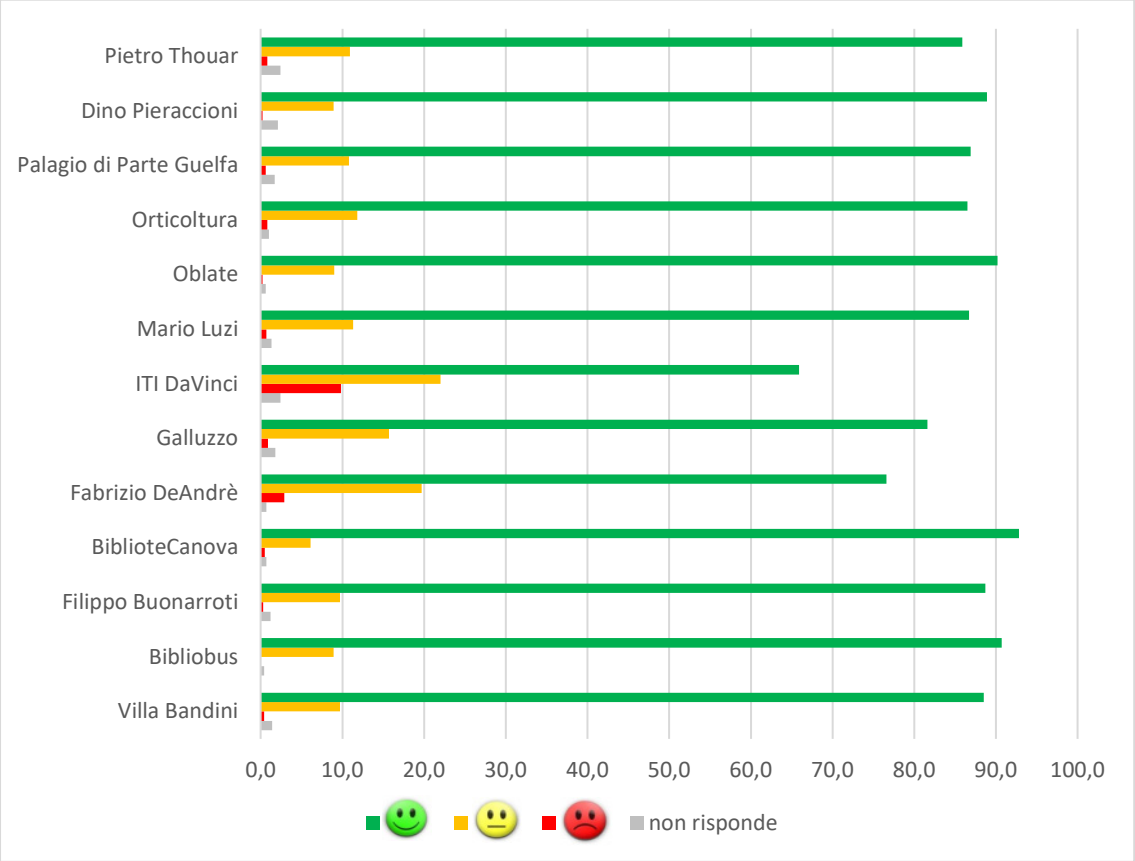
Anche qui si osserva un aumento delle faccine sorridenti rispetto al 2021 (+2,5 punti percentuali).

Grafico 16 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



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

Grafico 17 – Rispondenti per valutazione complessiva delle singole biblioteche



Di seguito sono presentate le analisi per ogni singola biblioteca.

Biblioteca delle Oblate

In sintesi

- *Maggior numero di frequentatori (rispondenti)*
- *Utenti mediamente più giovani, più studenti e più provenienti da fuori comune*
- *Meno utilizzata per il prestito di libri e riviste*
- *Più utilizzata per lo studio personale/di gruppo, per incontrare/vedersi con altre persone, per partecipazione a iniziative/eventi organizzati dalla biblioteca e per la consultazione di materiali in sala*
- *Valutazione complessiva superiore alla media; molto soddisfacente la disponibilità/varietà/qualità dei vari materiali, gli aspetti di cui gli utenti sono meno soddisfatti sono la disponibilità di posti a sedere e la silenziosità.*

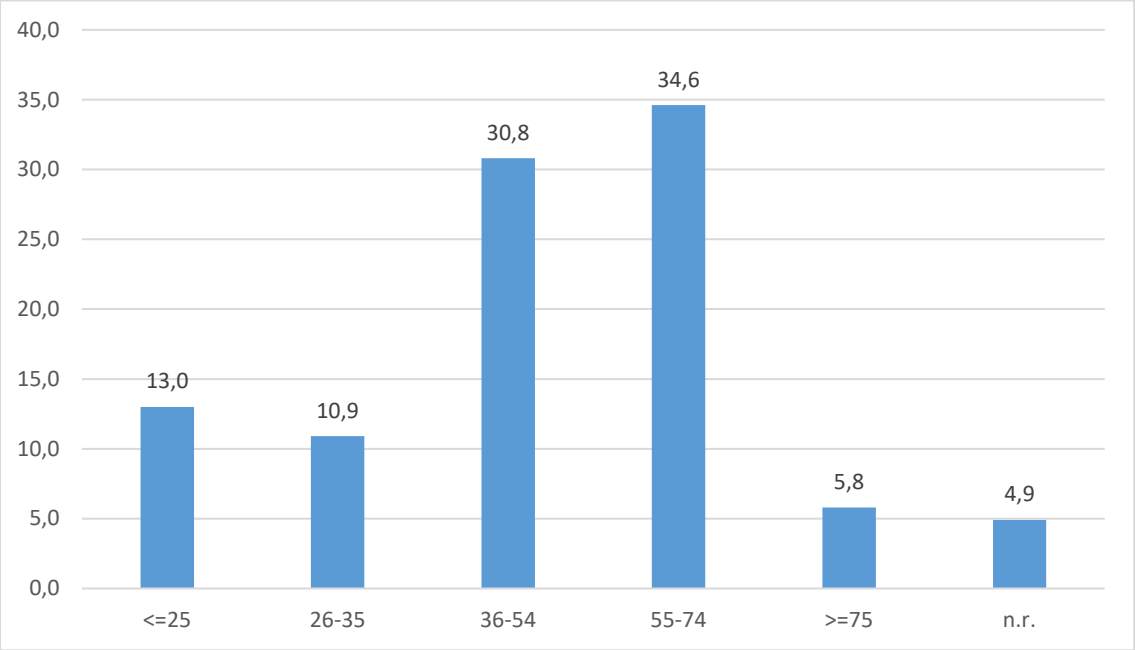
La biblioteca delle Oblate è la biblioteca che ha raccolto il maggior numero di valutazioni: 3.571 (tutte del questionario online). Corrisponde al 42,9% dei rispondenti totali.
Risulta che la maggior parte dei rispondenti sia di genere femminile (64,4%), il 32,9% di genere maschile e il 2,8 % non specifica.

Tabella 16 – Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	2.298	64,4
M	1.175	32,9
altro	9	0,3
preferisco non dichiararlo	89	2,5
Totale	3.571	100,0

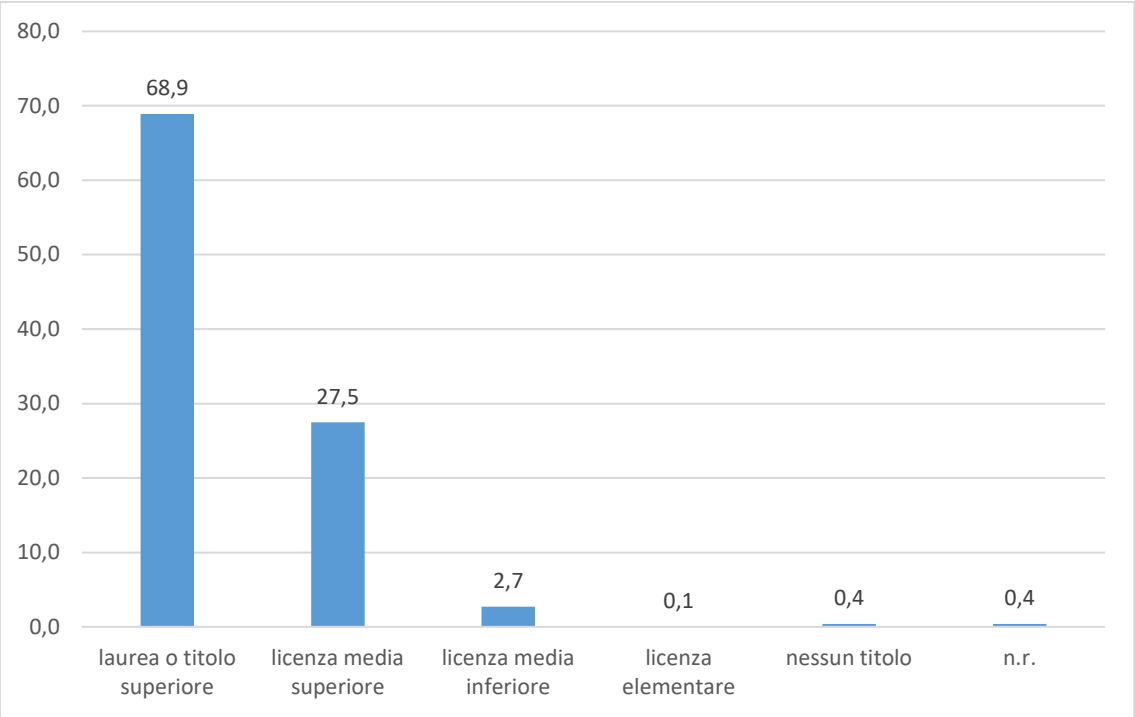
Per età si osserva il 34,6% di rispondenti di età compresa fra i 55 e i 74 anni, il 30,8% fra 36 e 54 anni. I più giovani, ovvero le classi dei minori di 25 e dei 26-35enni, riportano percentuali rispettivamente di 13,0% e 10,9%. Gli ultra-75enni registrano il 5,8%.

Grafico 18 – Rispondenti per classe di età



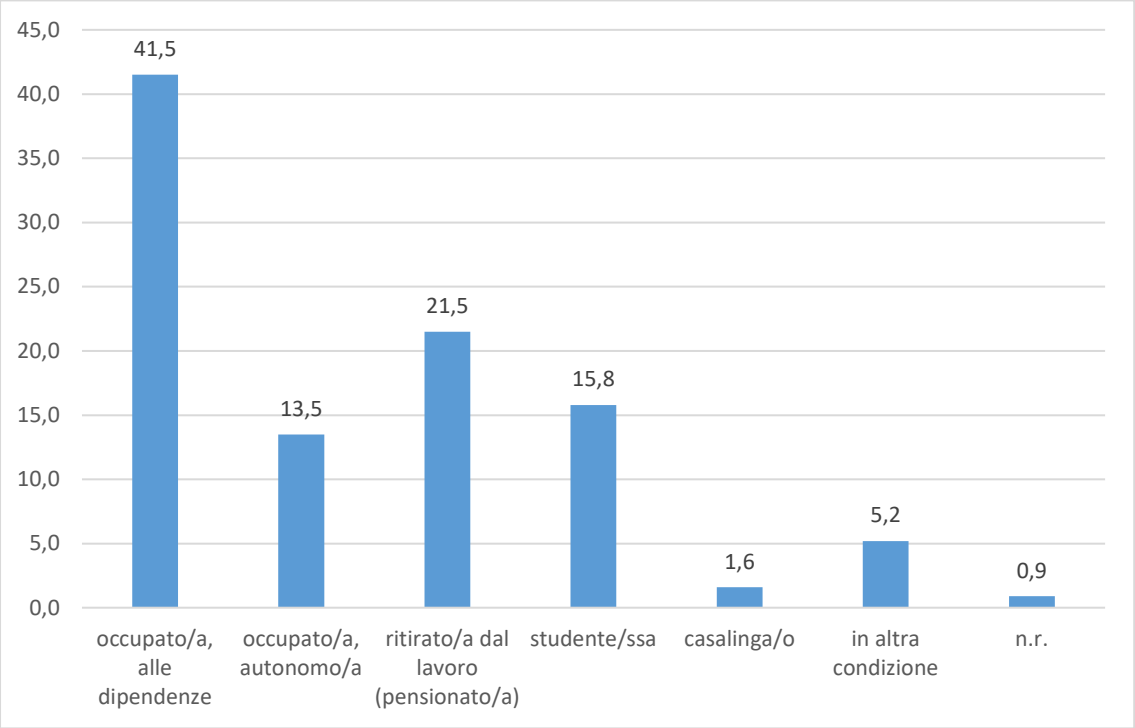
Il titolo di studio risulta elevato infatti il 68,9% dei rispondenti dichiara di possedere una laurea o un titolo superiore e il 27,5% ha conseguito una licenza media superiore. Le altre percentuali non risultano rilevanti.

Grafico 19 – Rispondenti per titolo di studio



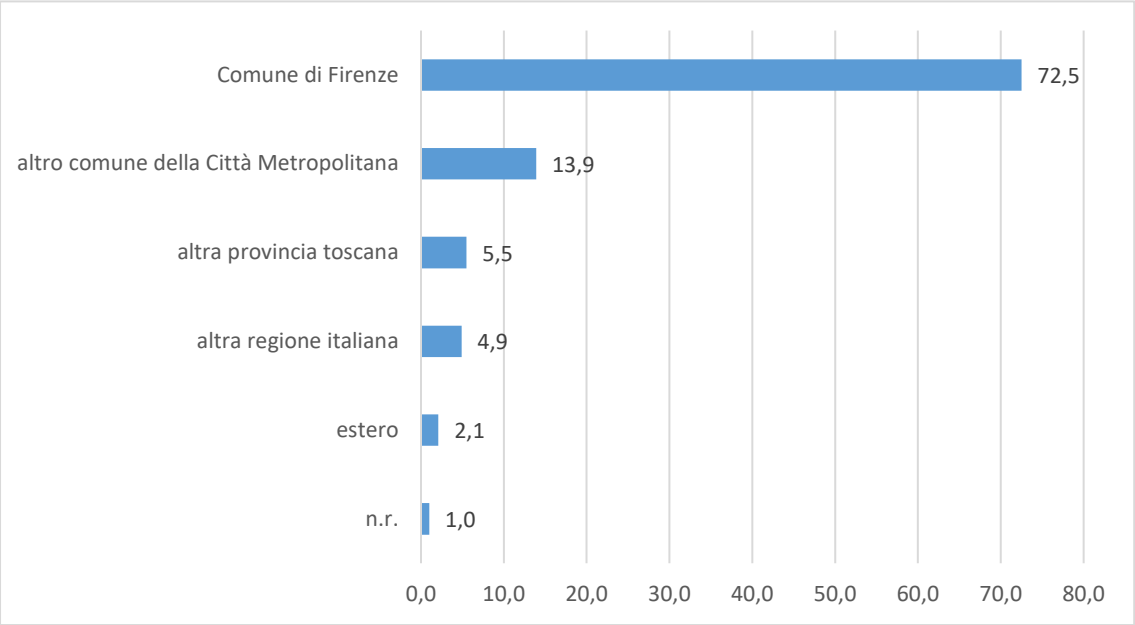
Per condizione occupazionale, coerentemente con la distribuzione per età, si osserva un 41,5% di occupati alle dipendenze, un 21,5% di pensionati, un 15,8% di studenti/sse e una percentuale del 13,5% di occupati autonomi.

Grafico 20 – Rispondenti per condizione occupazionale



Il 72,5% dei rispondenti risiede nel comune di Firenze, il 13,9% in un altro comune della città metropolitana. Si ha una percentuale del 5,5% per coloro che provengono da un'altra provincia, mentre scende al 4,9% quella di coloro che provengono da un'altra regione. Il 2,1% risiede all'estero.

Grafico 21 – Rispondenti per luogo di residenza



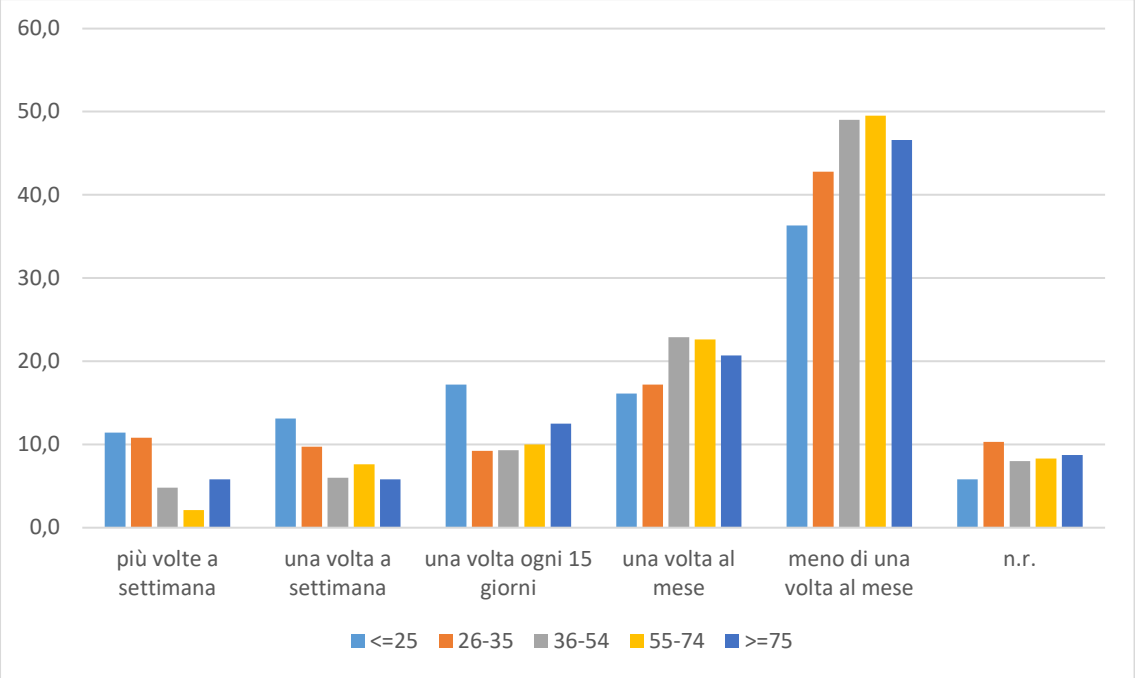
Di seguito si descrivono le modalità di fruizione della biblioteca e le valutazioni dei servizi utilizzati. Complessivamente la maggior parte dei rispondenti frequenta la biblioteca meno di una volta al mese (46,1%) o una volta al mese (20,9%), mentre il 10,9% la frequenta una volta ogni 15 giorni, il 7,8% una volta a settimana e il 5,6% più di una volta a settimana.

Tabella 17 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	200	5,6
Una volta a settimana	280	7,8
Una volta ogni 15 giorni	389	10,9
Una volta al mese	746	20,9
Meno di una volta al mese	1.648	46,1
Non rispondenti	308	8,6
Totale	3.571	100,0

È interessante vedere il grafico che analizza la frequenza in base all'età del rispondente. In generale tutte le classi di età frequentano la biblioteca prevalentemente meno di una volta al mese. I giovani fino a 35 anni mostrano percentuali più elevate rispetto alle altre classi di età per la frequentazione di più volte a settimana, poco sopra al 10,0%. I minori di 25 anni prevalgono anche nel 'una volta a settimana' (13,1%) e nel 'una volta ogni 15 giorni' (17,2%) mentre nel 'una volta al mese' si osservano quote maggiori di 36-54 e 55-74enni (entrambi poco più del 22,0%).

Grafico 22 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età



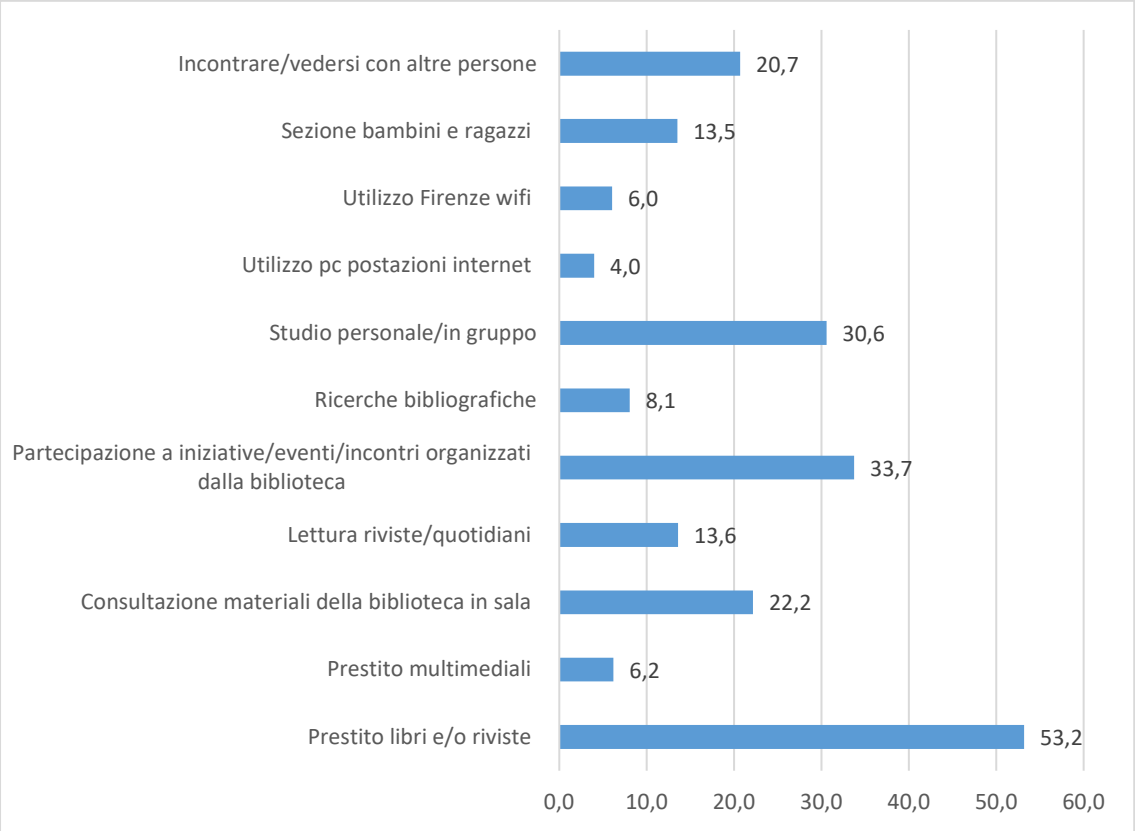
Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale del 53,2%; il 33,7% dei rispondenti si reca in biblioteca per partecipare a iniziative/eventi/incontri organizzati

dalla biblioteca stessa; a seguire abbiamo lo studio personale/in gruppo con il 30,6%; il 22,2% afferma di frequentare la biblioteca per consultare il materiale in sala; il 20,7% per incontrare/vedersi con altre persone; il 13,6% usa la biblioteca per la lettura di riviste/quotidiani; con una percentuale simile del 13,5% gli utenti usufruiscono della sezione bambini e ragazzi; l'8,1% si reca in biblioteca per ricerche bibliografiche; scende al 6,2% la percentuale di coloro che usano il prestito multimediale; con il 6,0% e il 4,0% seguono rispettivamente l'utilizzo di Firenze-wifi e l'utilizzo dei pc/postazioni internet.

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

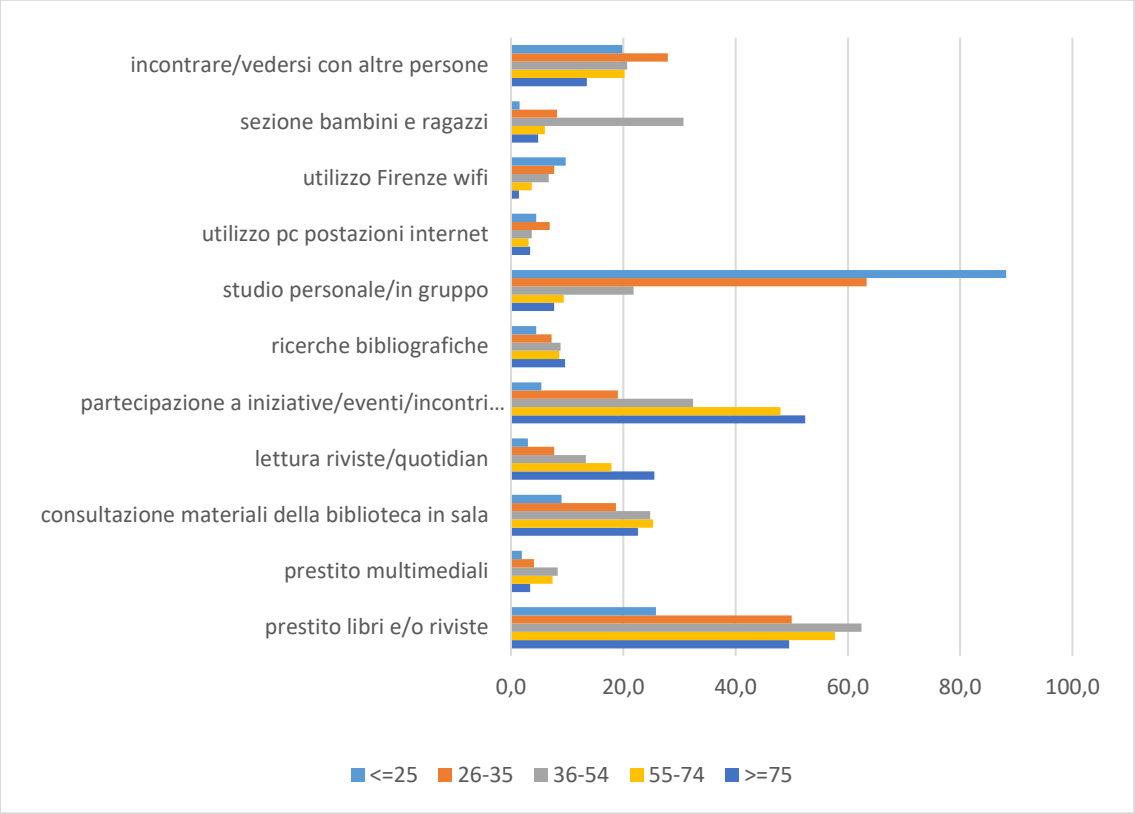
Esigenza	N	%
Prestito libri e/o riviste	1.900	53,2
Prestito multimediali	222	6,2
Consultazione materiali della biblioteca in sala	792	22,2
Lettura riviste/quotidiani	486	13,6
Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca	1.205	33,7
Ricerche bibliografiche	288	8,1
Studio personale/in gruppo	1.092	30,6
Utilizzo pc postazioni internet	143	4,0
Utilizzo Firenze wifi	216	6,0
Sezione bambini e ragazzi	483	13,5
Incontrare/vedersi con altre persone	740	20,7

Grafico 23 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Con il seguente grafico incrociamo le esigenze dei rispondenti con la loro età. Come si può vedere la classe dei più giovani è in netta maggioranza per lo studio personale; i 26-35enni presentano percentuali molto elevate per lo studio e per il prestito di libri, ma è nell'incontrare/vedersi con altre persone che superano le altre classi. La partecipazione a eventi organizzati dalla biblioteca e la lettura di riviste/quotidiani riguarda soprattutto le fasce di età dei 55-74enni e dei 75+. Nella consultazione di materiali in sala si aggiunge alle due classi più adulte la classe 36-54 anni; tale fascia mostra una quota più alta delle altre classi nella sezione dedicata ai bambini e nel prestito di libri.

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



Il baby pit-stop è utilizzato dal 18,2% di coloro che utilizzano la sezione bambini e ragazzi e di questi il 90,9% è molto soddisfatto.

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

Nella prima parte vi sono gli aspetti più strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono i servizi meno utilizzati: il servizio internet da pc fisso e la rete wi-fi sono sicuramente quelli meno utilizzati rispettivamente con il 54,0% e il 41,6% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Il 13,1% non utilizza l'aria condizionata/riscaldamento mentre l'8,5% non utilizza posti a sedere.

Tabella 19 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	🙂	😐	☹️	Non so valutare / Non utilizzo
accesso alla biblioteca	87,4	9,8	1,4	1,4
giorni e orari di apertura	81,7	14,7	1,1	2,5
silenziosità	71,6	22,2	2,2	4,1
comfort degli ambienti (ordine, pulizia)	77,4	18,5	1,4	2,7
comfort degli ambienti (luminosità, areazione)	76,3	18,8	1,0	3,8
riscaldamento/aria condizionata	63,1	22,1	1,7	13,1
disponibilità e comodità posti a sedere	55,4	31,4	4,7	8,5
servizio internet (pc fisso)	29,1	14,8	2,1	54,0
rete wifi	39,7	16,5	2,2	41,6

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 multimediali, le raccolte librarie/multimediali per bambini e le raccolte di periodici/riviste (rispettivamente con 53,2%, 55,3%, 50,4% di non utilizzo); il 39,8% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 27,8%; la chiarezza/completezza della modulistica non è valutata dal 27,2%, la qualità degli eventi dal 28,8% e la loro comunicazione dal 22,2%. Il 20,9% non valuta la collocazione del materiale.

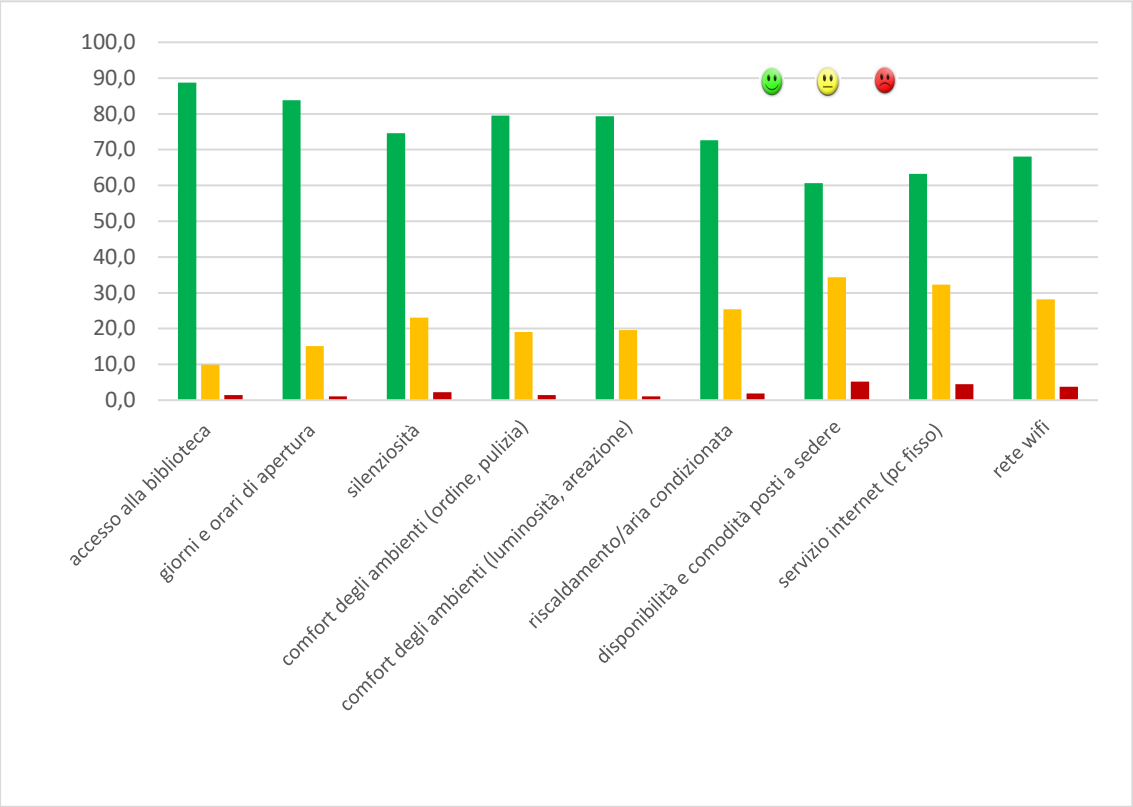
Tabella 20 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi	🙂	😐	☹️	Non so valutare /Non utilizzo
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie	68,1	13,3	0,7	17,8
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali	33,3	12,3	1,2	53,2
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie/ multimediali per bambini e ragazzi	37,4	6,8	0,4	55,3
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste	37,6	11,2	0,9	50,4
tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro)	62,5	9,3	0,4	27,8
tempi di risposta del prestito interbibliotecario	49,4	10,0	0,8	39,8
collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	53,6	23,6	1,9	20,9
competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne)	76,9	9,0	0,6	13,6
cortesia del personale	86,2	9,0	0,8	4,0
chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.)	55,8	16,0	1,0	27,2
qualità iniziative/eventi	58,2	12,3	0,7	28,8
comunicazione eventi	55,7	19,0	3,1	22,2

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.

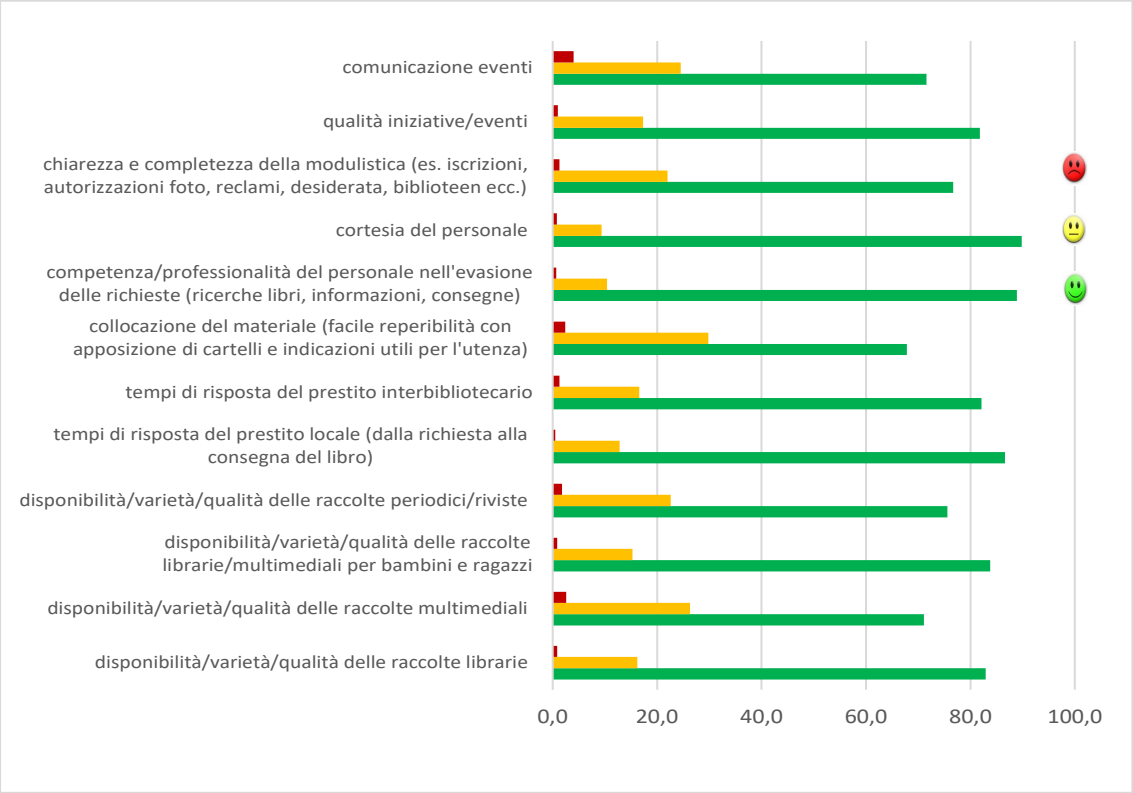
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali hanno ottenuto risultati positivi con percentuali di utenti soddisfatti (faccine sorridenti) che arrivano fino ad 88,7% per l'accesso alla biblioteca e all'83,8% per i giorni e gli orari di apertura. La percentuale positiva più bassa si ha per i posti a sedere (60,6%) che determina una percentuale abbastanza alta, rispetto alle altre, di risposte con la faccina senza espressione (gialla) intorno al 34,3% e di conseguenza della faccina rossa che si attesta al 5,2%. In tutti gli altri aspetti le faccine rosse non superano il 2,2%, a eccezione del servizio internet e della wi-fi che, nonostante non siano molto utilizzati, hanno ricevuto comunque valutazioni positive superiori al 60%.

Grafico 25 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



Nel secondo grafico invece si si valutano i servizi. In questo caso le valutazioni sono tutte positive, le risposte con la faccina rossa sono tutte sotto al 3,0% eccetto il 4,0% per la comunicazione degli eventi. La cortesia e la competenza del personale sono valutate positivamente con l'89,8% e con l'88,9% di faccine sorridenti; la qualità delle iniziative/eventi della biblioteca ha ricevuto l'81,8% di risposte positive; i tempi di risposta del prestito locale l'86,6%, quelli del prestito interbibliotecario l'82,1%. Sopra l'80,0% anche le valutazioni positive per disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie/multimediali per bambini e ragazzi e delle raccolte librarie (83,8% e 82,9% rispettivamente). Per tutti gli altri servizi i giudizi positivi si aggirano intorno al 65-75%.

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

Grafico 27 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca

BiblioteCaNova Isolotto

In sintesi

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

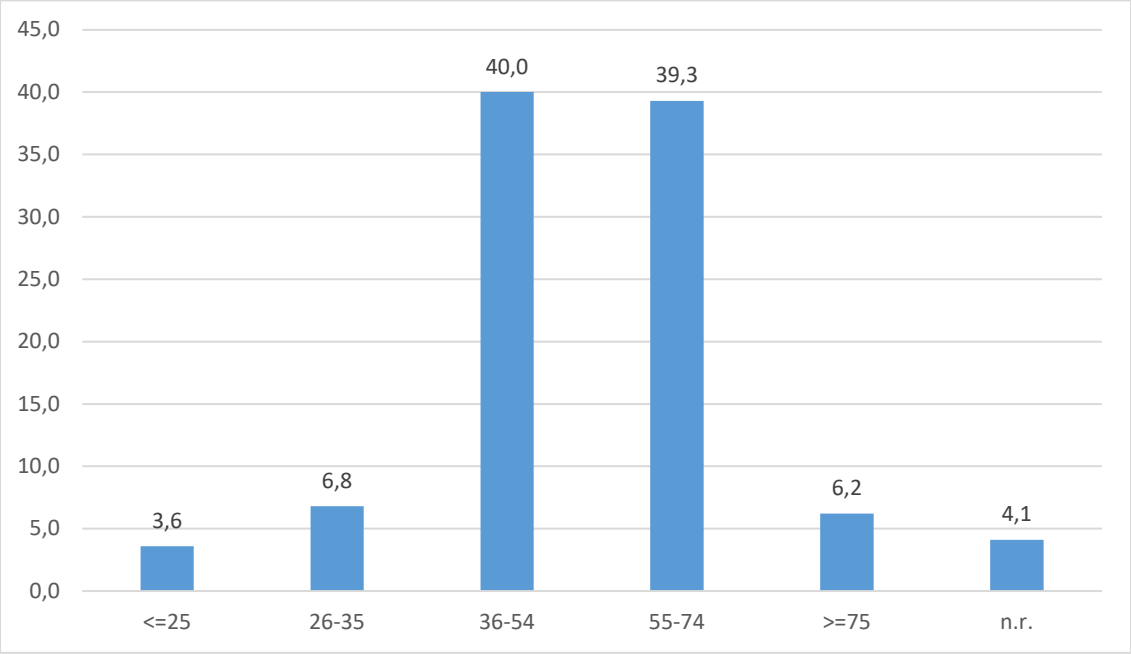
La BiblioteCaNova dell'Isolotto ha raccolto 1.946 valutazioni (tutte del questionario). Corrisponde al 23,4% dei rispondenti totali.
La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (65,3%), il 32,3% è di genere maschile e il 2,4%, invece, non specifica.

Tabella 21 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	1.270	65,3
M	629	32,3
altro	2	0,1
preferisco non dichiararlo	45	2,3
Totale	1.946	100,0

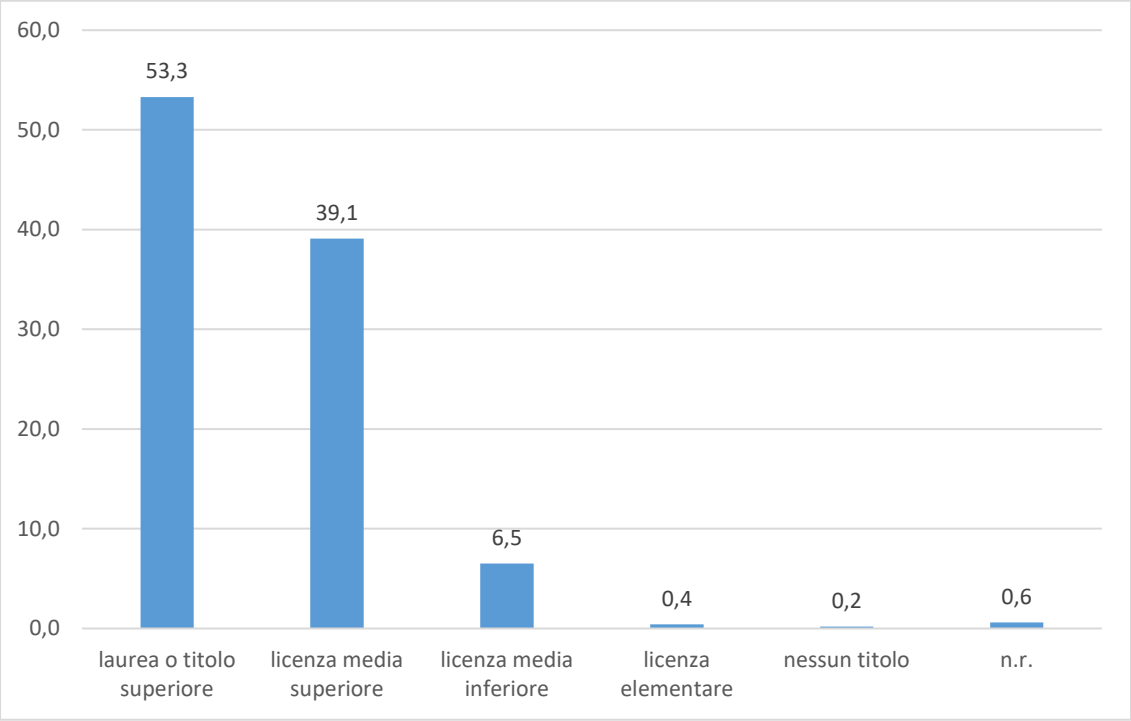
Per il 40,0% del totale, i rispondenti hanno un'età compresa tra i 36 e i 54 anni. Insieme alla classe dei 55-74enni (39,3%) rappresentano gran parte degli utenti. Le altre classi di età sono in netta minoranza: i minori di 25 anni rappresentano il 3,6%, i 26-35enni sono il 6,8%, gli ultra-75enni sono soltanto il 6,2%.

Grafico 28 - Rispondenti per classe di età



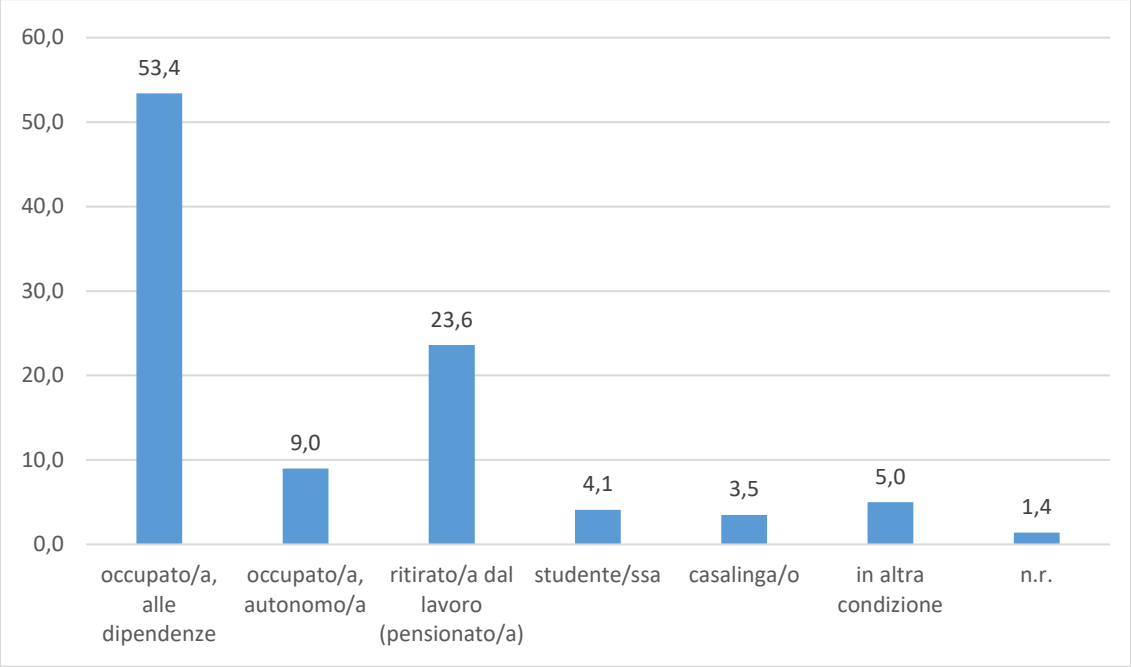
Per titolo di studio i rispondenti si distribuiscono quasi totalmente fra 'laurea o titolo superiore' (53,3%) e 'licenza media superiore' (39,1%). Risulta un 6,5% di rispondenti che hanno conseguito la licenza media inferiore, mentre per le altre modalità le percentuali non sono rilevanti.

Grafico 29 - Rispondenti per titolo di studio



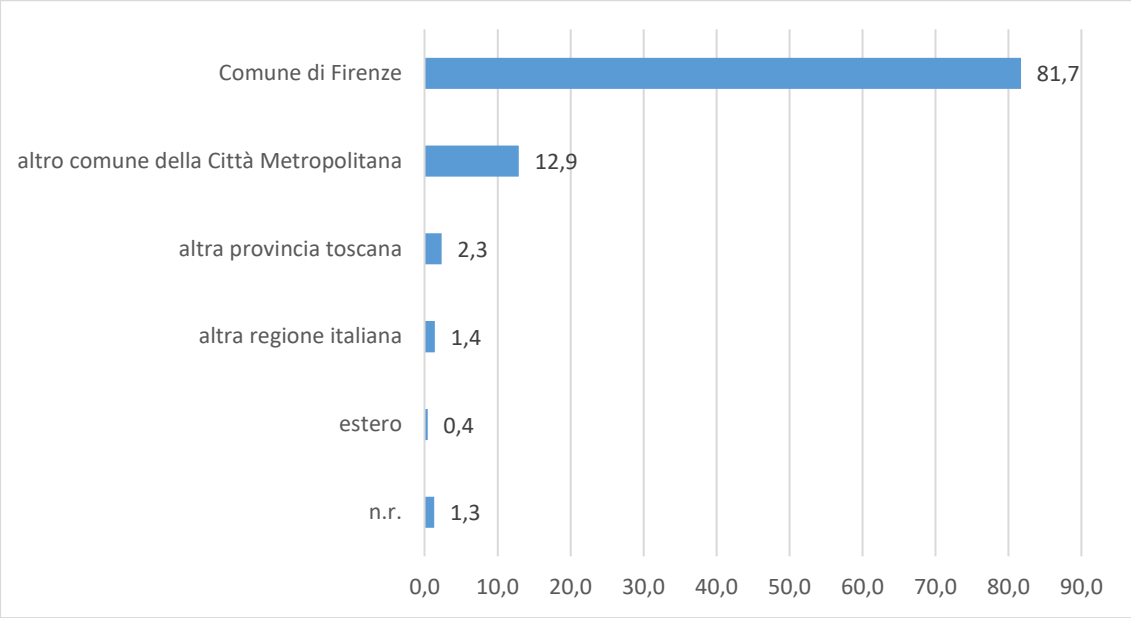
Per quanto riguarda la condizione occupazionale i rispondenti si dividono in due modalità prevalenti: occupati alle dipendenze (53,4%) e pensionati (23,6%). Seguono gli occupati autonomi con il 9,0%.

Grafico 30 - Rispondenti per condizione occupazionale



L'81,7% dei rispondenti risiede nel comune di Firenze, cui si aggiunge il 12,9% che vive in un altro comune della città metropolitana. Le percentuali delle altre modalità non risultano rilevanti.

Grafico 31 - Rispondenti per luogo di residenza



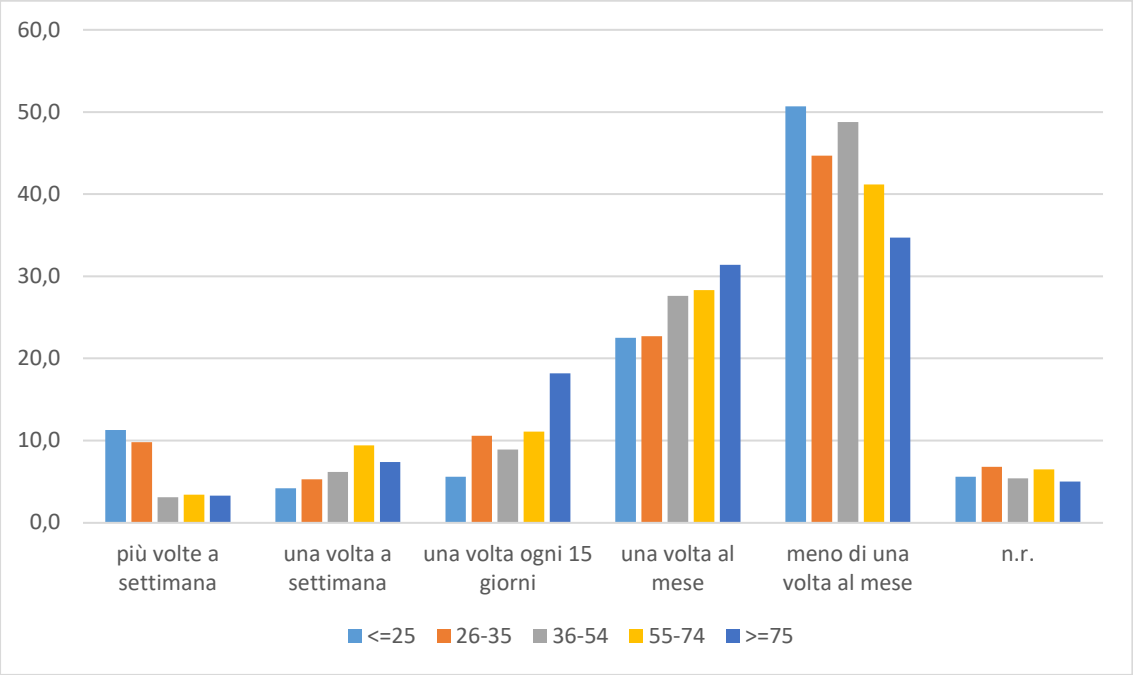
Di seguito si descrivono le modalità di fruizione della biblioteca e le valutazioni dei servizi utilizzati. Il 44,6% dei rispondenti frequenta la biblioteca meno di una volta al mese; il 27,3% si reca in biblioteca una volta al mese. La percentuale scende gradualmente per le altre tre opzioni: 'una volta ogni 15 giorni' registra il 10,2%, 'una volta a settimana' il 7,2%, 'più volte a settimana' il 4,1%.

Tabella 22 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	79	4,1
Una volta a settimana	141	7,2
Una volta ogni 15 giorni	199	10,2
Una volta al mese	531	27,3
Meno di una volta al mese	868	44,6
Non rispondenti	128	6,6
Totale	1.946	100,0

È interessante vedere il grafico che analizza la frequenza in base all'età del rispondente.
Tutte le classi di età frequentano la biblioteca prevalentemente meno di una volta al mese o una volta al mese. Per gli ultra75enni le due percentuali sono molto simili (34,7% e 31,4% rispettivamente). I giovani, in particolare i minori di 26 anni, mostrano percentuali più elevate rispetto alle altre classi di età per la frequentazione di più volte a settimana, intorno al 10,0%.

Grafico 32 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

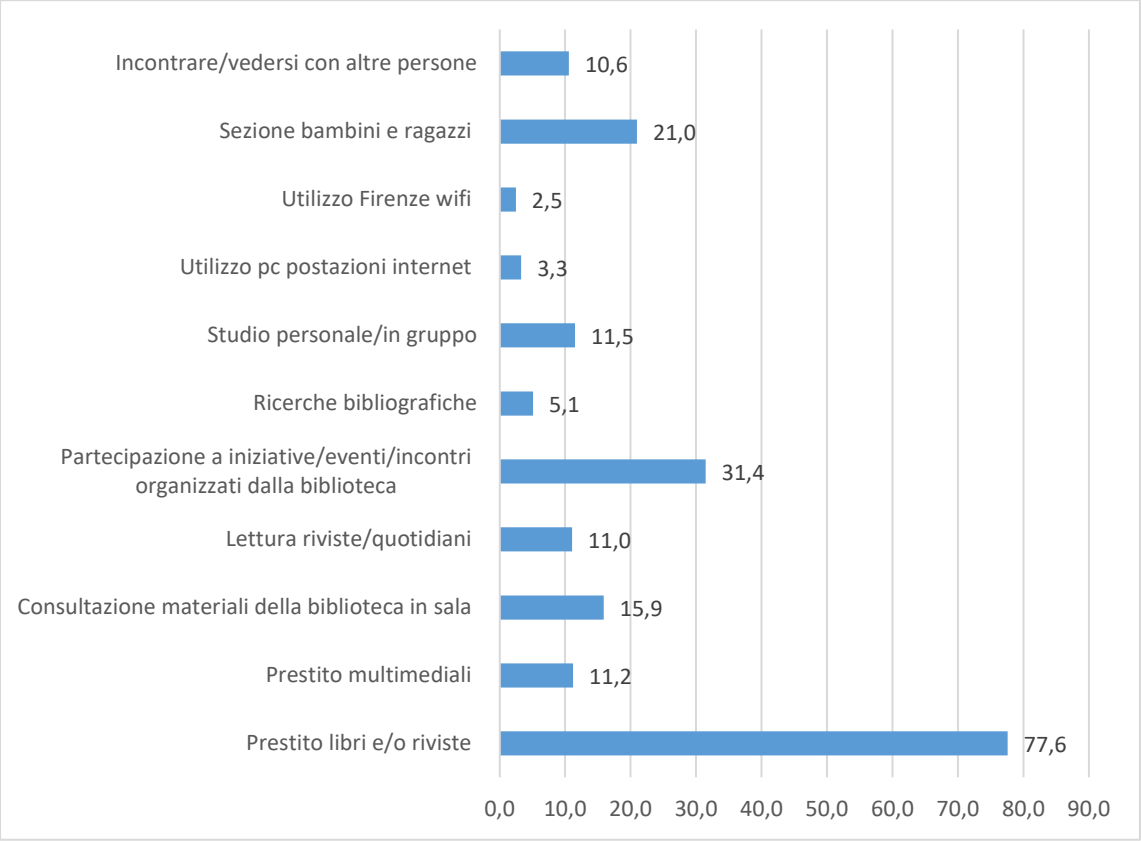


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale del 77,6% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo la partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca con il 31,4%; il 21,0% si reca in biblioteca per l'utilizzo della sezione bambini e ragazzi e il 15,9% per consultare materiali in sala. Con quote intorno all'11,0% ci sono 'studio personale/in gruppo' (11,5%), 'prestito multimediali' (11,2%), 'lettura riviste/quotidiani' (11,0%) e 'incontrare/vedersi con altre persone' (10,6%); percentuali molto più basse si rilevano per 'ricerche bibliografiche' (5,1%), 'utilizzo pc postazioni internet' (3,3%) e 'utilizzo Firenze wi-fi' (2,5%).

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

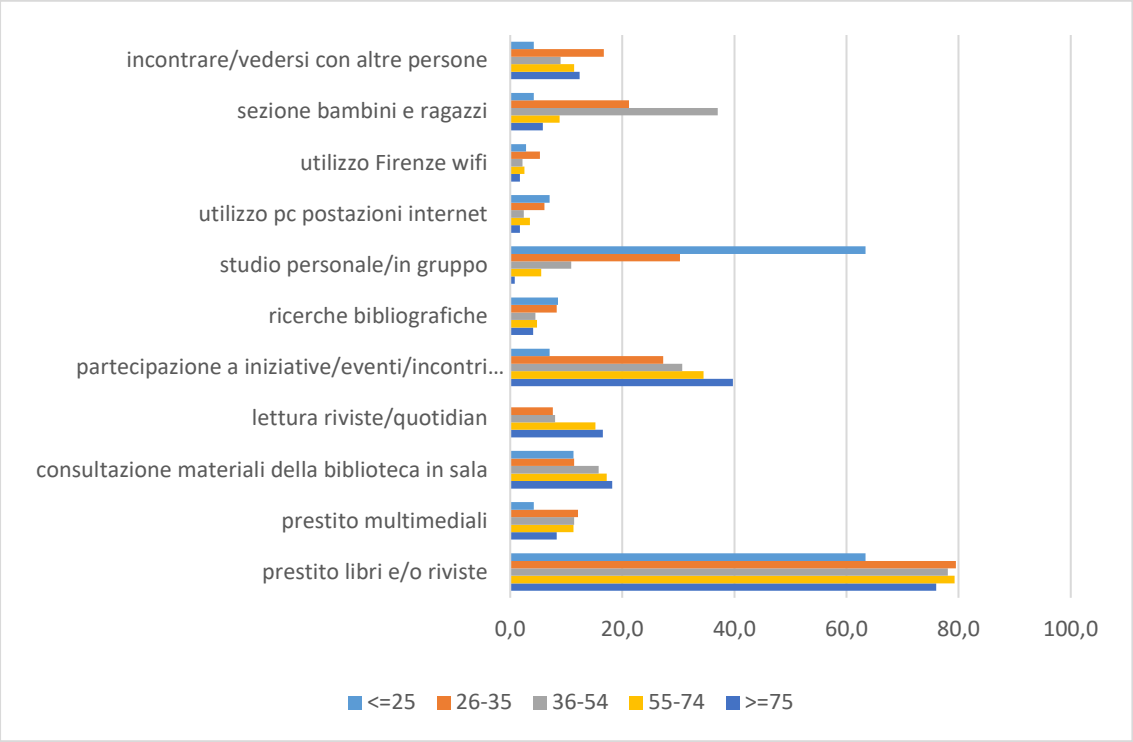
Esigenza	N	%
Prestito libri e/o riviste	1.510	77,6
Prestito multimediali	218	11,2
Consultazione materiali della biblioteca in sala	411	15,8
Lettura riviste/quotidiani	215	11,0
Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca	662	25,4
Ricerche bibliografiche	99	5,1
Studio personale/in gruppo	223	11,5
Utilizzo pc postazioni internet	64	3,3
Utilizzo Firenze wifi	48	2,5
Sezione bambini e ragazzi	408	21,0
Incontrare/vedersi con altre persone	349	10,6

Grafico 33 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Con il seguente grafico incrociamo le esigenze dei rispondenti con la loro età. Il prestito di libri risulta l'esigenza principale per tutti. La partecipazione a eventi organizzati dalla biblioteca prevale tra le fasce dai 36 anni in su e in particolare sopra i 55 anni. La fascia di età dei 36-54enni è in netta maggioranza nella sezione dedicata ai bambini, seguita dai 26-35enni. Nello studio personale/di gruppo i minori di 26 anni riportano una percentuale del 63,4% e insieme ai 26-35enni, che sono ben al di sotto con il 30,3%, superano ampiamente le altre classi di età. La lettura di riviste/quotidiani è utilizzata soprattutto sopra i 55 anni.

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



Il baby pit-stop è utilizzato dal 20,3% di coloro che utilizzano la sezione bambini e ragazzi e di questi il 91,6% è molto soddisfatto.

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

Nella prima parte vi sono gli aspetti più strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono i servizi meno utilizzati: il servizio internet da pc fisso e la rete wi-fi sono sicuramente quelli meno utilizzati rispettivamente con il 56,4% e il 53,3% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Il 14,0% non utilizza l'aria condizionata/riscaldamento mentre il 13,2% non utilizza posti a sedere.

Tabella 24 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	🙂	😐	☹️	Non utilizzo/ Non so valutare
accesso alla biblioteca	95,7	3,3	0,2	0,8
giorni e orari di apertura	87,8	10,0	0,4	1,8
silenziosità	75,6	16,9	1,7	5,8
comfort degli ambienti (ordine, pulizia)	84,9	11,0	0,7	3,4
comfort degli ambienti (luminosità, areazione)	84,8	10,1	0,5	4,6
riscaldamento/aria condizionata	71,3	13,6	1,1	14,0
disponibilità e comodità posti a sedere	66,8	18,6	1,4	13,2
servizio internet (pc fisso)	31,7	10,2	1,7	56,4
rete wifi	36,6	8,6	1,5	53,3

Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che circa la metà dei rispondenti non usa le raccolte multimediali,

le raccolte librarie/multimediali per bambini e le raccolte di periodici/riviste (rispettivamente con 52,8%, 44,6%, 53,2% di non utilizzo); il 25,9% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 13,8%; la qualità degli eventi non è valutata dal 25,3% e la chiarezza/completezza della modulistica dal 25,8%.

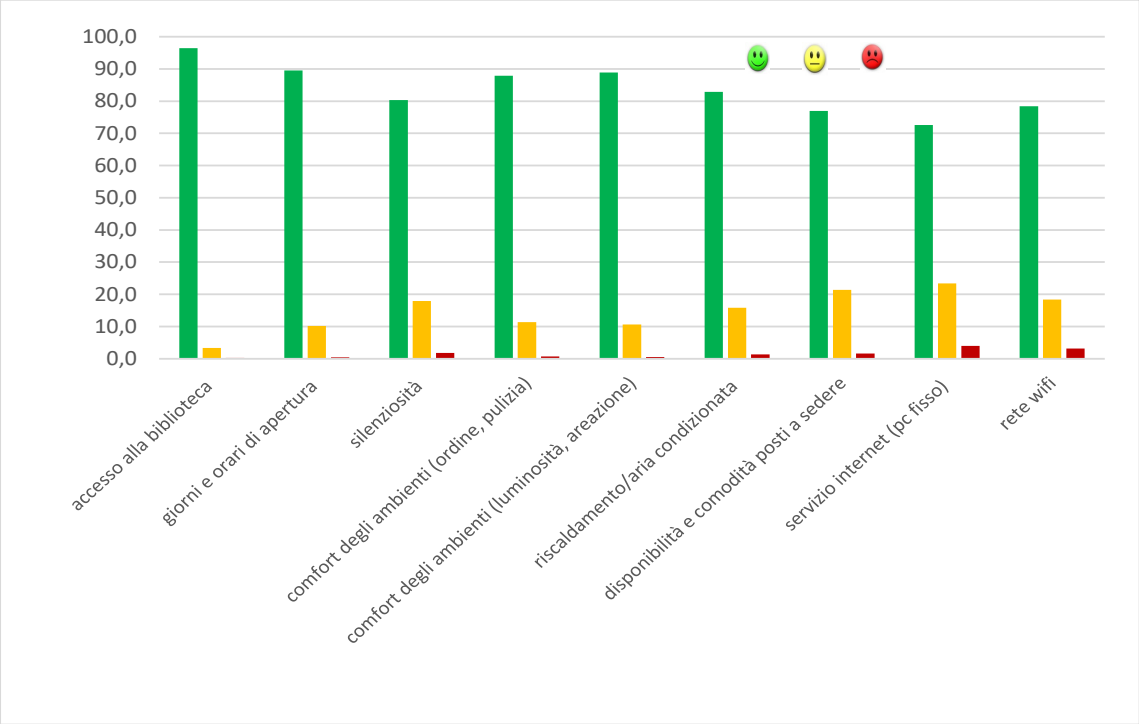
Tabella 25 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi d bibliotec

Servizi				Non utilizzo/ Non so valutare
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie	74,6	16,8	0,7	8,0
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali	32,7	13,1	1,4	52,8
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie/multimediali per bambini e ragazzi	45,8	8,8	0,8	44,6
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste	36,1	9,8	0,8	53,2
tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro)	76,3	9,6	0,4	13,8
tempi di risposta del prestito interbibliotecario	61,5	11,7	0,9	25,9
collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	63,9	23,1	2,3	10,7
competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne)	86,9	7,1	0,8	5,1
cortesia del personale	91,5	5,5	0,9	2,1
chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.)	61,7	11,6	0,9	25,8
qualità iniziative/eventi	64,0	9,8	0,9	25,3
comunicazione eventi	74,2	11,3	1,3	13,2

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

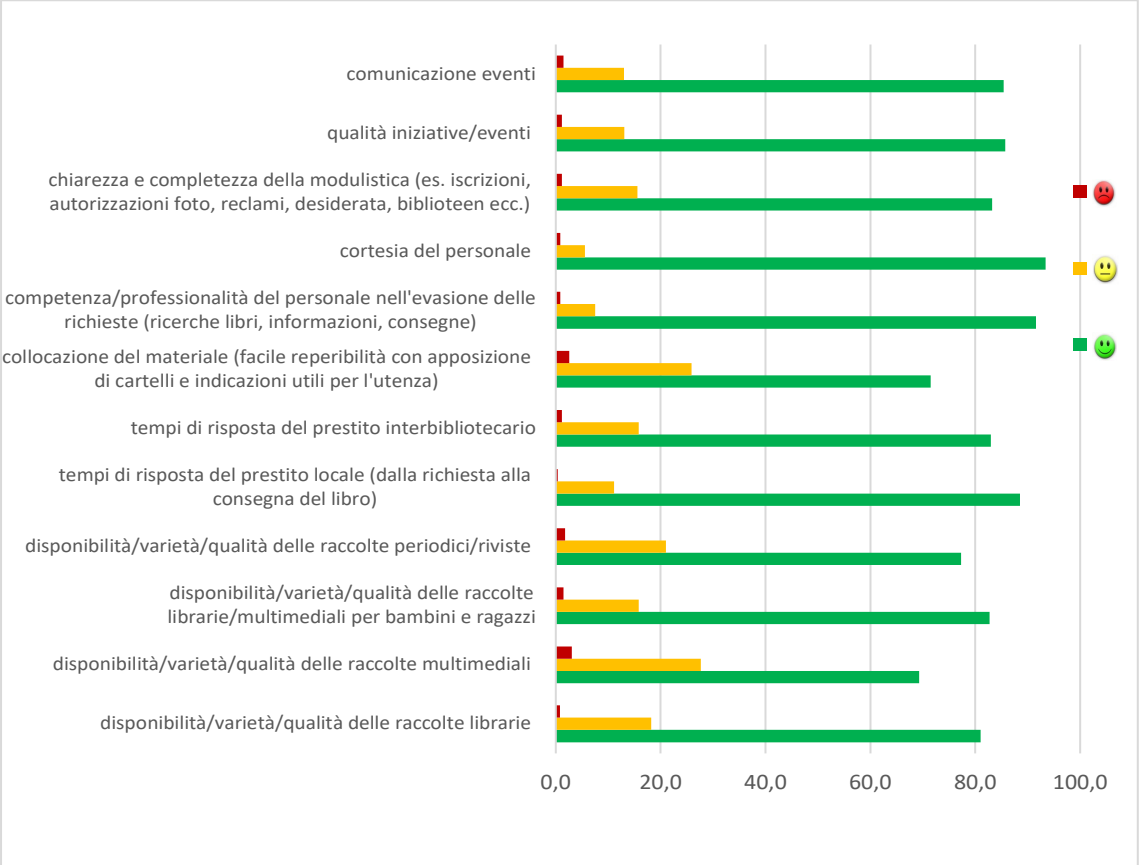
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali presentano un netto predominio di risultati positivi con percentuali che arrivano a un massimo del 96,5% per l'accesso alla biblioteca. Si attestano all'88,0-89,0% i giudizi positivi per il comfort degli ambienti e per i giorni e gli orari di apertura; scendono all'82,9% per il riscaldamento/aria condizionata. La silenziosità e la disponibilità dei posti a sedere ottengono rispettivamente 80,3% e 77,0% di 'faccine sorridenti'. Anche se non sono molto utilizzati, il servizio internet e la wi-fi hanno ricevuto comunque valutazioni positive fra il 70,0% e l'80,0%. La percentuale di riscontri negativi non supera il 4,0% per tutti gli aspetti.

Grafico 35 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



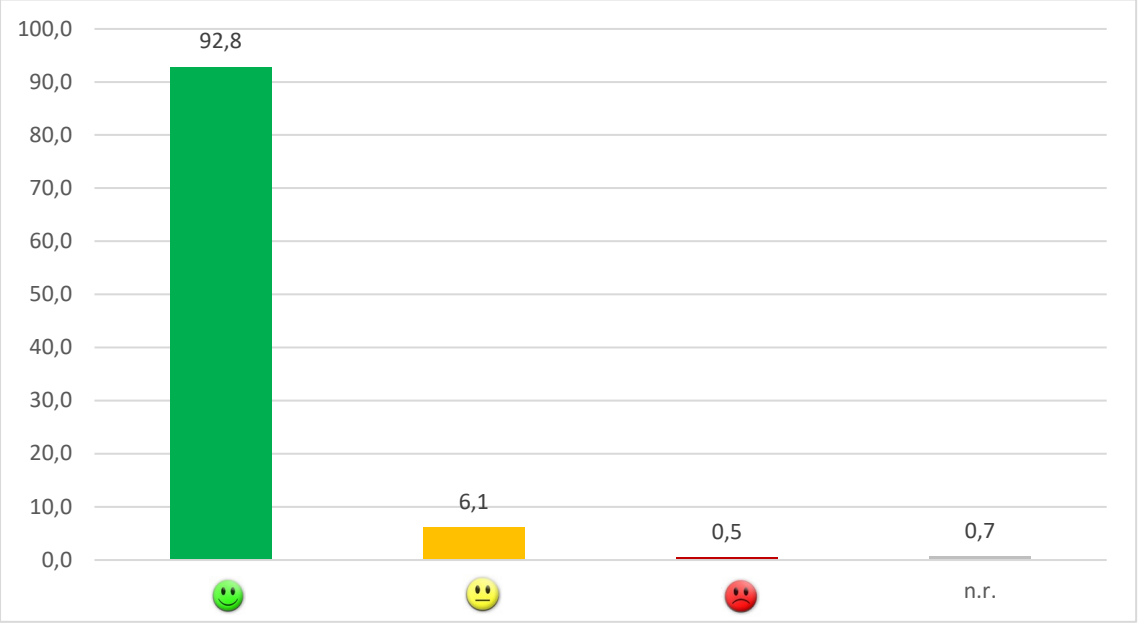
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. In questo caso le valutazioni sono tutte ampiamente positive. La cortesia e la competenza del personale risultano molto apprezzate riportando rispettivamente il 93,4% e il 91,6% di rispondenti soddisfatti; i tempi di risposta del prestito locale hanno ricevuto l'88,5% di risposte positive; il prestito interbibliotecario e la qualità delle iniziative/ eventi della biblioteca l'83,0% e l'85,7% rispettivamente; la comunicazione eventi l'85,4% e la chiarezza e completezza della modulistica l'83,2%. Tutti gli altri servizi si aggirano intorno al 75,0-85,0% fatta eccezione per la disponibilità delle raccolte multimediali e la collocazione del materiale che ricevono rispettivamente il 69,3% e il 71,5% di risposte positive e sono gli unici due aspetti con una quota di 'faccine rosse' superiore al 2,0% (rispettivamente 3,1% e 2,6%).

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 92,8% ha dato una valutazione positiva, il 6,1% ha dato una valutazione intermedia mentre soltanto lo 0,5% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 37 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Biblioteca Pietro Thouar

In sintesi

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

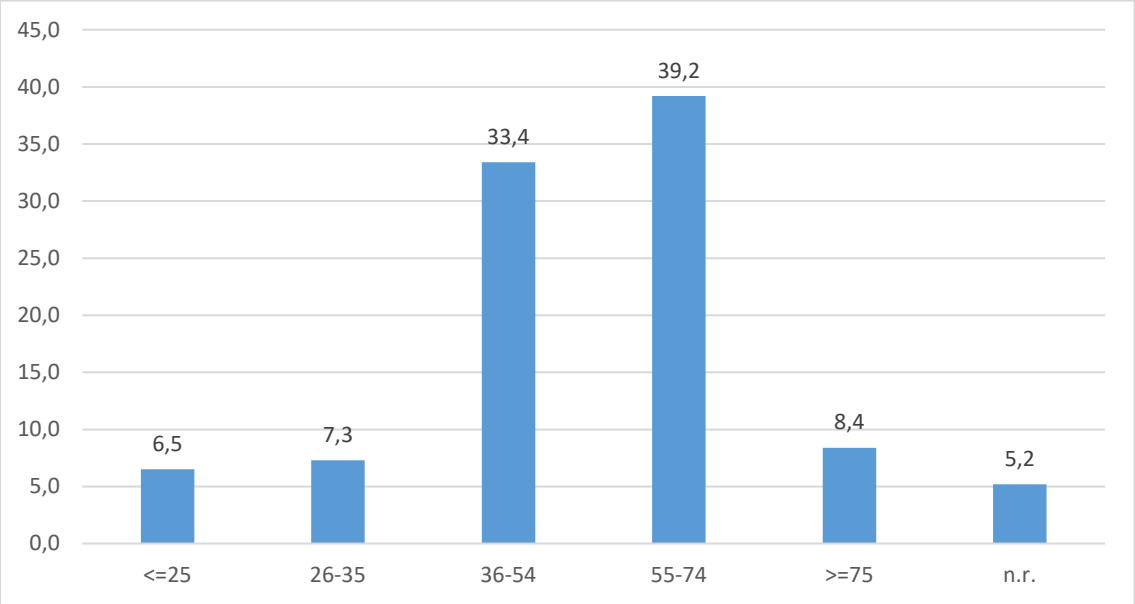
La Biblioteca Pietro Thouar ha raccolto 632 valutazioni (tutte del questionario online). Corrisponde al 7,6% dei rispondenti totali.
La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (63,1%), il 33,7% è di genere maschile e il 2,9%, invece, non specifica.

Tabella 26 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	399	63,1
M	213	33,7
altro	2	0,3
Preferisco non dichiararlo	18	2,9
Totale	632	100,0

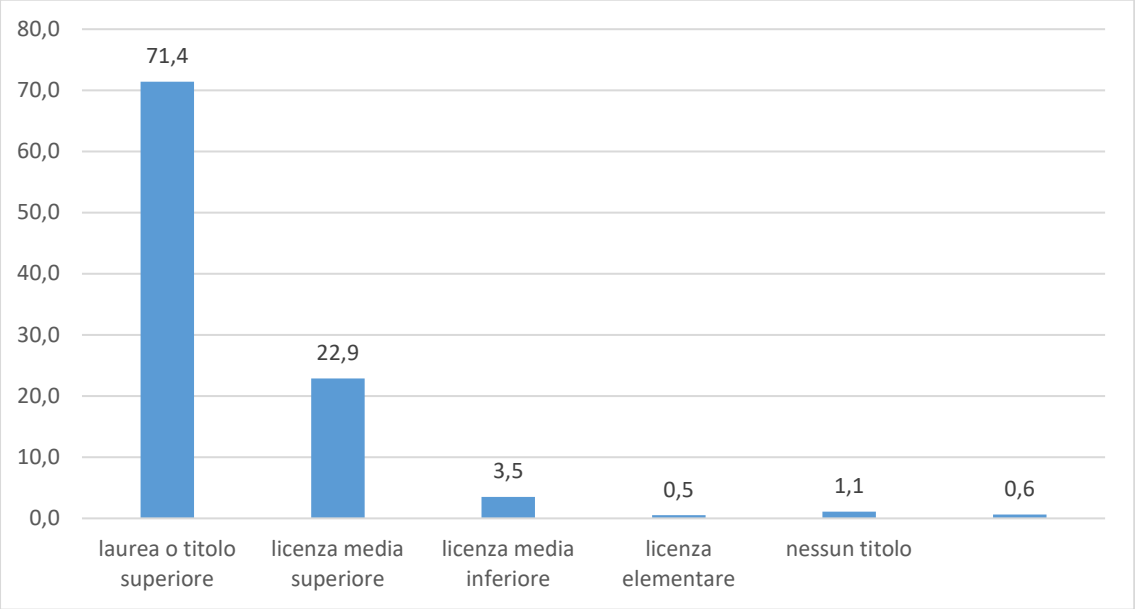
Per il 33,4% del totale, i rispondenti hanno un'età compresa tra i 36 e i 54 anni. Insieme alla classe dei 55-74enni (39,2%) rappresentano la maggior parte dei rispondenti. Le altre classi di età sono in netta minoranza: i minori di 25 anni sono pari al 6,5%, i 26-35enni sono il 7,3%, gli ultra-75enni sono l'8,4%.

Grafico 38- Rispondenti per classe di età



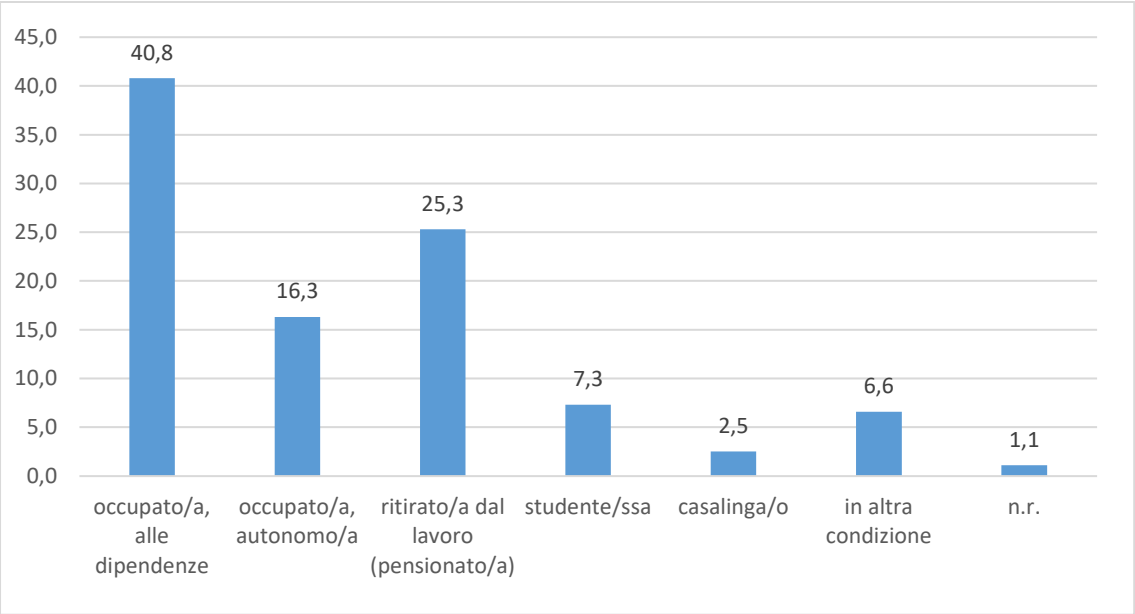
Il titolo di studio risulta molto elevato: il 71,4% dei rispondenti ha una 'laurea o titolo superiore' e il 22,9% ha la 'licenza media superiore'. Risulta un 3,5% di coloro che hanno conseguito la licenza media inferiore, mentre per le altre modalità le percentuali non sono rilevanti.

Grafico 39 - Rispondenti per titolo di studio



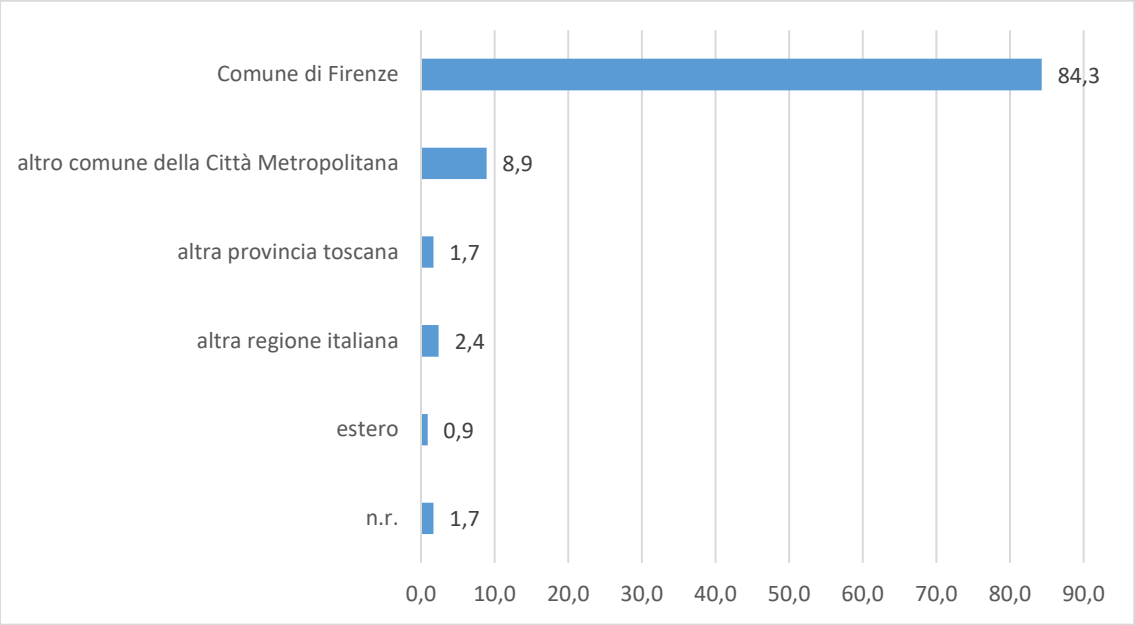
Per quanto riguarda la condizione occupazionale la maggior parte dei rispondenti rientra nella categoria degli occupati alle dipendenze (40,8%), seguono i pensionati (25,3%) e occupati autonomi (16,3%). Ciò è dovuto, in gran parte, all'età media che risulta abbastanza elevata. Gli studenti sono il 7,3% del totale.

Grafico 40 - Rispondenti per condizione occupazionale



L' 84,3% dei rispondenti risiede nel Comune di Firenze. L'8,9% risiede nei comuni limitrofi appartenenti alla città metropolitana. Le altre modalità raggiungono al massimo il 2,4%.

Grafico 41 - Rispondenti per luogo di residenza



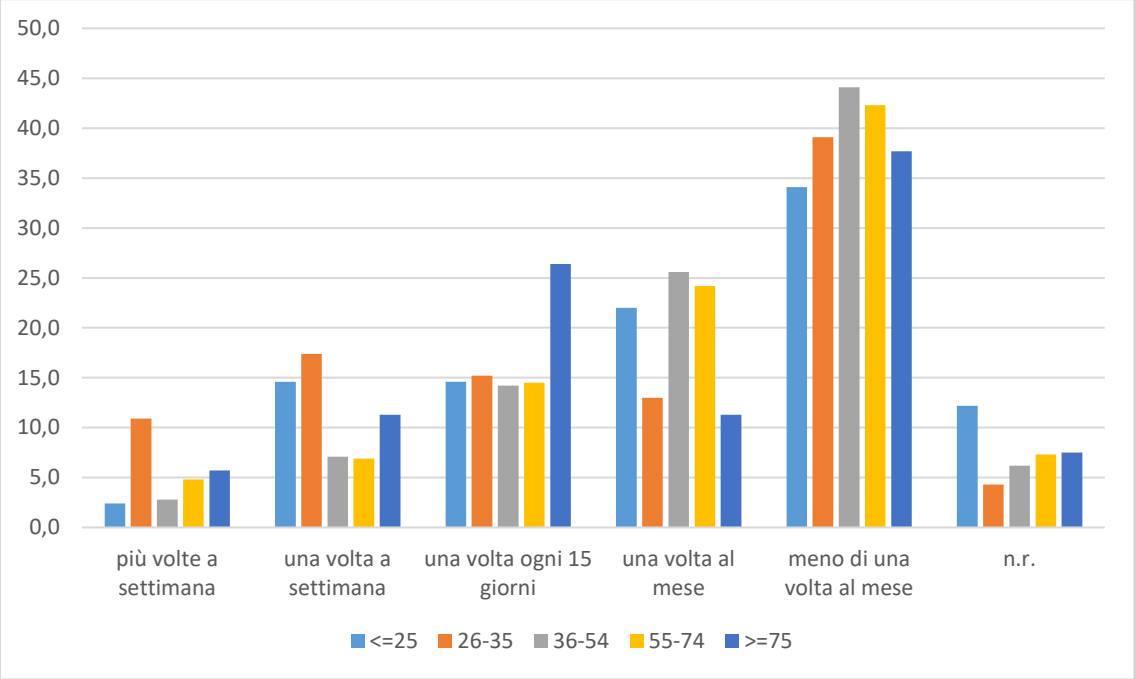
Di seguito si descrivono le modalità di fruizione della biblioteca e le valutazioni dei servizi utilizzati. Il 41,5% dei rispondenti frequenta la biblioteca meno di una volta al mese; il 22,8% una volta al mese, il 15,0% una volta ogni 15 giorni e l'8,5% una volta a settimana. Solo il 4,3% vi si reca più volte a settimana, meno di coloro che non lo dichiarano (7,9%).

Tabella 27 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	27	4,3
Una volta a settimana	54	8,5
Una volta ogni 15 giorni	95	15,0
Una volta al mese	144	22,8
Meno di una volta al mese	262	41,5
Non rispondenti	50	7,9
Totale	632	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 36-54enni e dei 55-74enni. Essi prevalgono anche nella frequentazione 'una volta al mese' dove c'è una buona presenza anche di minori di 26 anni. Gli ultra75enni presentano percentuali più elevate rispetto alle altre classi di età per la frequentazione di una volta ogni 15 giorni mentre i giovani fino a 35 anni prevalgono nella frequentazione più ricorrente 'una o più volte a settimana', con percentuali che oscillano intorno al 15,0%.

Grafico 42 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

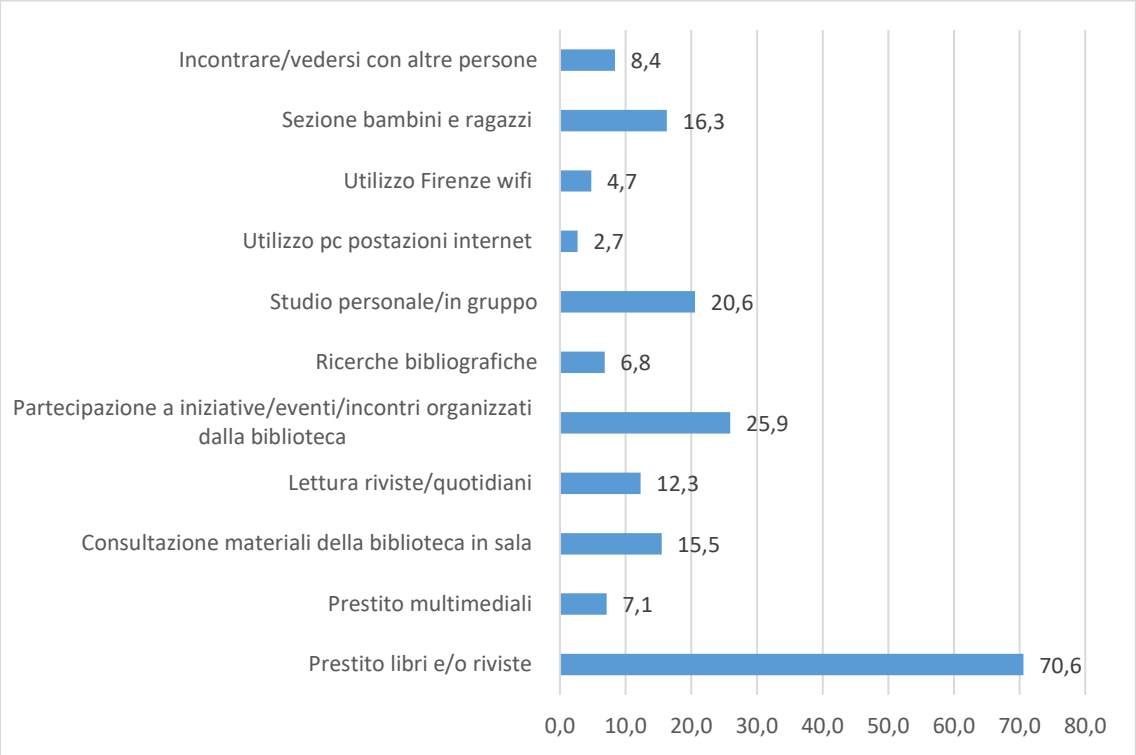


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale del 70,6% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo la partecipare a iniziative/eventi/incontri con il 25,9%; con una percentuale pari al 20,6% gli utenti frequentano la biblioteca per studio personale/in gruppo; a seguire la sezione bambini e ragazzi, 16,3%, la consultazione di materiale in sala, 15,5%, lettura riviste/quotidiani, 12,3% e incontrare/vedersi con altre persone, 8,4%. Percentuali inferiori si rilevano per il prestito multimediali (7,1%), ricerche bibliografiche (6,8%) e infine l'utilizzo dei pc e del wi-fi (2,7% e 4,7% rispettivamente).

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

Esigenza	N	%
Prestito libri e/o riviste	446	70,6
Prestito multimediali	45	7,1
Consultazione materiali della biblioteca in sala	98	15,5
Lettura riviste/quotidiani	78	12,3
Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca	164	25,9
Ricerche bibliografiche	43	6,8
Studio personale/in gruppo	130	20,6
Utilizzo pc postazioni internet	17	2,7
Utilizzo Firenze wifi	30	4,7
Sezione bambini e ragazzi	103	16,3
Incontrare/vedersi con altre persone	53	8,4

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 dai 36 anni in su, con percentuali fra il 70,0% e l'80,0% mentre, con il 58,7% è quasi equivalente allo studio personale/di gruppo (54,3%) per i 26-35enni; la classe dei più giovani invece si reca in biblioteca prioritariamente per studiare (70,7%) e secondariamente per il prestito (36,6%). La partecipazione a eventi organizzati dalla biblioteca presenta percentuali crescenti all'aumentare dell'età: le tre fasce di età più anziane presentano percentuali dal 25,6% al 41,5%. Come è logico aspettarsi la fascia di età dei 36-54enni è in netta maggioranza nella sezione dedicata ai bambini. La consultazione di materiale in sala vede una percentuale maggiore di 36-74enni rispetto alle altre classi di età mentre sono i 26-35enni e gliultra75eeni a frequentare la biblioteca per incontrare/vedersi con altre persone più degli altri (19,6% e 13,2%).

Il baby pit-stop è utilizzato dal 7,8% di coloro che utilizzano la sezione bambini e ragazzi e di questi il 50,0% è molto soddisfatto.
Agli utenti è stato chiesto inoltre di valutare una serie di aspetti attraverso degli 'smile'.
Nella prima parte vi sono gli aspetti più strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono i servizi meno utilizzati: il servizio internet da pc fisso e la rete wi-fi sono sicuramente quelli meno utilizzati rispettivamente con il 64,7% e il 54,9% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Il 19,5% non valuta/non utilizza l'aria condizionata/riscaldamento e il 18,2% non valuta/non utilizza i posti a sedere.

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

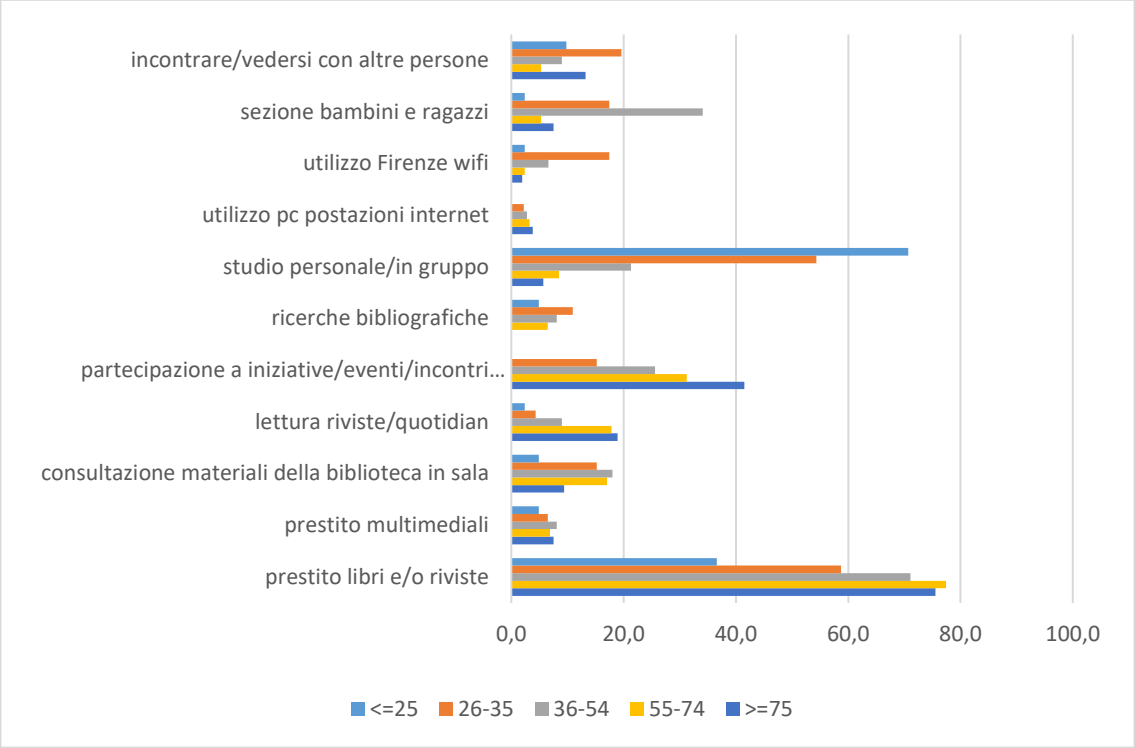


Tabella 29 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	🙂	😐	☹️	Non utilizzo/ Non so valutare
accesso alla biblioteca	86,4	9,3	1,7	2,5
giorni e orari di apertura	79,7	14,7	1,3	4,3
silenziosità	75,8	15,2	1,6	7,4
comfort degli ambienti (ordine, pulizia)	69,5	19,3	2,5	8,7
comfort degli ambienti (luminosità, areazione)	59,8	27,4	3,0	9,8
riscaldamento/aria condizionata	54,6	24,5	1,4	19,5
disponibilità e comodità posti a sedere	52,7	25,6	3,5	18,2
servizio internet (pc fisso)	25,2	9,3	0,8	64,7
rete wifi	33,1	10,6	1,4	54,9

Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che più della metà dei rispondenti non usa le raccolte multimediali, le raccolte librarie/multimediali per bambini e le raccolte di periodici/riviste (rispettivamente con 61,7%, 57,1%, 54,1% di non utilizzo); il 31,5% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 19,6%; la chiarezza/completezza della modulistica non è valutata dal 28,6% e la qualità degli eventi dal 34,2%. Il 21,0% non valuta la collocazione del materiale.

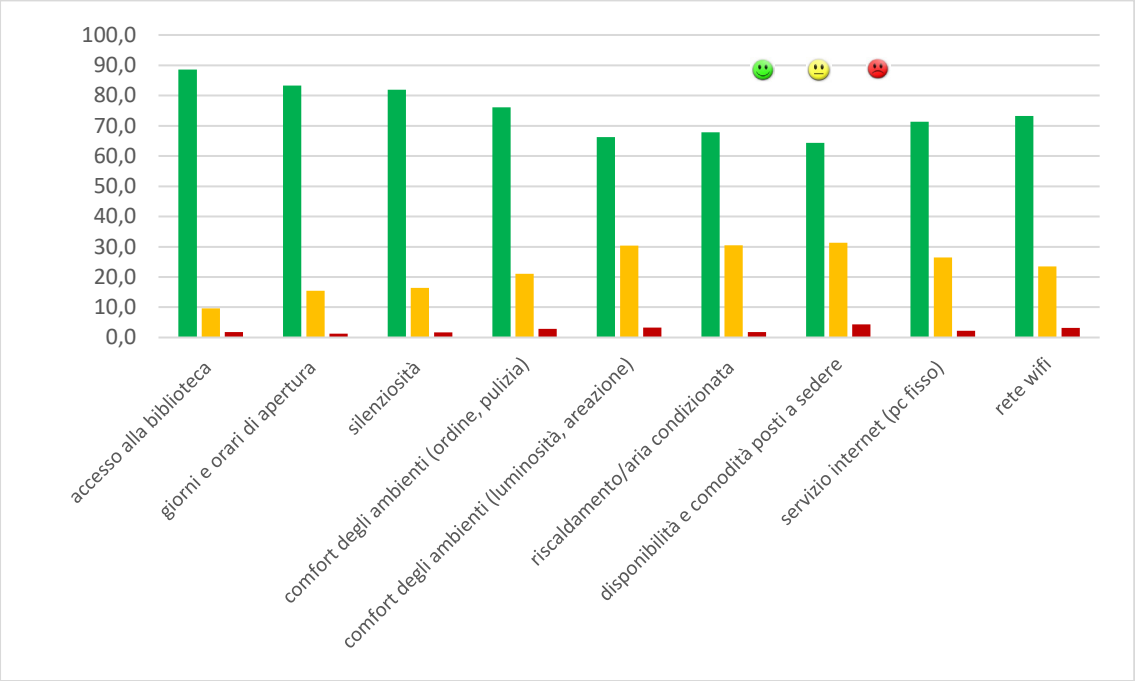
Tabella 30 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi	🙂	😐	☹️	Non utilizzo/ Non so valutare
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie	65,3	19,5	0,8	14,4
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali	25,0	12,8	0,5	61,7
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie/multimediali per bambini e ragazzi	33,1	8,9	0,9	57,1
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste	32,1	12,7	1,1	54,1
tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro)	72,6	7,4	0,3	19,6
tempi di risposta del prestito interbibliotecario	57,0	10,9	0,6	31,5
collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	56,3	20,4	2,2	21,0
competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne)	79,9	9,7	0,6	9,8
cortesia del personale	85,3	9,0	1,3	4,4
chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.)	58,1	13,0	0,3	28,6
qualità iniziative/eventi	54,0	10,6	1,3	34,2
comunicazione eventi	66,3	12,0	2,1	19,6

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

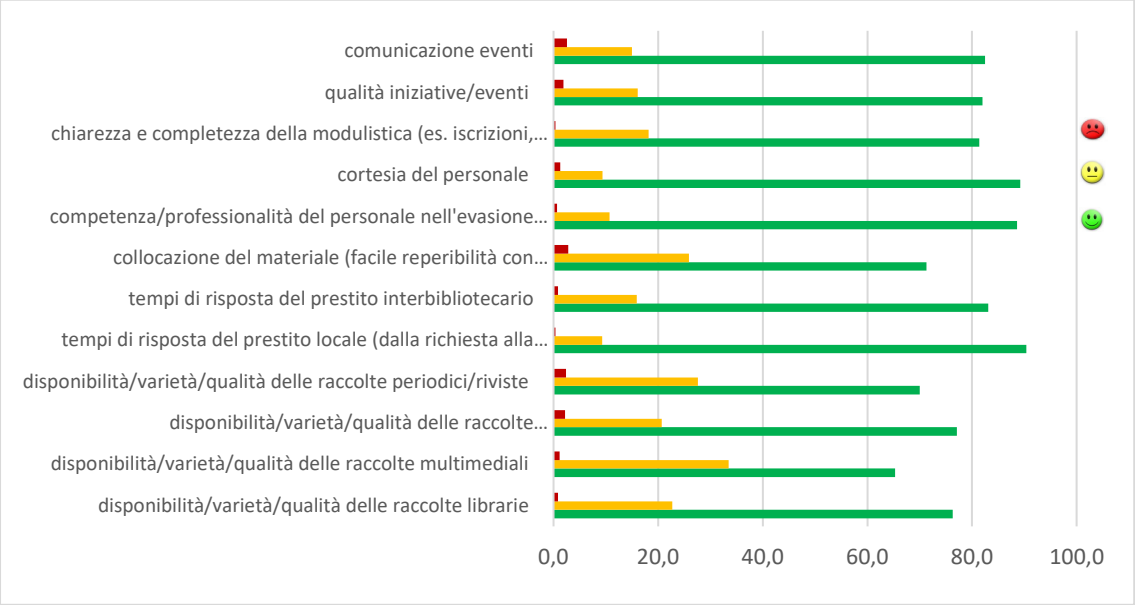
Come si evince dal grafico tutte le valutazioni per gli aspetti strutturali sono ampiamente positive con percentuali che arrivano fino all'88,6% per l'accesso alla biblioteca. I giorni e gli orari di apertura vedono l'83,3% di utenti soddisfatti e la silenziosità l'81,9%; il comfort degli ambienti (ordine e pulizia) ottiene il 76,1% di giudizi positivi mentre scende al 66,3% la quota di 'faccine sorridenti' per luminosità e areazione. Anche se non sono molto utilizzati, il servizio internet e la wi-fi hanno ricevuto valutazioni positive rispettivamente pari a 71,3% e 73,3%. La minor percentuale di giudizi positivi è stata data alla disponibilità/comodità dei posti a sedere che ottiene il 64,4% e che, di conseguenza, registra la quota più alta di valutazioni negative (4,3%).

Grafico 45 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



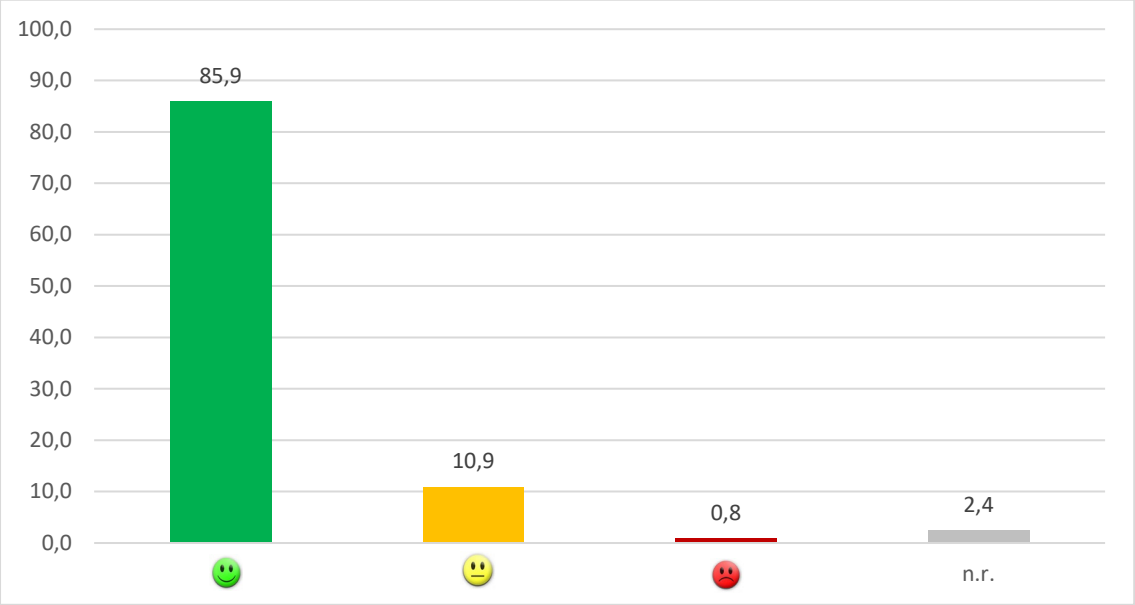
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Le valutazioni sono nel complesso positive. I tempi di risposta del prestito locale mostrano il 90,4% di 'faccine sorridenti'. La cortesia e la competenza del personale sono valutate positivamente dall'89,2% e dall'88,6% degli utenti; il prestito interbibliotecario ha ricevuto l'83,1% di giudizi positivi; la qualità delle iniziative/eventi della biblioteca l'82,0% e la comunicazione degli eventi l'82,5%. Risultano nel complesso buone anche le risposte positive per la disponibilità/varietà/qualità dei materiali, i multimediali ricevono la quota più bassa di valutazioni positive (65,3%). Il 71,3% si ritiene soddisfatto della collocazione del materiale.

Grafico 46 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



Infine abbiamo chiesto un giudizio generale sulla biblioteca e a conferma dei risultati fino a qui positivi l'85,9% ha dato una valutazione positiva, il 10,9% ha dato una valutazione intermedia mentre soltanto lo 0,8% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 47 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Biblioteca Palagio di Parte Guelfa

In sintesi

- *Utenza mediamente più adulta con prevalenza delle età comprese fra 55 e 74 anni; fra le classi più giovani netta prevalenza di 26-35enni (11,0% vs 5,1% dei minori di 26 anni)*
- *Alta percentuale di laureati e di occupati e pensionati*
- *Significativamente diverso l'utilizzo della biblioteca: più utilizzata per consultazione, lettura quotidiani, studio e ricerche; meno utilizzata per eventi, incontrare altre persone e inutilizzata la sezione bambini e ragazzi*
- *Valutazione complessiva lievemente inferiore alla media; utenti mediamente meno soddisfatti per quasi tutti gli aspetti strutturali (in particolare luminosità/areazione)*

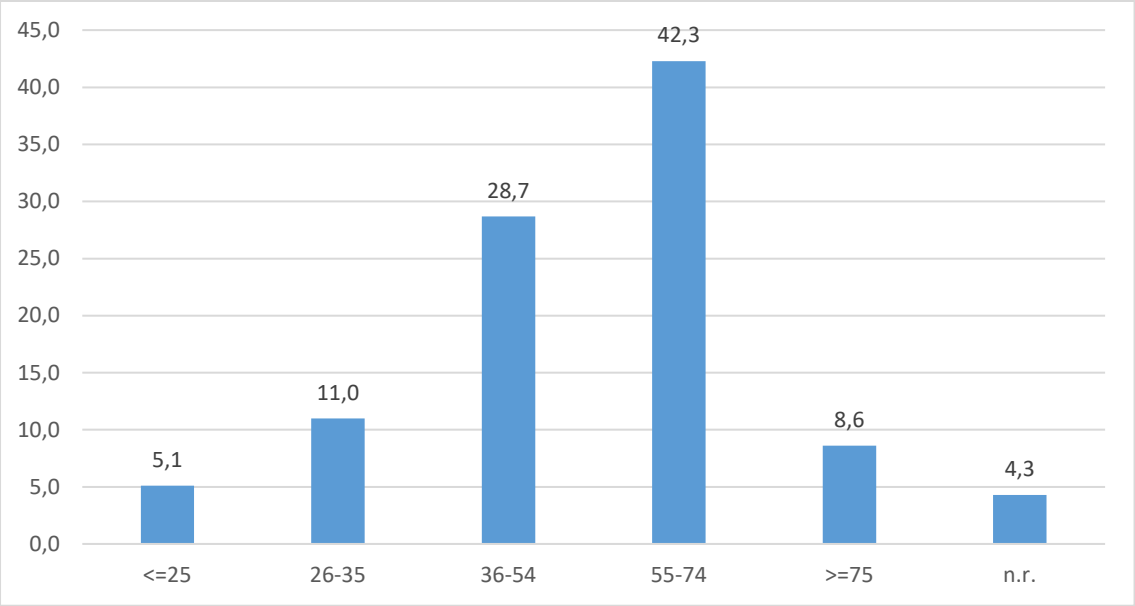
Per la Biblioteca Palagio di Parte Guelfa hanno risposto 816 frequentatori abituali (tutti attraverso il questionario online). Corrisponde al 9,8% dei rispondenti totali. La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (60,5%), il 36,6% è di genere maschile e il 2,6%, invece, non specifica.

Tabella 31 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	494	60,5
M	299	36,6
altro	2	0,2
preferisco non dichiararlo	21	2,6
Totale	816	100,0

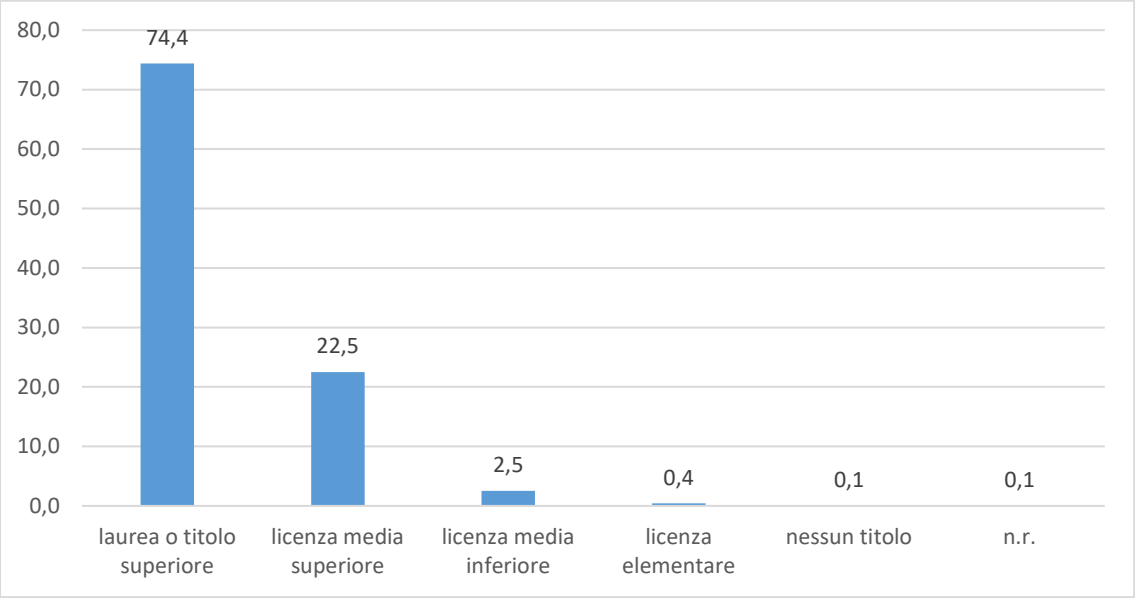
Per età si osserva una prevalenza dei 55-74enni (42,3%) seguiti dalla classe 36-54 anni con il 28,7%. Troviamo poi i 26-35enni con l'11,0%, gli ultra75enni (8,6%) e infine, in netta minoranza, i minori di 25 anni (5,1%).

Grafico 48 - Rispondenti per classe di età



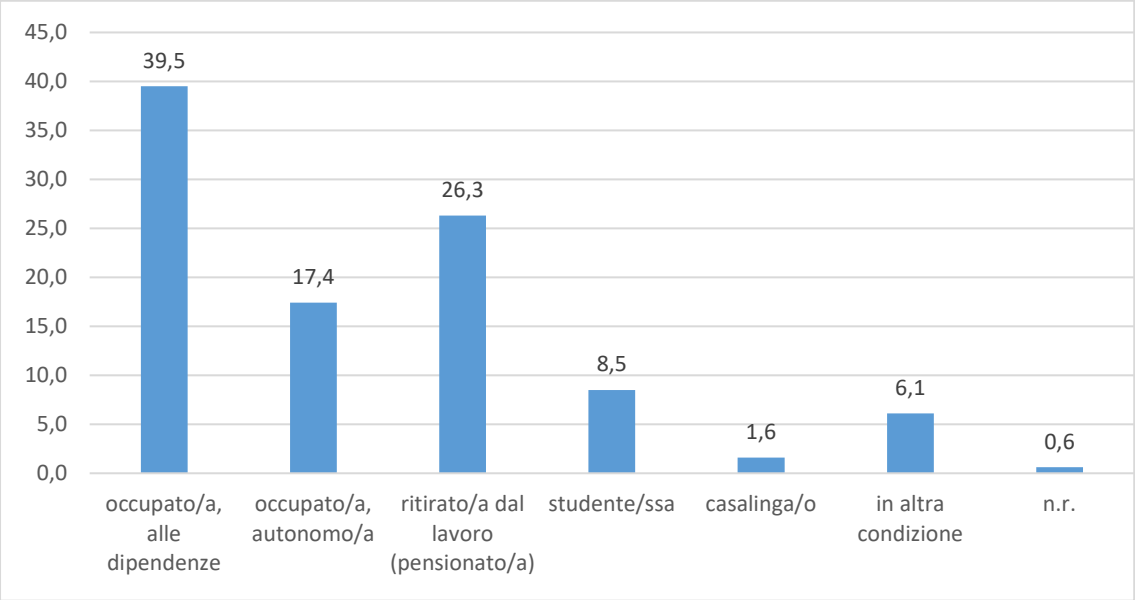
Per quanto riguarda il titolo di studio, si nota che il 74,4% dei rispondenti ha conseguito la laurea o un titolo superiore e il 22,5% ha un diploma. Il restante 3,1% si distribuisce tra le altre modalità.

Grafico 49 - Rispondenti per titolo di studio



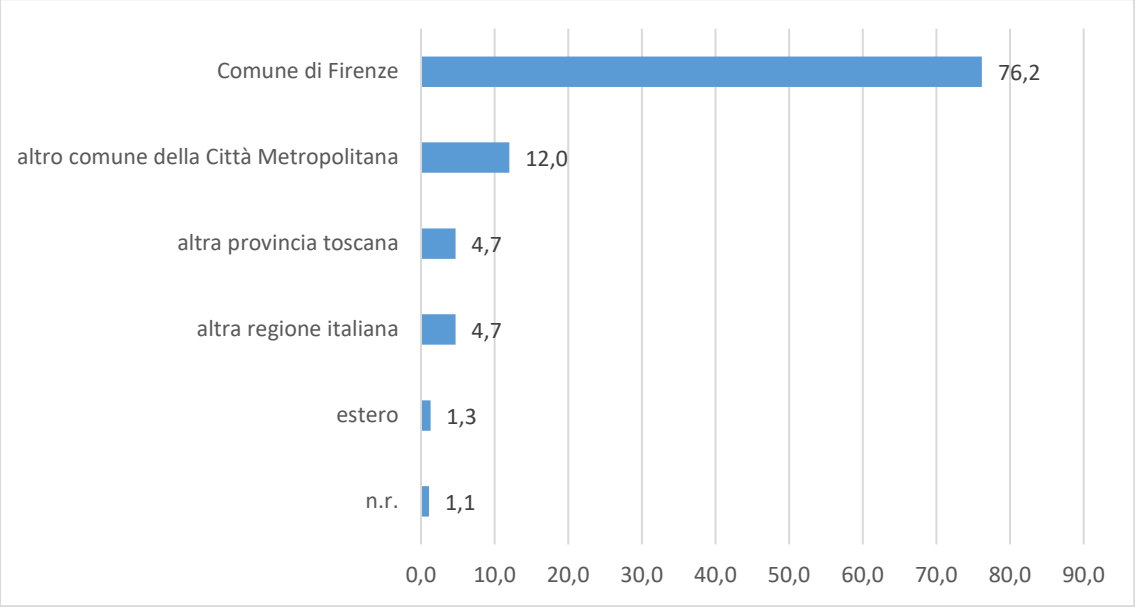
Parlando invece della condizione occupazionale, la maggior parte dei rispondenti rientra nella categoria degli occupati alle dipendenze (39,5%); seguono i pensionati (26,3%) e occupati autonomi (17,4%). Ciò è dovuto, in gran parte, all'età media che risulta abbastanza elevata. Gli studenti costituiscono l'8,5% del totale mentre il 6,1% si dichiara in altra condizione professionale.

Grafico 50 - Rispondenti per condizione occupazionale



Il 76,2% dei rispondenti risiede nel Comune di Firenze; il 12,0% risiede nei comuni limitrofi; con la stessa percentuale del 4,7% abbiamo i rispondenti che provengono da un'altra provincia toscana e quelli che provengono da un'altra regione italiana; coloro che risiedono all'estero sono soltanto l'1,3%.

Grafico 51 - Rispondenti per luogo di residenza



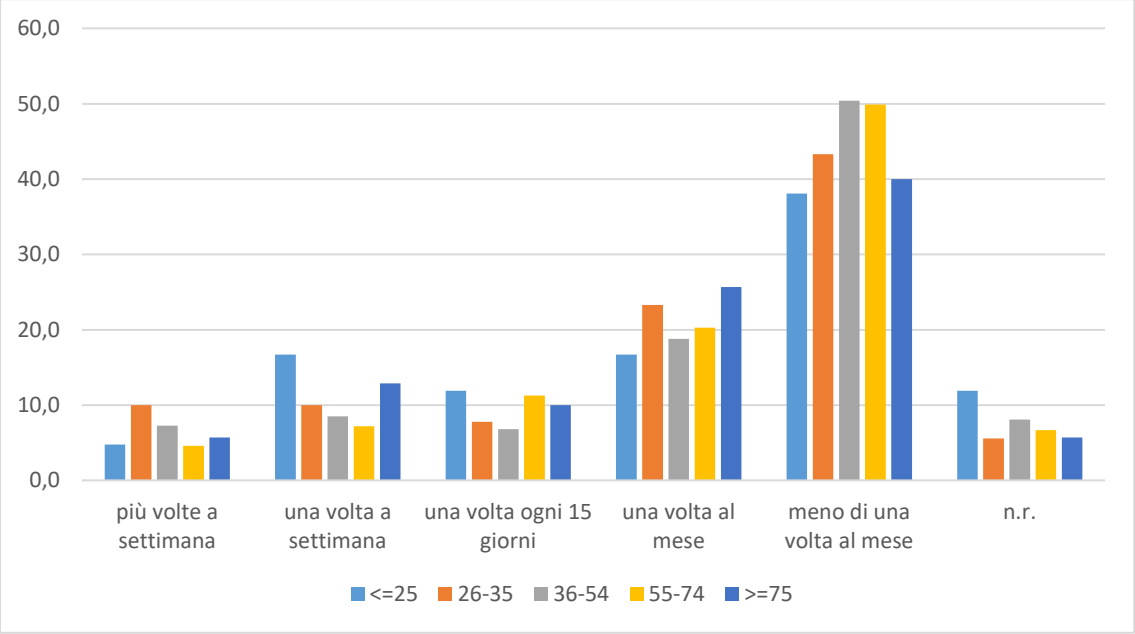
Di seguito si descrivono le modalità di fruizione della biblioteca e le valutazioni dei servizi utilizzati. La maggior parte dei rispondenti frequenta la biblioteca raramente, infatti risulta pari al 47,3% la quota di coloro che dichiarano di recarvisi meno di una volta al mese e al 20,6% quella di coloro che la frequentano una volta al mese. Le altre percentuali non superano il 10,0%: una volta ogni 15 giorni 9,7%, una volta a settimana 8,9%, più volte a settimana 6,3%.

Tabella 32 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	51	6,3
Una volta a settimana	73	8,9
Una volta ogni 15 giorni	79	9,7
Una volta al mese	168	20,6
Meno di una volta al mese	386	47,3
Non rispondenti	59	7,2
Totale	816	100,0

È interessante vedere il grafico che analizza la frequenza in base all'età del rispondente. Si nota subito che tutte le classi di età presentano la percentuale massima in 'Meno di una volta al mese', in particolare i 36-54enni e i 55-74enni presentano percentuali superiori alla media (50,4% e 49,9% rispettivamente). Gli ultra75enni frequentano la biblioteca 'una volta al mese' in misura maggiore delle altre classi (25,7%) mentre i più giovani si recano in biblioteca più spesso: i minori di 25 anni soprattutto 'una volta a settimana' (16,7%), i 26-35enni presentano percentuali superiori alla media nella frequentazione 'più volte a settimana' e 'una volta a settimana.

Grafico 52 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

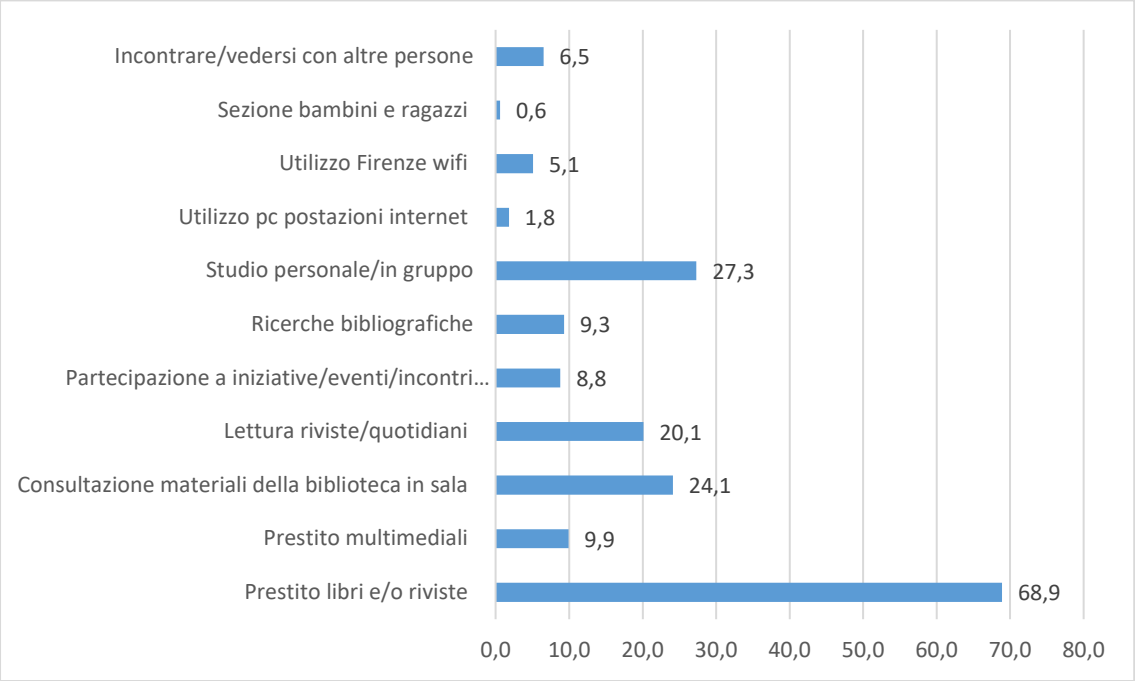


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale del 68,9% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo lo studio personale con il 27,3%; con una percentuale del 24,1% le persone frequentano la biblioteca per la consultazione del materiale della biblioteca in sala; troviamo poi la lettura di riviste/quotidiani con il 20,1%. A differenza della media generale la partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca e incontrare/vedersi con altre persone sono esigenze meno sentite con percentuali rispettivamente del 8,8% e 6,5%; il prestito multimediale riceve il 9,9%; troviamo poi le ricerche bibliografiche con il 9,3% che solitamente è un'esigenza meno utilizzata, e la wifi con il 5,1%; l'utilizzo dei pc con postazione è utilizzata solo dall'1,8% e la sezione bambini e ragazzi è praticamente inutilizzata.

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

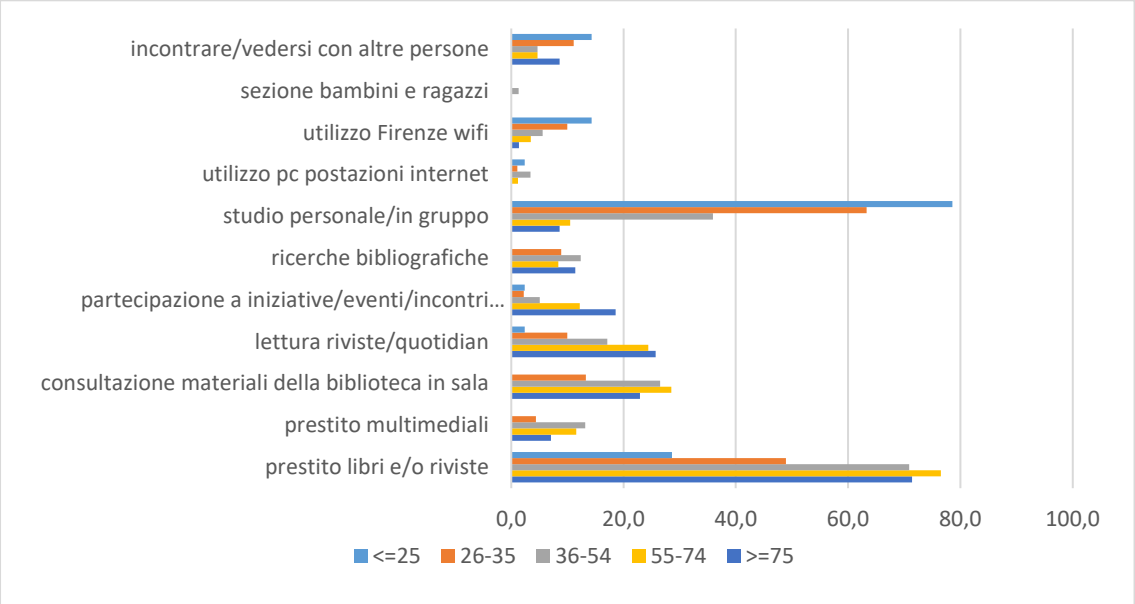
Esigenza	N	%
Prestito libri e/o riviste	562	68,9
Prestito multimediali	81	9,9
Consultazione materiali della biblioteca in sala	197	24,1
Lettura riviste/quotidiani	164	20,1
Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca	72	8,8
Ricerche bibliografiche	76	9,3
Studio personale/in gruppo	223	27,3
Utilizzo pc postazioni internet	15	1,8
Utilizzo Firenze wifi	42	5,1
Sezione bambini e ragazzi	5	0,6
Incontrare/vedersi con altre persone	53	6,5

Grafico 53 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Con il seguente grafico incrociamo le esigenze dei rispondenti con la loro età. Il prestito di libri è sicuramente l'esigenza principale dai 36 anni in su, con percentuali dal 70,0% a un massimo del 76,5% per i 55-74enni; i giovani fino a 35 anni si recano in biblioteca prevalentemente per lo studio personale/di gruppo (78,6% i minori di 26 anni e 63,3% i 26-35enni). La consultazione del materiale in sala è utilizzata soprattutto dagli utenti con più di 35 anni mentre la lettura di riviste/ quotidiani e la partecipazione a eventi organizzati dalla biblioteca da quelli sopra i 54 anni. Le ricerche bibliografiche vedono maggior utenza fra i 36-54enni mentre sono i giovani fino a 35 anni a recarsi in biblioteca per incontrare/vedersi con altre persone più delle altre classi di età.

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



Agli utenti è stato chiesto inoltre di valutare una serie di aspetti attraverso degli 'smile'.
Nella prima parte vi sono gli aspetti più strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono i servizi meno utilizzati: il servizio internet da pc fisso e la rete wi-fi sono sicuramente quelli meno utilizzati rispettivamente con il 63,6% e il 50,0% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Il 17,2% non utilizza/non valuta l'aria condizionata/riscaldamento e il 13,1% i posti a sedere.

Tabella 34 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	🙂	😐	☹️	Non utilizzo/ Non so valutare
accesso alla biblioteca	88,8	8,5	1,2	1,5
giorni e orari di apertura	81,4	14,5	2,0	2,2
silenziosità	76,0	15,6	2,2	6,3
comfort degli ambienti (ordine, pulizia)	72,1	19,4	1,7	6,9
comfort degli ambienti (luminosità, areazione)	56,0	33,0	3,2	7,8
riscaldamento/aria condizionata	58,3	21,6	2,9	17,2
disponibilità e comodità posti a sedere	52,6	29,7	4,7	13,1
servizio internet (pc fisso)	24,5	9,7	2,2	63,6
rete wifi	35,9	12,0	2,1	50,0

Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che più della metà dei rispondenti non usa le raccolte multimediali e le raccolte librarie/multimediali per bambini (rispettivamente con 57,0% e 71,0% di non utilizzo) mentre si ferma al 48,2% il non utilizzo delle raccolte di periodici/riviste; il 32,5% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 20,3%; la chiarezza/completezza della modulistica non è valutata dal 32,2%; la qualità degli eventi dal 51,2% e la comunicazione eventi dal 42,5%. Sia le raccolte librarie per bambini/ragazzi che la qualità iniziative/eventi hanno percentuali di non utilizzo sopra la media.

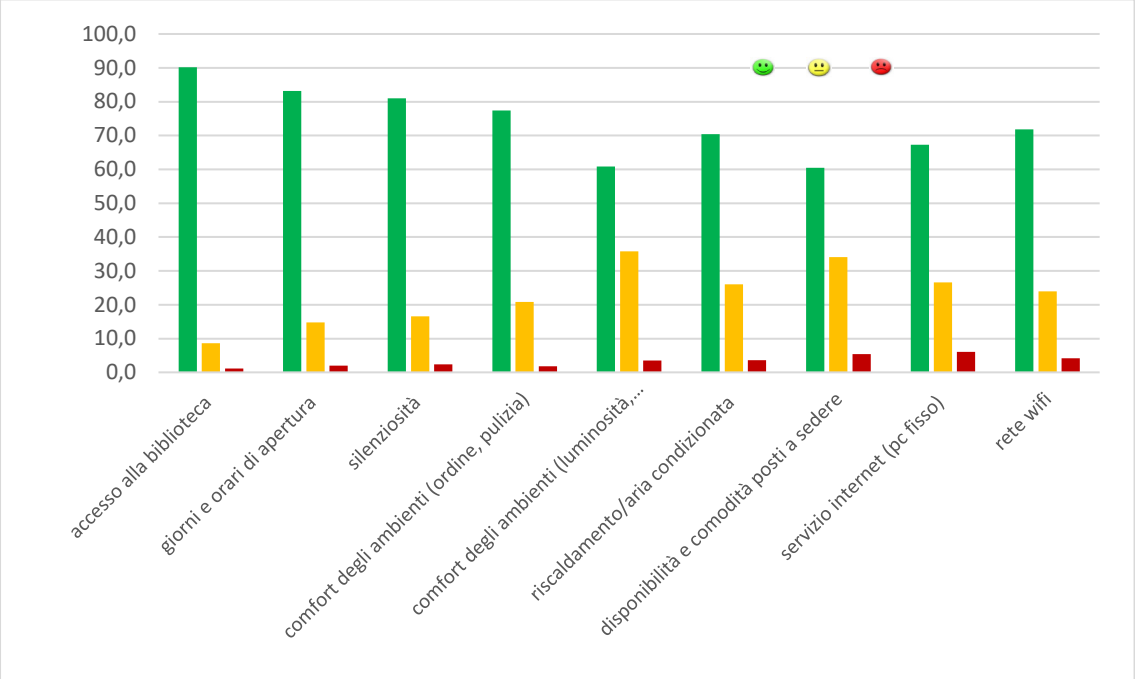
Tabella 35 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi	🙂	😐	☹️	Non utilizzo/ Non so valutare
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie	67,4	16,2	1,5	15,0
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali	31,3	10,3	1,5	57,0
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie/multimediali per bambini e ragazzi	21,2	5,3	2,6	71,0
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste	40,4	10,4	1,0	48,2
tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro)	71,2	8,2	0,2	20,3
tempi di risposta del prestito interbibliotecario	57,5	9,1	1,0	32,5
collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	57,5	19,4	1,1	22,1
competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne)	82,2	7,4	0,6	9,8
cortesia del personale	87,4	7,0	0,9	4,8
chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.)	54,2	12,9	0,7	32,2
qualità iniziative/eventi	34,3	12,6	1,8	51,2
comunicazione eventi	40,1	12,3	5,1	42,5

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

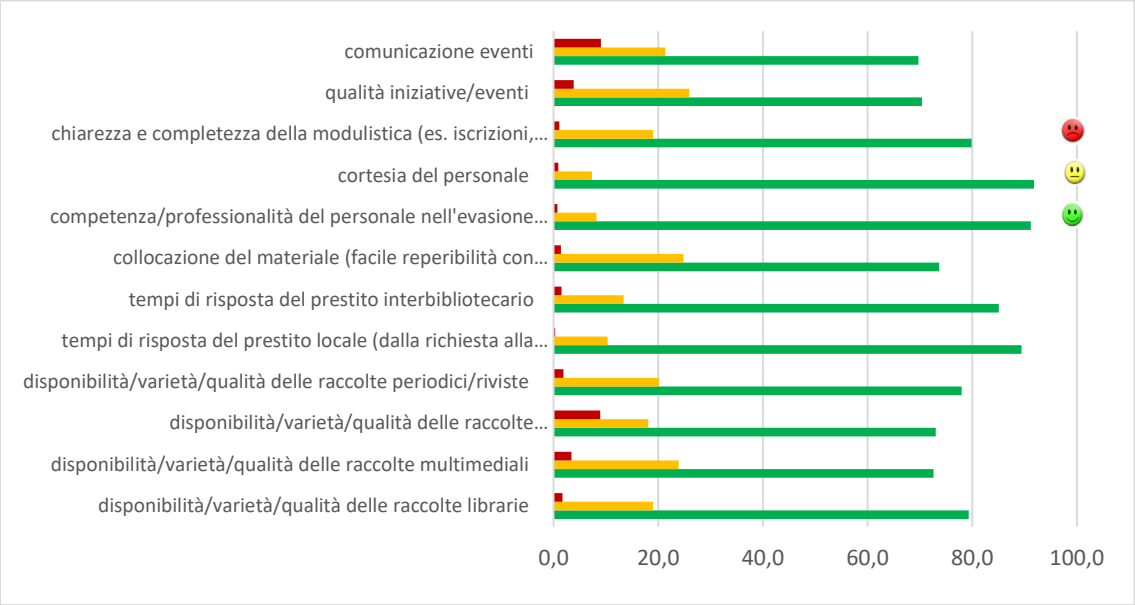
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali ottengono prevalentemente valutazioni positive, nonostante in molti casi le valutazioni medio-negative siano superiori alla media. Risulta il 90,2% di 'faccine sorridenti' per l'accesso alla biblioteca e l'83,2% per i giorni e gli orari di apertura. Buona la silenziosità che riporta l'81,0% di utenti soddisfatti. Il comfort degli ambienti (luminosità e aerazione) e la disponibilità dei posti a sedere sono gli aspetti con la percentuale di valutazioni positive minore, poco superiori al 60,0% e hanno una percentuale di circa il 35,0% di giudizi intermedi; migliori i giudizi positivi assegnati al comfort degli ambienti (ordine, pulizia) e al riscaldamento/aria condizionata, rispettivamente 77,4% e 70,4%. Buone le valutazioni positive per internet da pc fisso (67,3%) e wifi (71,8%); il primo aspetto riporta il massimo di valutazioni negative con il 6,1%.

Grafico 55 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



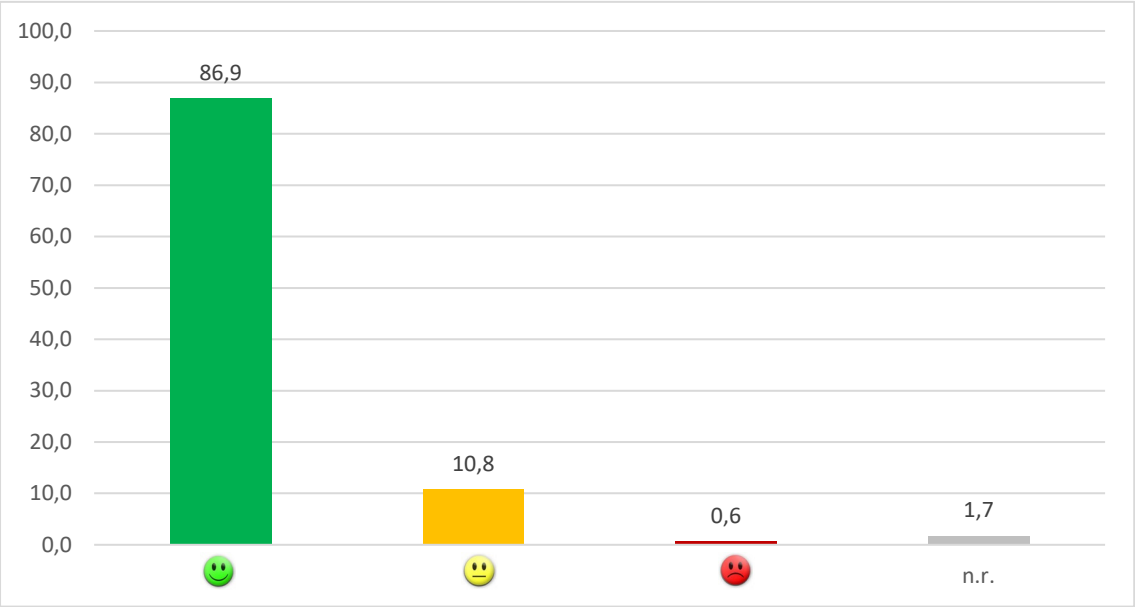
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Le valutazioni sono ampiamente positive per tutti gli aspetti. La cortesia e la competenza del personale sono valutate positivamente entrambe con percentuali di oltre il 91,0%; bene anche i tempi di risposta del prestito locale che riportano l'89,4% e il prestito interbibliotecario con l'85,1%. Significativamente sotto la media, nonostante siano più che soddisfacenti, i giudizi positivi riportati dalla qualità delle iniziative/eventi, la comunicazione eventi e dalle raccolte librarie e multimediali per bambini e ragazzi (70,4%, 69,7% e 73,0% rispettivamente).

Grafico 56 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



Infine abbiamo chiesto un giudizio generale sulla biblioteca e a conferma dei risultati fino a qui positivi l'86,9% ha dato una valutazione positiva, il 10,8% ha dato una valutazione intermedia mentre soltanto lo 0,6% 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 dai 36 anni in su e titolo di studio mediamente più basso;*
- *Quota più elevata di utenti provenienti dall'area metropolitana;*
- *Più utilizzata per prestito libri e meno utilizzata per le iniziative/eventi, lo studio e per incontrare/ vedersi con altre persone;*
- *Giudizio complessivo al di sotto della media, in particolare valutazioni più basse per giorni e orari di apertura, raccolte librarie e altri materiali e iniziative/eventi*

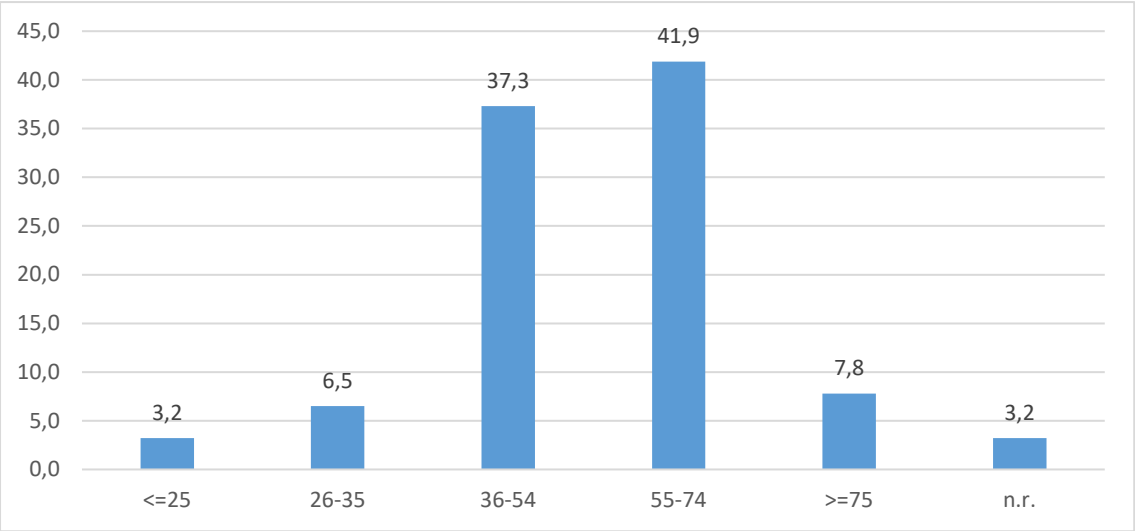
La Biblioteca del Galluzzo ha raccolto 217 valutazioni (tutte del questionario online). Corrisponde al 2,6% dei rispondenti totali.
Il 75,6% dei rispondenti è di genere femminile, il 21,2% è di genere maschile e il 2,3%, invece, preferisce non dichiararlo.

Tabella 36 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	164	75,6
M	46	21,2
altro	2	0,9
preferisco non dichiararlo	5	2,3
Totale	217	100,0

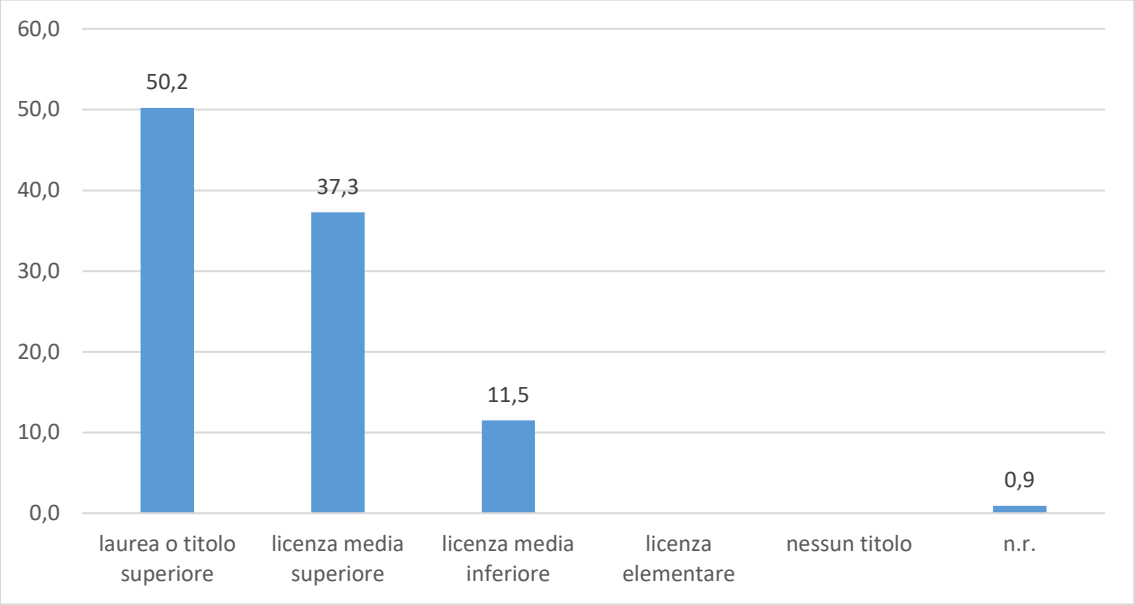
Il 41,9% dei rispondenti totali fa parte della classe 55-74 anni e il 37,3% rientra nella classe dei 36-54enni. Abbiamo poi i più anziani con una percentuale del 7,8%, i 26-35enni con il 6,5% e infine i più giovani con il 3,2%.

Grafico 58 - Rispondenti per classe di età



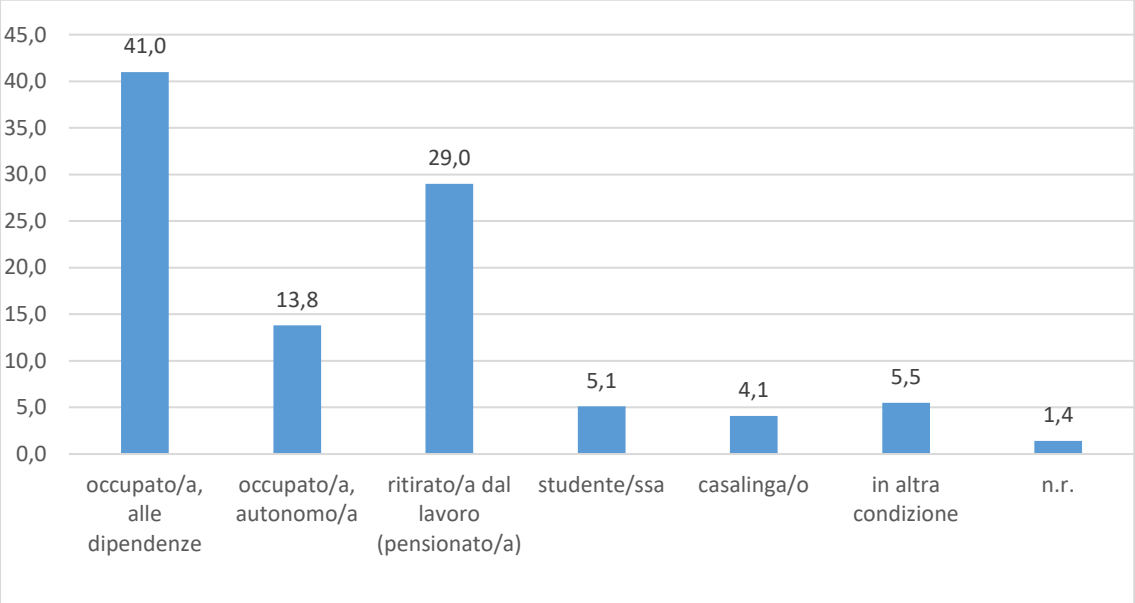
Il 50,2% dei rispondenti possiede una laurea o un titolo superiore, il 37,3% ha conseguito la licenza media superiore, l'11,5% ha la licenza media inferiore.

Grafico 59 - Rispondenti per titolo di studio



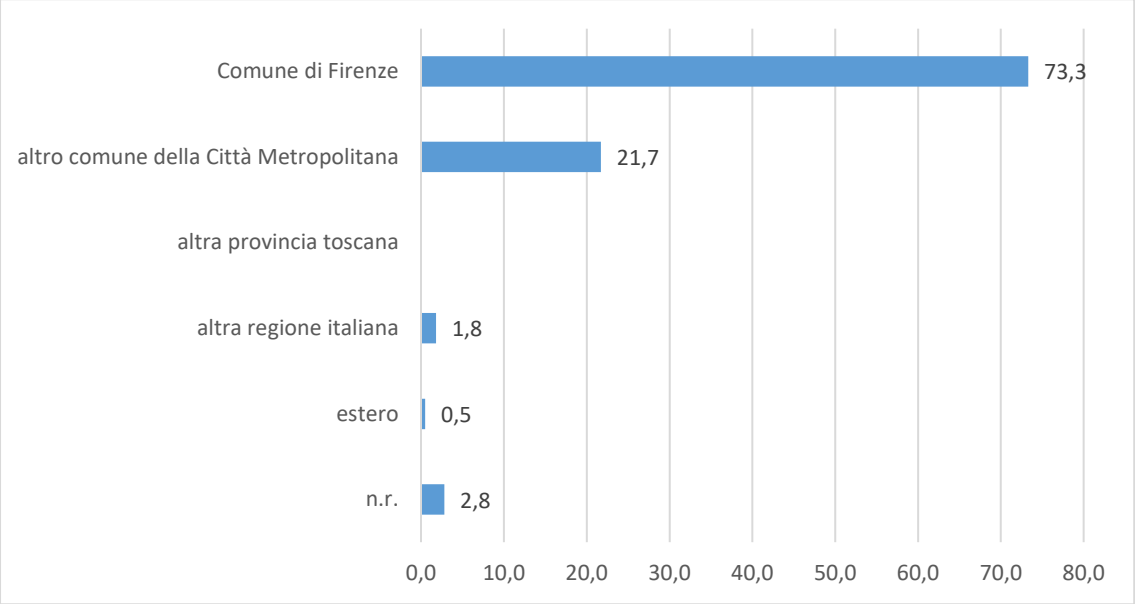
Per condizione occupazionale, la maggior parte dei rispondenti rientra nella categoria degli occupati alle dipendenze (41,0%), seguono i pensionati (29,0%) e gli occupati autonomi (13,8%). Gli studenti, le/i casalinghe/i e coloro che sono in altre condizioni sono rispettivamente il 5,1%, il 4,1% e il 5,5% dei rispondenti.

Grafico 60 - Rispondenti per condizione occupazionale



Circa i 3/4 dei rispondenti risiede a Firenze (73,3%) mentre il 21,7% in altri comuni della provincia. Residuali 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 40,6% la frequenta meno di una volta al mese e il 32,3% una volta al mese. Coloro che si recano in biblioteca una volta ogni 15 giorni sono il 12,4% del totale. Le altre percentuali non raggiungono il 5,0%: una volta a settimana 4,6%, più volte a settimana 4,1%.

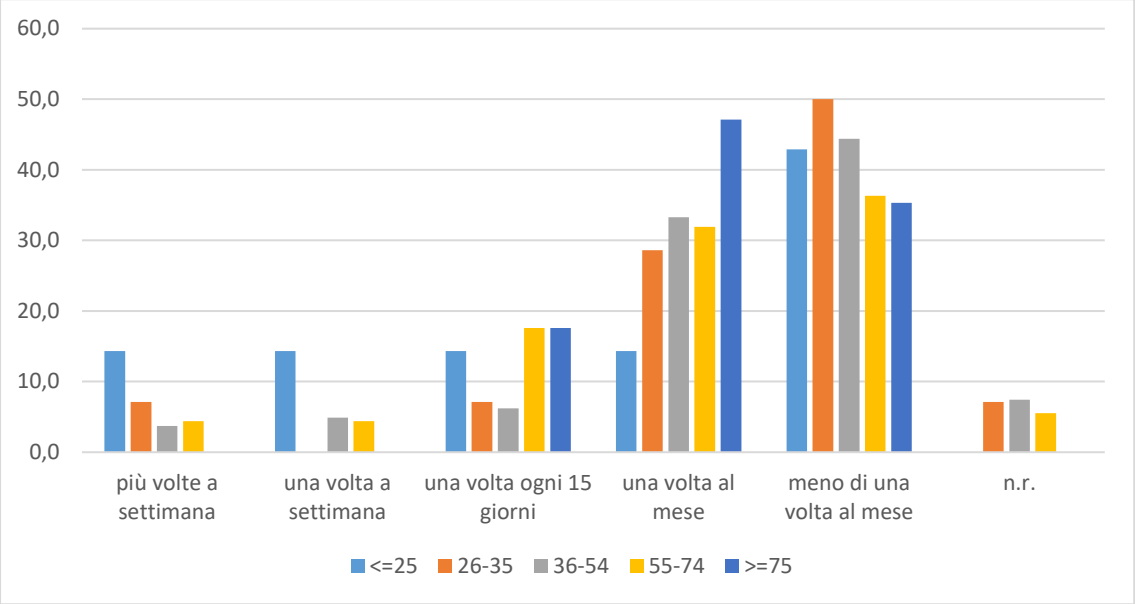
Tabella 37 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	9	4,1
Una volta a settimana	10	4,6
Una volta ogni 15 giorni	27	12,4
Una volta al mese	70	32,3
Meno di una volta al mese	88	40,6
Non rispondenti	13	6,0
Totale	217	100,0

È interessante vedere il grafico che analizza la frequenza in base all'età del rispondente[1]. Si conferma che tutte le classi di età frequentano la biblioteca meno di una volta al mese o una volta al mese. Gli ultra75enni sono l'unica classe a riportare una quota più alta nell''una volta al mese' rispetto al 'meno di una volta al mese' (47,1% vs 35,3%).

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

Grafico 62 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

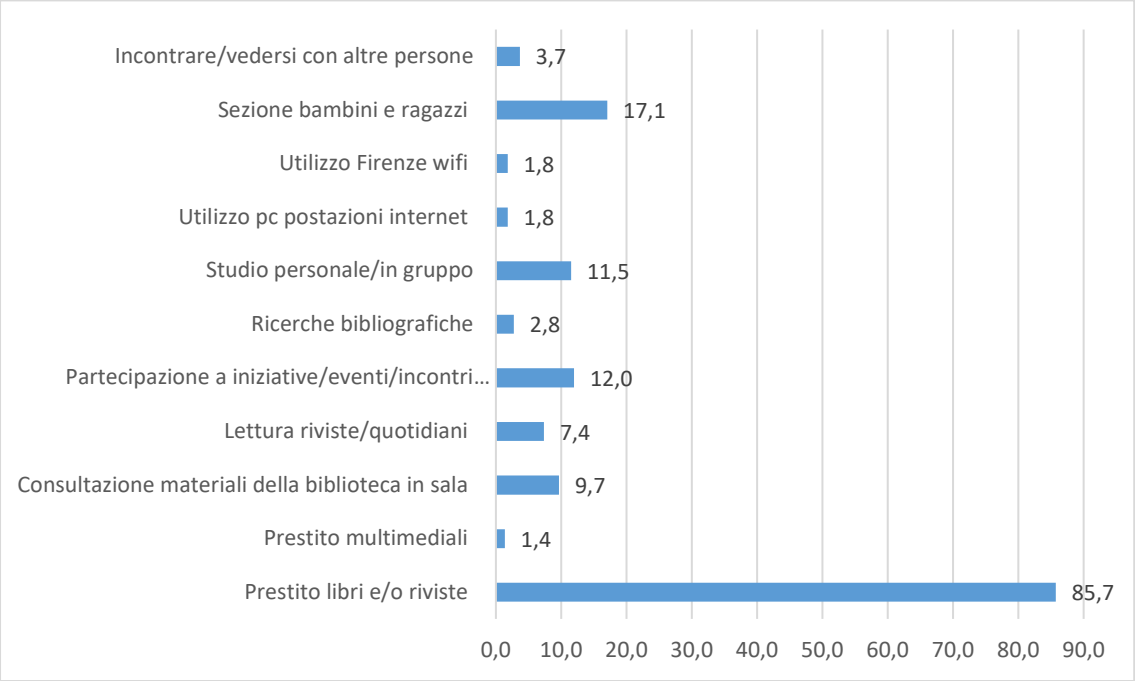


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale dell'85,7% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo l'utilizzo della sezione per bambini e ragazzi con il 17,1%; lo studio personale, la partecipazione ad eventi /iniziative/ incontri organizzati dalla biblioteca e la consultazione di materiali in sala sono utilizzati da quote di rispondenti che vanno dal 9,7% al 12,0%. La biblioteca è utilizzata dal 7,4% degli utenti per la lettura di riviste/quotidiani e dal 3,7% per incontrare/vedersi con altre persone. Le altre esigenze risultano poco utilizzate e stanno al di sotto del 3,0%.

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

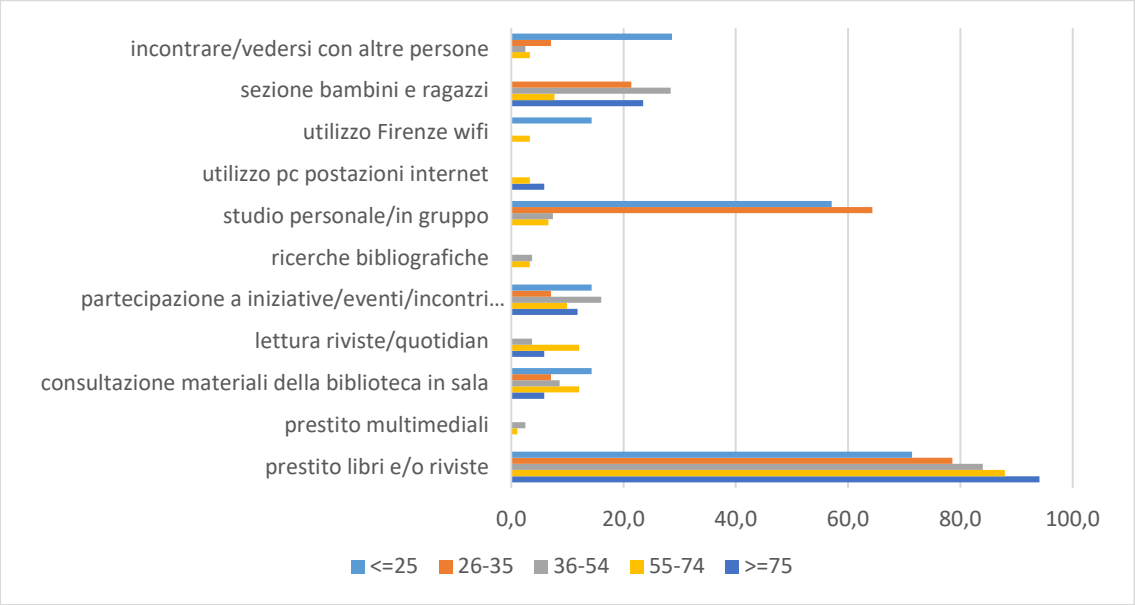
Esigenza	N	%
Prestito libri e/o riviste	186	85,7
Prestito multimediali	3	1,4
Consultazione materiali della biblioteca in sala	21	9,7
Lettura riviste/quotidiani	16	7,4
Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca	26	12,0
Ricerche bibliografiche	6	2,8
Studio personale/in gruppo	25	11,5
Utilizzo pc postazioni internet	4	1,8
Utilizzo Firenze wifi	4	1,8
Sezione bambini e ragazzi	37	17,1
Incontrare/vedersi con altre persone	8	3,7

Grafico 63 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Con il seguente grafico incrociamo le esigenze dei rispondenti con la loro età[2]. Il prestito di libri è sicuramente l'esigenza prioritaria per tutte le classi di età. I giovani fino a 35 anni di età registrano quote molto superiori alle altre classi per lo studio personale/di gruppo ma, diversamente da altre biblioteche, inferiori al prestito. I più anziani rilevano percentuali nella media per la partecipazione ad iniziative organizzate dalla biblioteca mentre la frequentano molto, rispetto ad altre biblioteche, per la sezione dedicata ai bambini, insieme ai 26-35enni e ai 36-54enni.

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



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

La sezione bambini e ragazzi ha una buona percentuale di utilizzo ma nessuno degli utenti si è servito del baby pit-stop.
Agli utenti è stato chiesto inoltre di valutare una serie di aspetti attraverso degli 'smile'.
Nella prima parte vi sono gli aspetti più strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono i servizi meno utilizzati: il servizio internet da pc fisso e la rete wi-fi sono sicuramente quelli meno utilizzati rispettivamente con il 67,7% e il 62,7% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Il 18,4% non utilizza posti a sedere mentre il 19,8% non utilizza l'aria condizionata/riscaldamento. Quote intorno all'8,0-9,0% non valutano la silenziosità e il comfort degli ambienti. Gli altri aspetti hanno percentuali di non utilizzo relativamente più basse.

Tabella 39 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	🙂	😐	☹️	Non utilizzo/ Non so valutare
accesso alla biblioteca	85,3	11,5	0,5	2,8
giorni e orari di apertura	58,1	33,6	4,6	3,7
silenziosità	77,0	12,0	2,3	8,8
comfort degli ambienti (ordine, pulizia)	79,3	12,4	0,5	7,8
comfort degli ambienti (luminosità, areazione)	71,0	19,8	0,5	8,8
riscaldamento/aria condizionata	64,1	16,1	0,0	19,8
disponibilità e comodità posti a sedere	60,4	19,4	1,8	18,4
servizio internet (pc fisso)	22,6	7,8	1,8	67,7
rete wifi	26,7	9,7	0,9	62,7

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 raccolte multimediali, le raccolte librarie/multimediali per bambini e le raccolte di periodici/riviste che rispettivamente con 67,7%, 55,8% e 66,4% di non utilizzo riportano valori superiori alla media. Il 41,9% non partecipa alle iniziative/eventi della biblioteca e il 15,7% non valuta la collocazione del materiale. Il 22,6% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dall'11,1%; la chiarezza/ completezza della modulistica non è valutata dal 33,2% e la comunicazione eventi dal 24,4%.

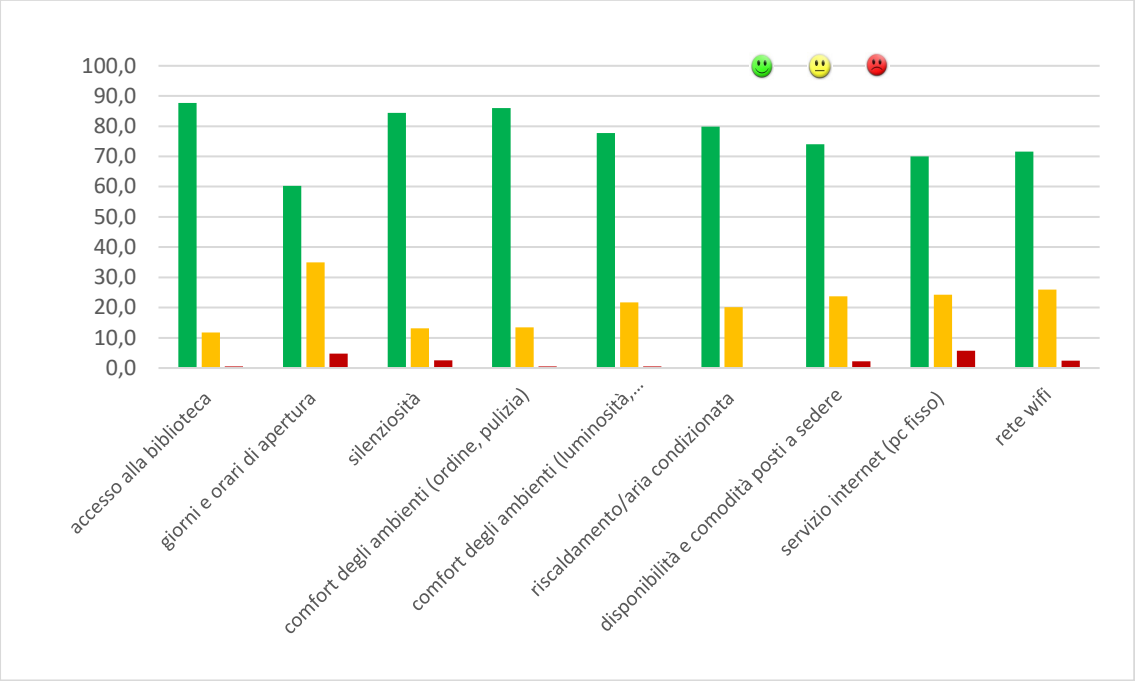
Tabella 40 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi	🙂	😐	☹️	Non utilizzo/ Non so valutare
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie	[illegible]	[illegible]	[illegible]	7,8
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali	19,4	11,1	1,8	67,7
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie/multimediali per bambini e ragazzi	30,9	12,9	0,5	55,8
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste	22,6	9,2	1,8	66,4
tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro)	77,0	12,0	0,0	11,1
tempi di risposta del prestito interbibliotecario	63,6	0,0	0,0	22,6
collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	64,5	18,9	0,9	15,7
competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne)	85,3	9,2	0,0	5,5
cortesia del personale	88,5	6,9	1,4	3,2
chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.)	54,4	12,4	0,0	33,2
qualità iniziative/eventi	39,6	16,6	1,8	41,9
comunicazione eventi	57,6	16,6	1,4	24,4

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

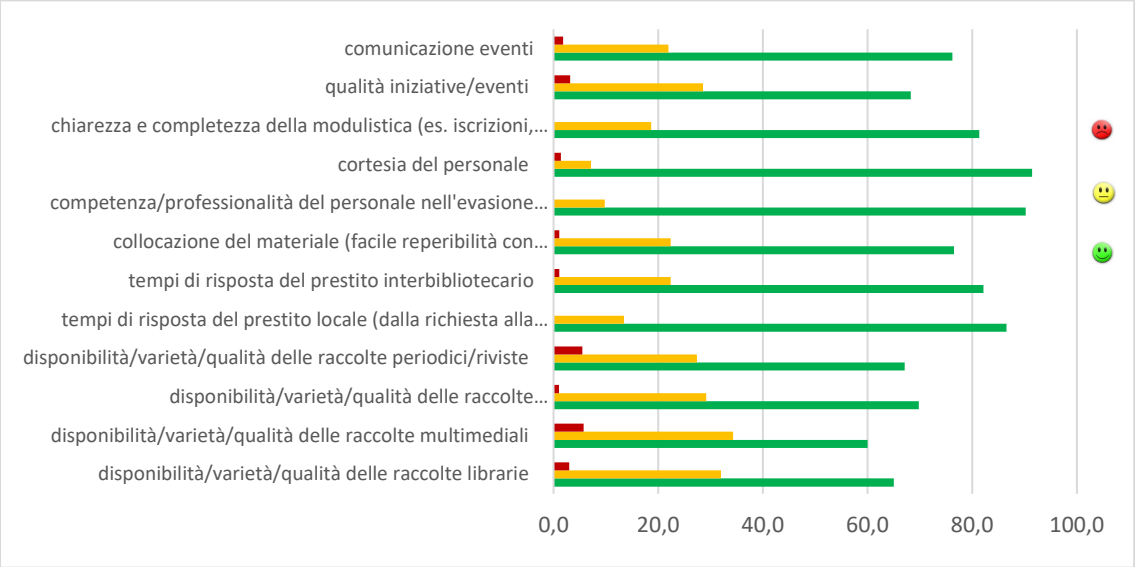
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali riportano in maggioranza risultati positivi con percentuali che arrivano fino all'87,7% per l'accesso alla biblioteca, all'86,0% per l'ordine e la pulizia degli ambienti e all'84,3% per la silenziosità. Si attestano poco sotto l'80,0% i giudizi positivi per la luminosità/areazione degli ambienti e il riscaldamento/aria condizionata. I giorni e gli orari di apertura risultano quelli con la percentuale di risposte positive minore (60,3%) e hanno una percentuale del 34,9% di risposte intermedie. Variano fra il 70,0% e il 75,0% le valutazioni positive per la disponibilità e comodità dei posti a sedere e, anche se poco utilizzati, per il servizio internet (pc fisso) e la rete wifi. Questi ultimi tre aspetti registrano percentuali piuttosto elevate di giudizi intermedi (fra 23,7% e 25,9%).

Grafico 65 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



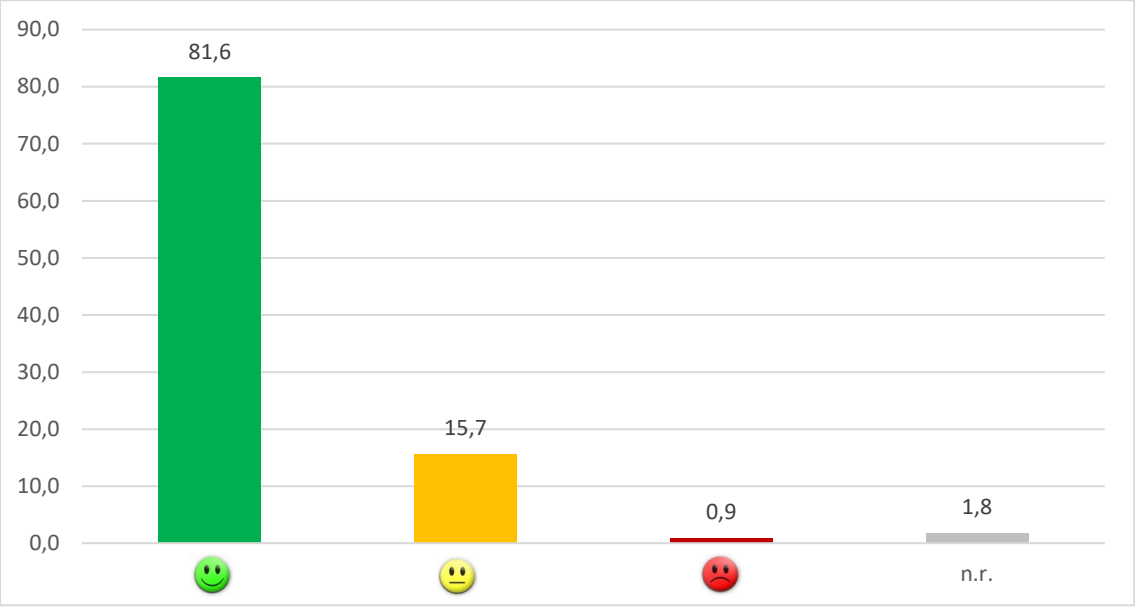
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Le valutazioni sono sempre molto positive. La cortesia e la competenza del personale sono valutate positivamente dal 91,4% e dal 90,2% dei rispondenti; i tempi di risposta del prestito locale e il prestito interbibliotecario riportano rispettivamente l'86,5% e l'82,1% di risposte positive. Molto buoni i giudizi positivi per la modulistica e per la collocazione del materiale (81,4% e 76,5%); la qualità delle iniziative/eventi della biblioteca ha ricevuto il 68,3% di risposte positive, mentre per la comunicazione degli eventi esse salgono al 76,2%. Leggermente inferiori le valutazioni delle varie raccolte di cui dispone la biblioteca ma restano comunque intorno al 60,0-70,0%, con un minimo di 60,0% per le raccolte multimediali (max di risposte intermedie 34,3% e di risposte negative 5,7%).

Grafico 66 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



Infine abbiamo chiesto un giudizio generale sulla biblioteca. L'81,6% ha dato una valutazione positiva, il 15,7% ha dato una valutazione intermedia mentre lo 0,9% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 67 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Biblioteca Villa Bandini

In sintesi

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

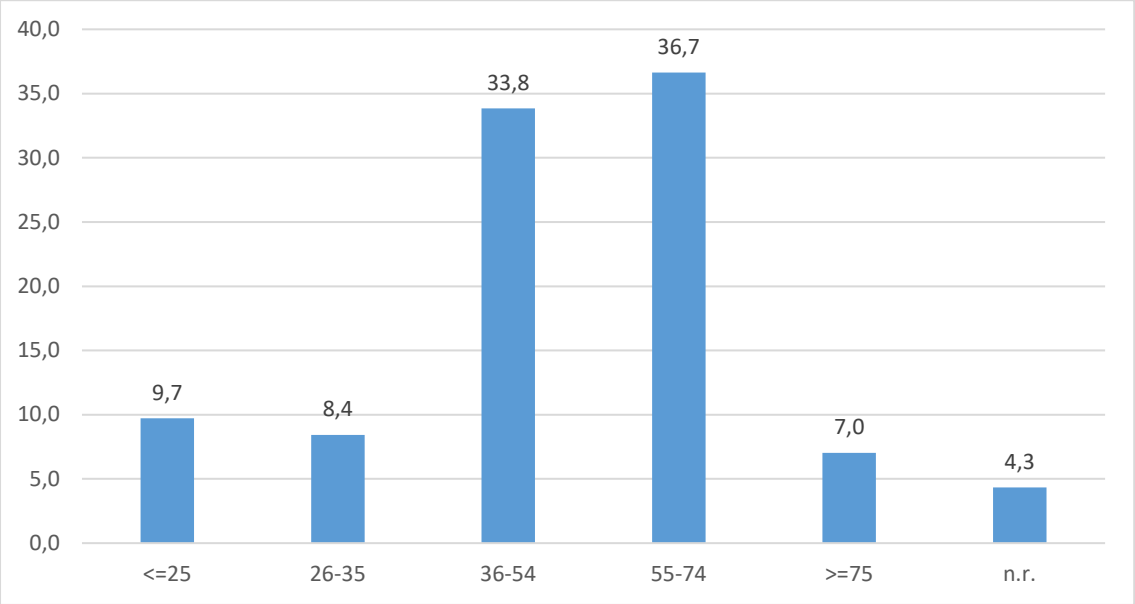
La Biblioteca Villa Bandini ha raccolto 854 valutazioni (848 dal questionario online e 6 da quello cartaceo). Corrisponde al 10,3% dei rispondenti totali. La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (66,6%), il 31,0% è di genere maschile e il 2,1%, invece, non specifica.

Tabella 41 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	569	66,6
M	265	31,0
altro	2	0,2
preferisco non dichiararlo	18	2,1
Totale	854	100,0

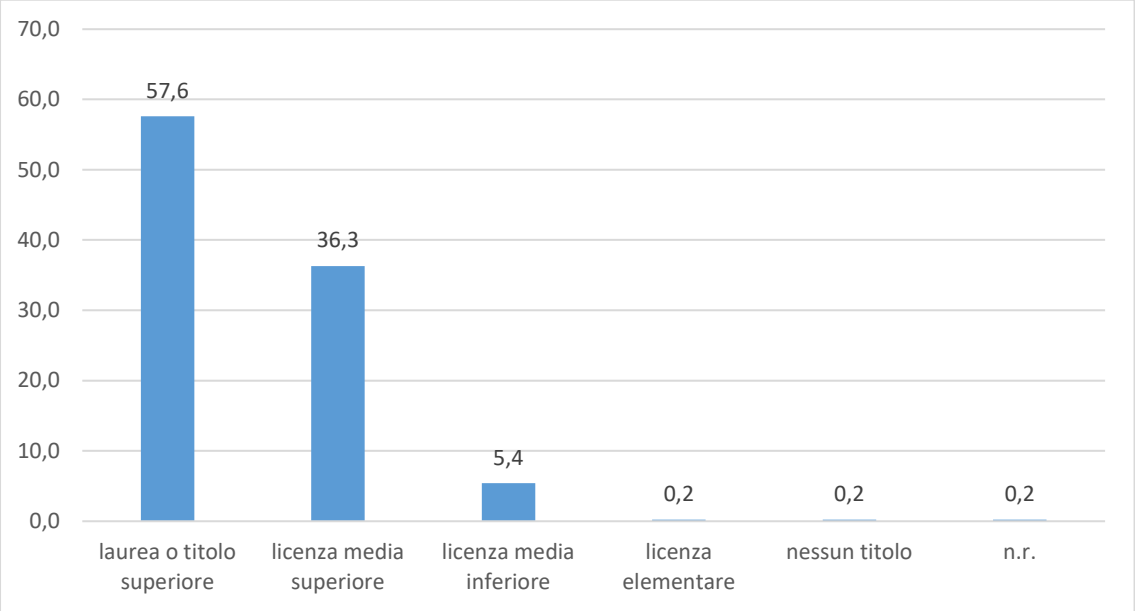
Oltre il 70,0% dei rispondenti appartiene alle classi di età 36-54 e 55-74 anni rispettivamente con il 33,8% e il 36,7%. Il 9,7% ha meno di 25 anni, l'8,4% ha fra i 26 e i 35 anni e il 7,0% ha 75 anni o più.

Grafico 68 - Rispondenti per classe di età



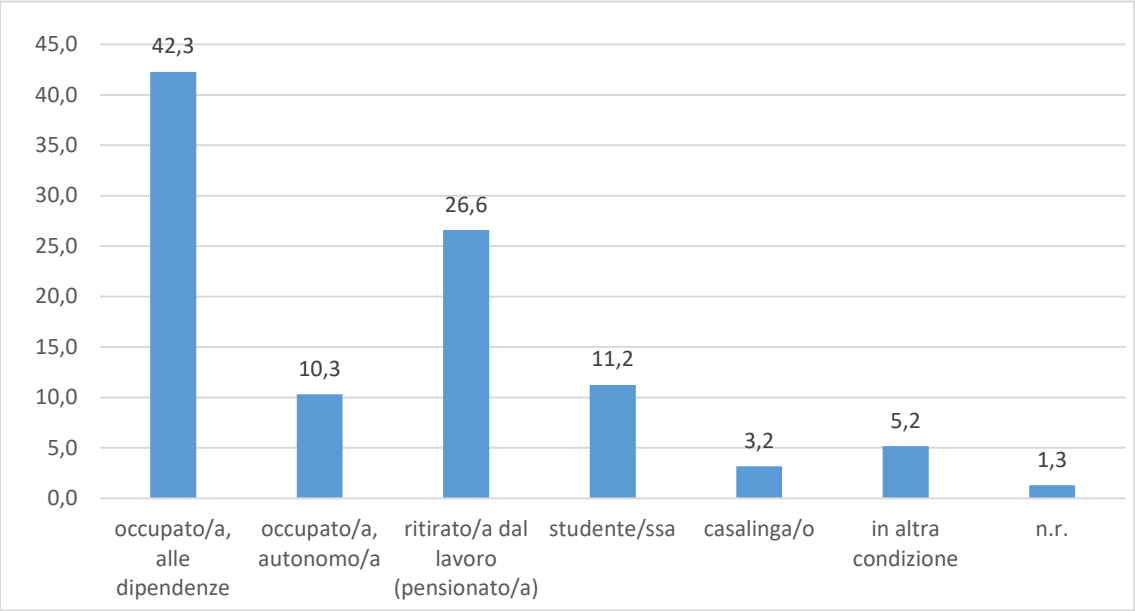
Il titolo di studio risulta elevato: quasi la totalità dei rispondenti possiede 'laurea o titolo superiore' (57,6%) o 'licenza media superiore' (36,3%). Risulta che il 5,4% ha conseguito la licenza media inferiore, mentre per le altre modalità le percentuali non sono rilevanti.

Grafico 69 - Rispondenti per titolo di studio



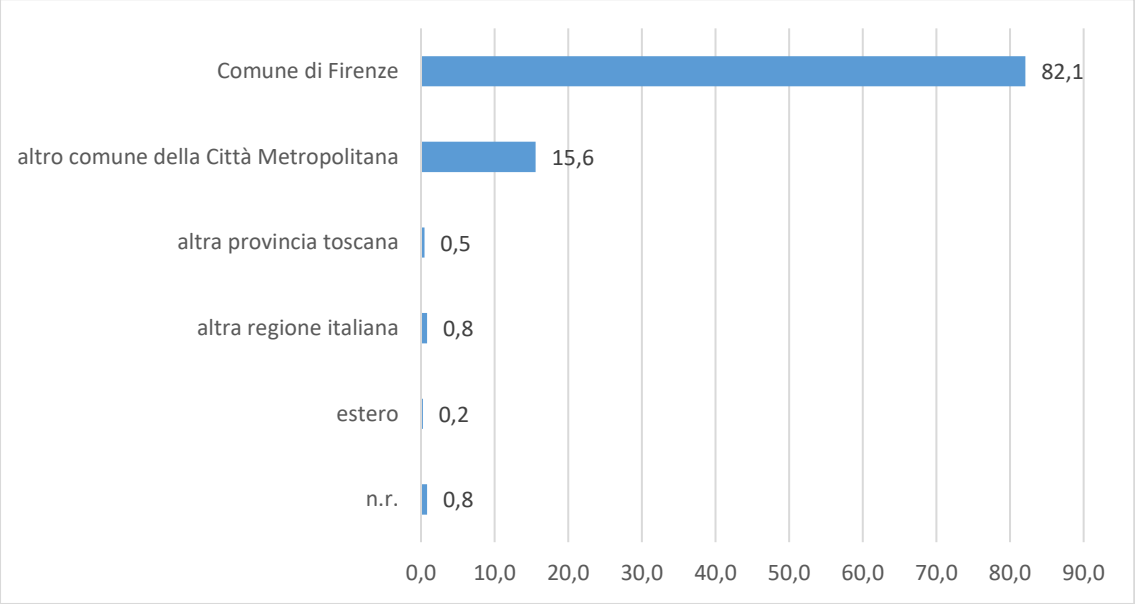
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, il 42,3% dei rispondenti si dichiara occupato alle dipendenze, il 26,6% pensionato e il 10,3% occupato autonomo. Si riscontra una buona percentuale di studenti, pari all'11,2%.

Grafico 70 - Rispondenti per condizione occupazionale



Quasi tutti i rispondenti risiedono nel comune di Firenze (82,1%) o provengono dai comuni della città metropolitana (15,6%). È pari allo 0,8% la percentuale di coloro che provengono da un'altra regione e allo 0,5% quella dei residenti in un'altra provincia toscana.

Grafico 71 - Rispondenti per luogo di residenza



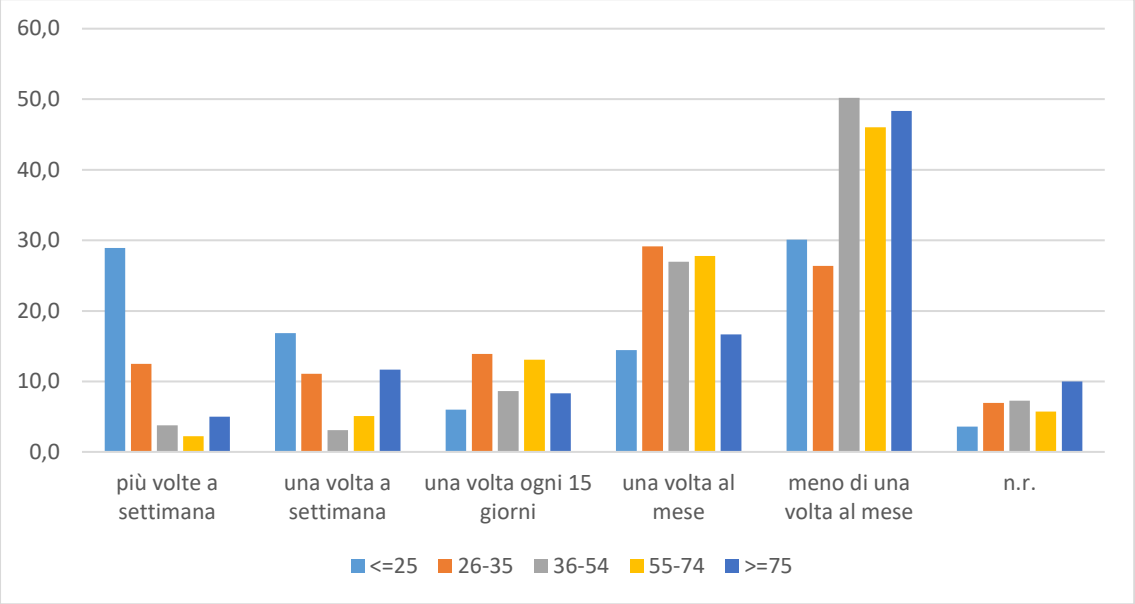
Di seguito si descrivono le modalità di fruizione della biblioteca e le valutazioni dei servizi utilizzati. La maggior parte dei rispondenti frequenta raramente la biblioteca, infatti si osserva una percentuale del 43,8% per coloro che vi si recano meno di una volta al mese e del 25,5% per coloro che vi si recano una volta al mese. Il 10,4% frequenta la biblioteca una volta ogni 15 giorni, il 6,4% una volta a settimana e il 6,6% più volte a settimana.

Tabella 42 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	56	6,6
Una volta a settimana	55	6,4
Una volta ogni 15 giorni	89	10,4
Una volta al mese	218	25,5
Meno di una volta al mese	374	43,8
Non rispondenti	62	7,3
Totale	854	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 o una volta al mese. I giovani fino a 35 anni vi si recano più volte alla settimana in percentuale superiore alla media (28,9% i minori di 26 anni e 12,5% i 26-35enni). Dai 26 ai 74 anni si frequenta 'una volta al mese' più delle altre classi. Risulta superiore alla media anche la quota degli ultra75enni che frequentano le biblioteche una volta a settimana (11,7%).

Grafico 72 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

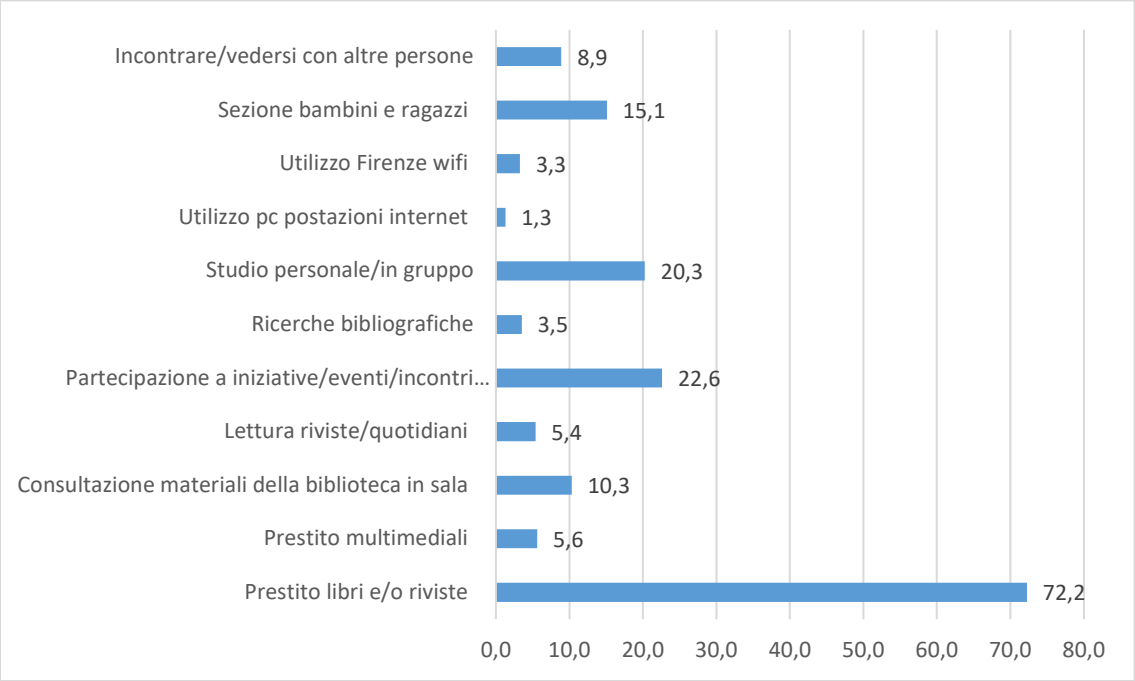


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale del 72,2% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo la partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca con il 22,6%, lo studio personale/in gruppo con il 20,3%, la sezione bambini e ragazzi con il 15,1% e la consultazione dei materiali della biblioteca in sala con il 10,3%. Scendono sotto la soglia del 10,0% incontrare/vedersi con altre persone (8,9%), il prestito di multimediali (5,6%) e la lettura di riviste/quotidiani (5,4%). Le altre esigenze presentano percentuali residuali.

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

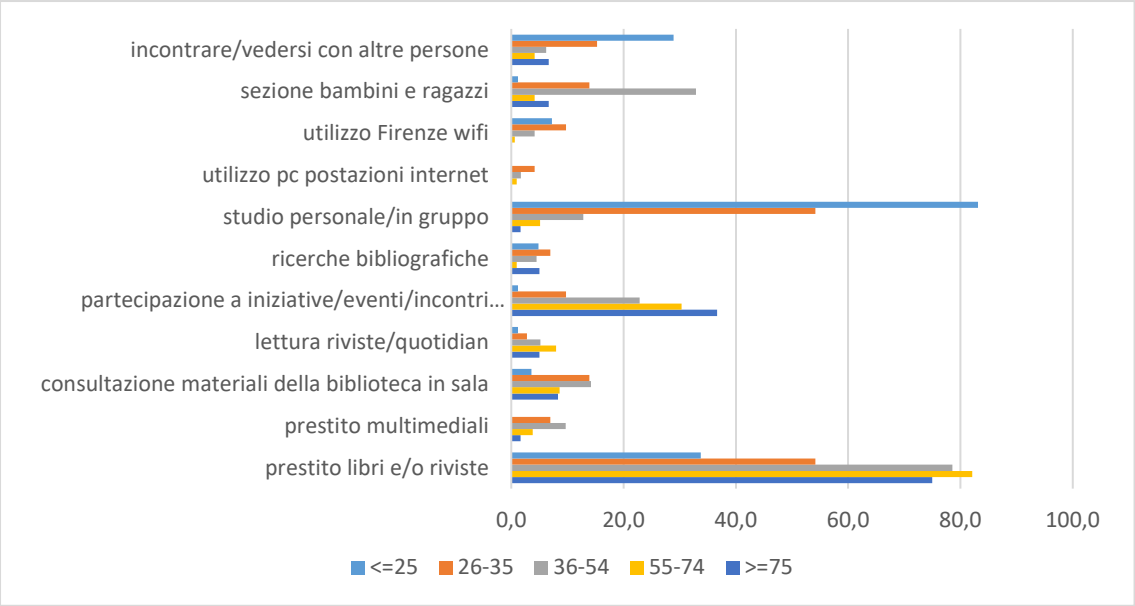
Esigenza	N	%
Prestito libri e/o riviste	617	72,2
Prestito multimediali	48	5,6
Consultazione materiali della biblioteca in sala	88	10,3
Lettura riviste/quotidiani	46	5,4
Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca	193	22,6
Ricerche bibliografiche	30	3,5
Studio personale/in gruppo	173	20,3
Utilizzo pc postazioni internet	11	1,3
Utilizzo Firenze wifi	28	3,3
Sezione bambini e ragazzi	129	15,1
Incontrare/vedersi con altre persone	76	8,9

Grafico 73 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Con il seguente grafico incrociamo le esigenze dei rispondenti con la loro età. Il prestito di libri è sicuramente l'esigenza principale che accomuna i rispondenti dai 36 anni di età in su. Le due classi più giovani presentano quote in netta maggioranza rispetto alle altre fasce di età nello studio personale/di gruppo, i giovanissimi anche rispetto alle altre esigenze, i 26-35enni in egual misura del prestito libri. La partecipazione a eventi organizzati dalla biblioteca riguarda le fasce di età sopra i 35 anni con percentuali dal 22,8% al 36,7%. La fascia di età dei 36-54enni è in netta maggioranza nella sezione dedicata ai bambini. Incontrare/vedersi con altre persone in biblioteca è un'esigenza soprattutto dei giovani fino a 35 anni e in particolar modo dei minori di 26 anni.

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



Il baby pit-stop è utilizzato dal 6,7% di coloro che utilizzano la sezione bambini e ragazzi e il 77,8% di essi si dichiara molto soddisfatto del servizio.
Agli utenti è stato chiesto inoltre di valutare una serie di aspetti attraverso degli 'smile'.
Nella prima parte vi sono gli aspetti più strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono i servizi meno utilizzati: il servizio internet da pc fisso e la rete wi-fi sono sicuramente quelli meno utilizzati rispettivamente con il 68,4% e il 58,0% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Si nota anche una percentuale di non valutazione del 29,9% per la disponibilità di posti a sedere e del 29,3% per riscaldamento/aria condizionata. Risultano percentuali di non utilizzo mediamente più elevate anche per comfort degli ambienti (13,0% per ordine/pulizia e 17,9% per luminosità/ areazione) e per la silenziosità (17,9%).

Tabella 44 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	🟢	🟡	🔴	Non utilizzo/ Non so valutare
accesso alla biblioteca	88,1	7,7	1,3	2,9
giorni e orari di apertura	86,1	8,7	0,4	4,9
silenziosità	69,4	10,7	2,0	17,9
comfort degli ambienti (ordine, pulizia)	71,2	13,6	2,2	13,0
comfort degli ambienti (luminosità, areazione)	61,9	17,4	2,7	17,9
riscaldamento/aria condizionata	51,5	16,9	2,3	29,3
disponibilità e comodità posti a sedere	50,0	16,6	3,5	29,9
servizio internet (pc fisso)	22,0	8,7	0,9	68,4
rete wifi	32,2	8,7	1,2	58,0

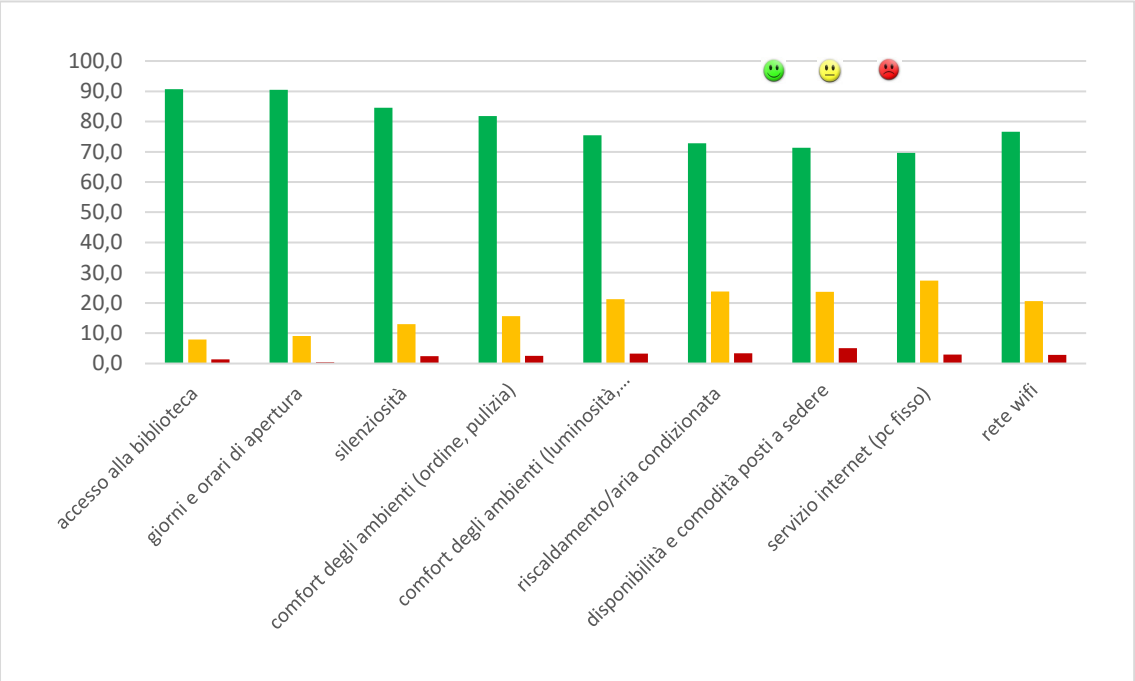
Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che una percentuale di circa il 55,0-65,0% di rispondenti non utilizza le raccolte multimediali, le raccolte librarie/multimediali per bambini e le raccolte di periodici/ riviste (rispettivamente con 65,0%, 54,4%, 66,2% di non utilizzo); il 31,4% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 20,4%; la chiarezza/completezza della modulistica non è valutata dal 31,5% e la qualità degli eventi dal 36,7%.

Per eliminare la distorsione dei non utilizzatori le valutazioni dei vari aspetti sono state ricalcolate sugli utenti effettivi ovvero escludendo coloro che indicano 'non so valutare/non utilizzo' nell'ipotesi che la maggior parte di essi effettivamente 'non utilizzi' il servizio.
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali rilevano una prevalenza di risultati positivi con percentuali che arrivano al 90,7% per l'accesso alla biblioteca e al 90,5% per i giorni e gli orari di apertura. Molto buone le valutazioni anche per la silenziosità (84,6%) e per il comfort degli ambienti (81,8% per ordine/pulizia e 75,5% per luminosità/areazione). La disponibilità dei posti a sedere ottiene il 71,3% di valutazioni positive. Anche se poco utilizzati, il servizio internet e la rete wifi ricevono buone valutazioni: 69,6% e 76,6% di 'faccine sorridenti'.

Tabella 45 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

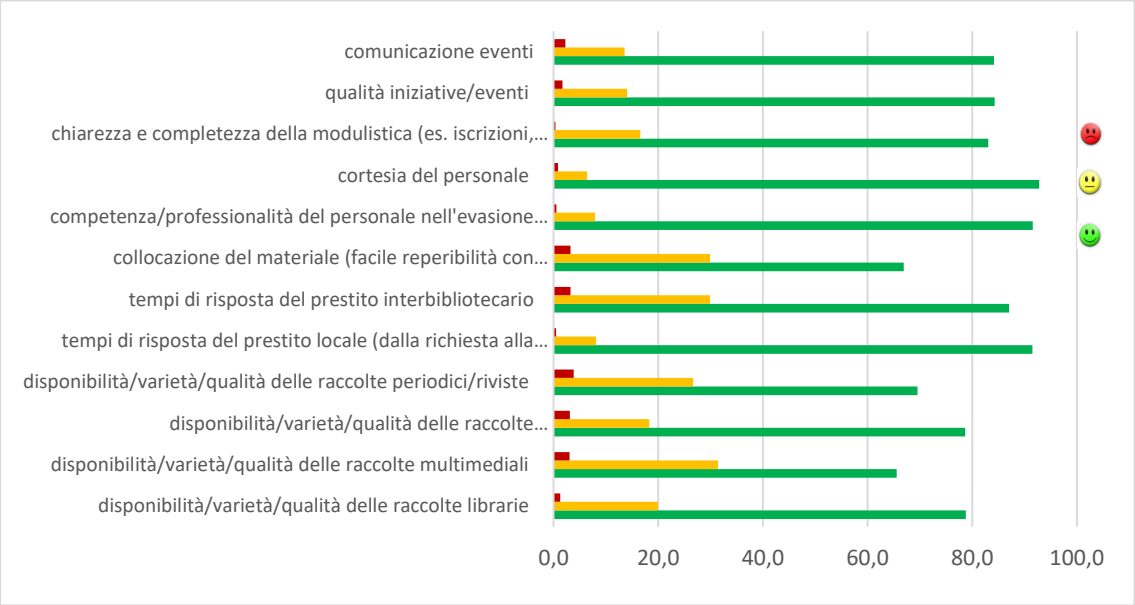
Servizi	🙂	😐	☹️	Non utilizzo/ Non so valutare
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie	66,2	16,7	1,1	16,0
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali	23,0	11,0	1,1	65,0
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie/multimediali per bambini e ragazzi	35,8	8,3	1,4	54,4
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste	23,5	9,0	1,3	66,2
tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro)	72,8	6,4	0,4	20,4
tempi di risposta del prestito interbibliotecario	59,7	0,0	0,7	31,4
collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	51,2	22,8	2,5	23,5
competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne)	81,4	7,0	0,5	11,1
cortesia del personale	88,4	6,1	0,8	4,7
chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.)	56,9	11,4	0,2	31,5
qualità iniziative/eventi	53,4	8,9	1,1	36,7
comunicazione eventi	65,3	10,5	1,8	22,4

Grafico 75 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



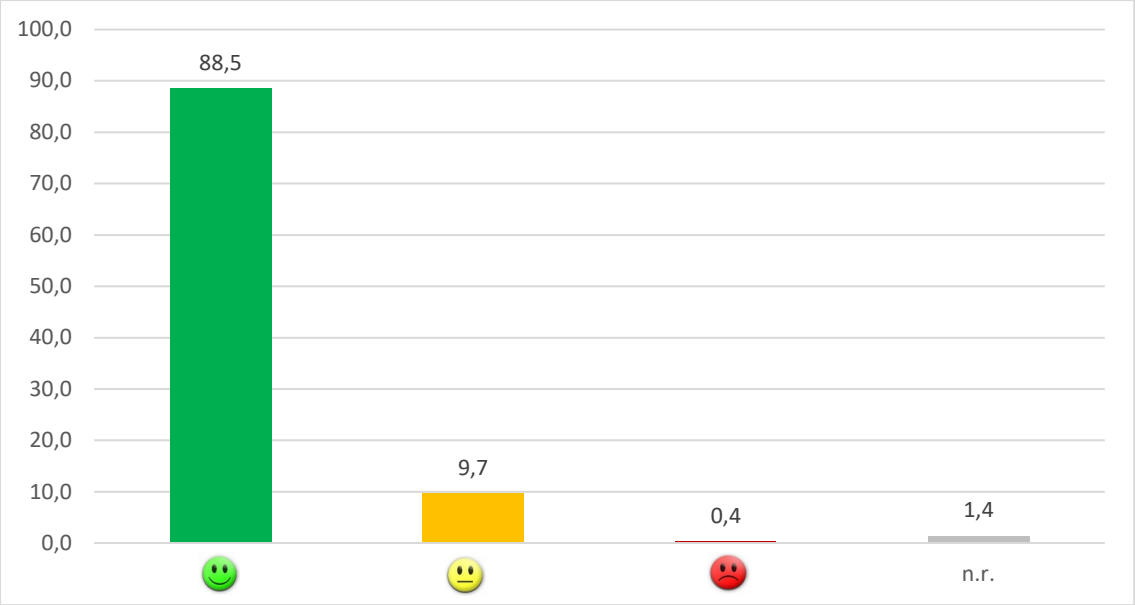
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Anche in questo caso le valutazioni sono prevalentemente positive, le risposte con la faccina rossa non superano il 3,8%. La cortesia e la competenza del personale ottengono rispettivamente il 92,8%% e il 91,6% di giudizi positivi; i tempi di risposta del prestito locale il 91,5% e il prestito interbibliotecario l'87,0%. La qualità delle iniziative/eventi della biblioteca ha ricevuto l'84,3% di risposte positive e la comunicazione degli eventi l'84,2%. Tutti gli altri servizi ottengono valutazioni positive più basse ma mai sotto il 65,0% (minimo 65,6% per le raccolte multimediali).

Grafico 76 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



Infine abbiamo chiesto un giudizio generale sulla biblioteca e a conferma dei risultati fino a qui positivi l'88,5% ha dato una valutazione positiva, il 9,7% ha dato una valutazione intermedia mentre soltanto lo 0,4% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 77 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Biblioteca Filippo Buonarroti

In sintesi

- *Utenti mediamente più adulti (più numerose le classi dai 36-54 e 55-74 anni), più occupati alle dipendenze, più pensionati e meno studenti*
- *Grande maggioranza di residenti nel comune di Firenze*
- *Baby pit-stop molto poco utilizzato*
- *Più utilizzata per il prestito di libri e riviste, per la consultazione di materiali in sala, per la partecipazione a iniziative/eventi e per la sezione bambini e ragazzi*
- *Meno utilizzata per lo studio personale/di gruppo, per la lettura di riviste/quotidiani e per incontrarsi con altre persone*
- *Valutazione complessiva nella media: gli aspetti più critici sono l'accesso, la luminosità/areazione e la disponibilità/varietà dei materiali soprattutto quelli per bambini e dei periodici/riviste; più apprezzati la silenziosità e la comunicazione degli eventi.*

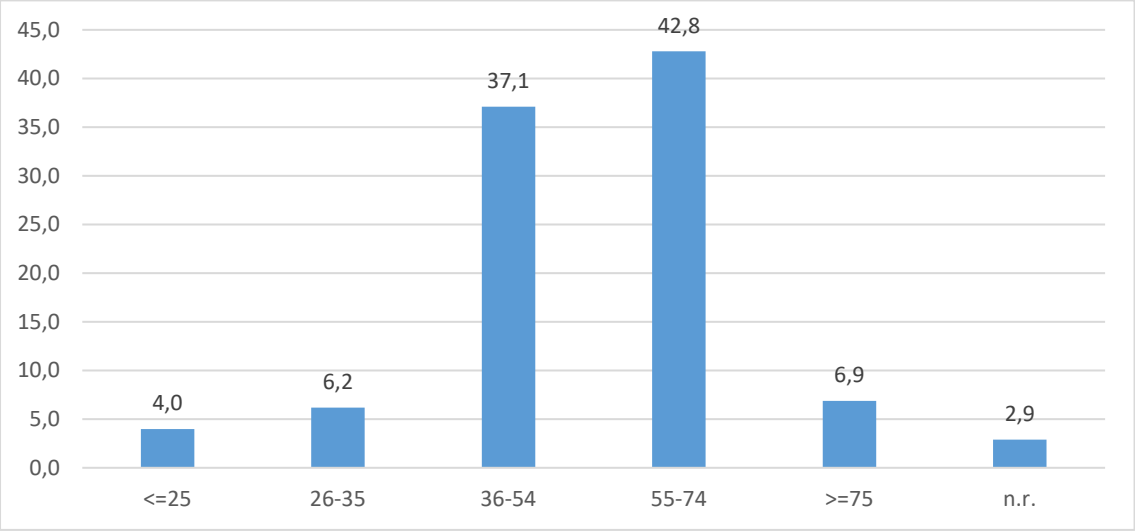
La Biblioteca Filippo Buonarroti ha raccolto 577 valutazioni (tutte del questionario online). Corrisponde al 6,9% dei rispondenti totali. La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (65,5%), il 32,6% è di genere maschile e l'1,7%, invece, non specifica.

Tabella 46 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	378	65,5
M	188	32,6
altro	1	0,2
preferisco non dichiararlo	10	1,7
Totale	577	100,0

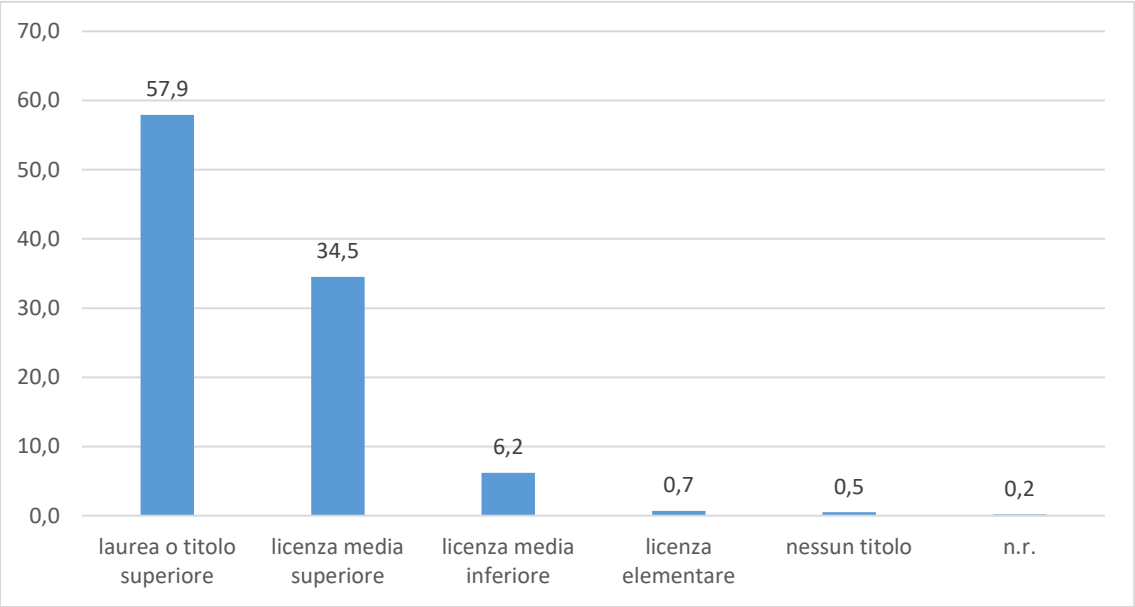
Per quanto riguarda l'età, circa l'80,0% dei rispondenti fa parte delle classi di età 36-54 e 55-74 anni rispettivamente con percentuali del 37,1% e 42,8%. Le altre percentuali risultano molto basse: i minori di 25 anni sono il 4,0%, i 26-35enni sono il 6,2% e i 75+ sono il 6,9%.

Grafico 78 - Rispondenti per classe di età



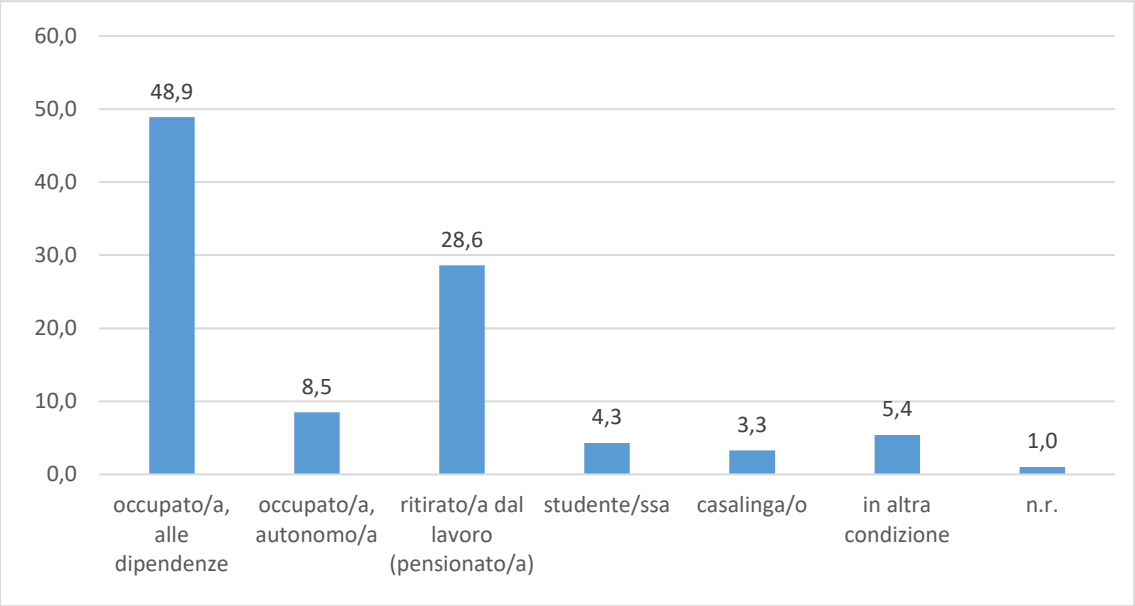
La maggior parte dei rispondenti ha una 'laurea o titolo superiore' (57,9%) o la 'licenza media superiore' (34,5%). Il 6,2% ha conseguito la licenza media inferiore, mentre per le altre modalità le percentuali non sono rilevanti.

Grafico 79 - Rispondenti per titolo di studio



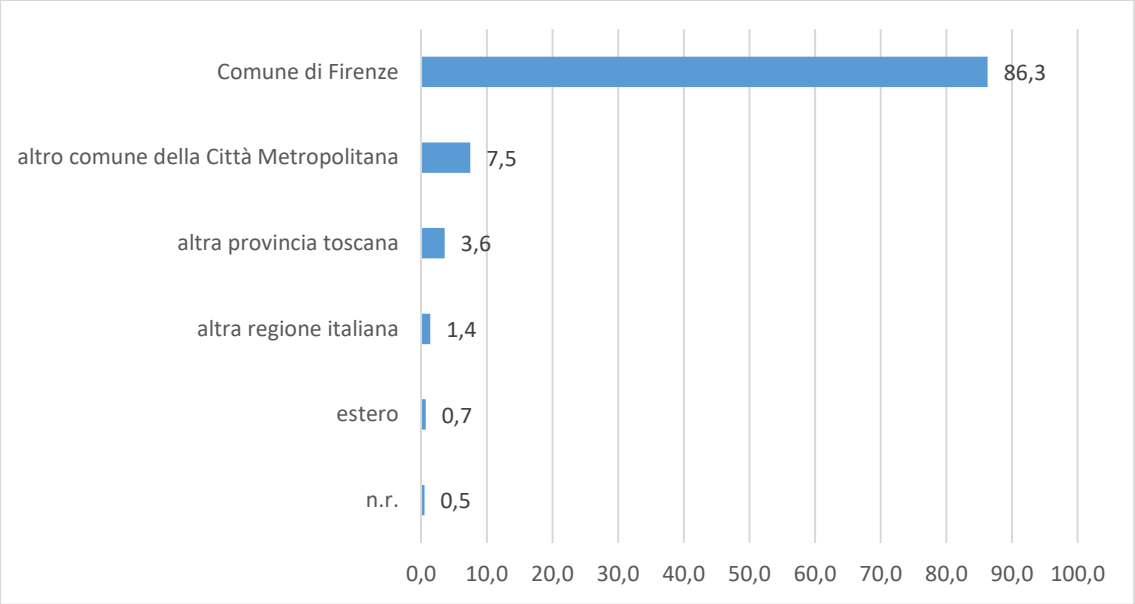
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, la maggior parte dei rispondenti è occupato alle dipendenze (48,9%); i pensionati sono il 28,6% e gli occupati autonomi l'8,5%. Ciò è dovuto, in gran parte, all'età media che risulta abbastanza elevata. Gli studenti sono il 4,3% del totale.

Grafico 80 - Rispondenti per condizione occupazionale



Gran parte dei rispondenti risiede nel comune di Firenze con una percentuale pari all'86,3%. Il 7,5% risiede in altro comune della provincia e il 3,6% in altra provincia toscana. Le altre modalità registrano percentuali sotto all'1,5%.

Grafico 81 - Rispondenti per luogo di residenza



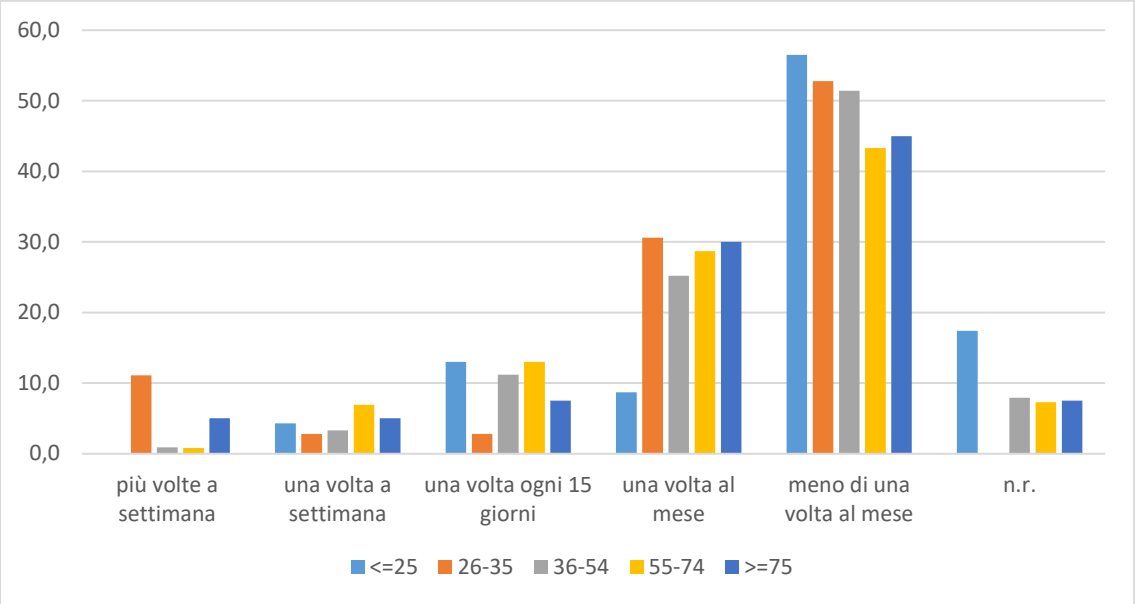
Di seguito si descrivono le modalità di fruizione della biblioteca e le valutazioni dei servizi utilizzati. La maggior parte dei rispondenti (46,6%) si reca in biblioteca meno di una volta al mese, mentre il 27,4% afferma di frequentarla una volta al mese. Le altre modalità di frequenza rilevano percentuali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

Tabella 47 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	10	1,7
Una volta a settimana	29	5,0
Una volta ogni 15 giorni	63	10,9
Una volta al mese	158	27,4
Meno di una volta al mese	269	46,6
Non rispondenti	48	8,3
Totale	577	100,0

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

Grafico 82 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età



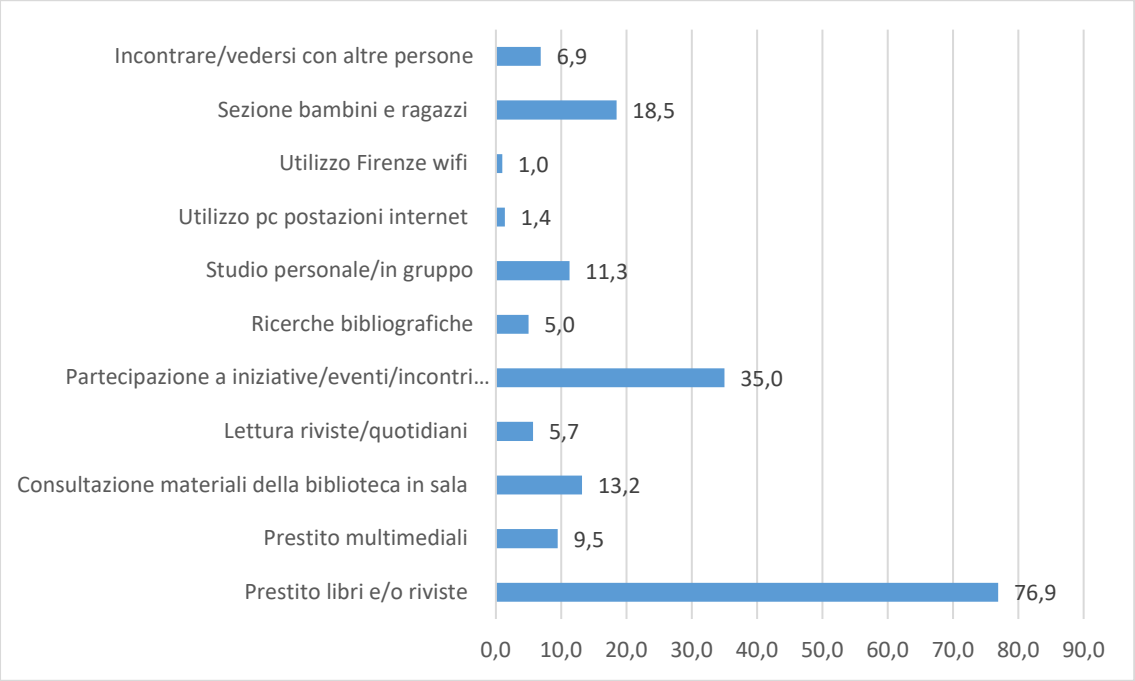
Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale del 76,9% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo la partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca con il 35,0%; il 18,5% si reca in biblioteca per l'utilizzo della sezione bambini e ragazzi. Seguono la consultazione materiali della biblioteca in sala (13,2%), lo studio personale/in gruppo (11,3%) e il prestito di multimediali (9,5%). Rimangono residuali l'utilizzo pc postazioni internet (1,4%) e l'utilizzo Firenze wi-fi (1,0%).

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

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

Esigenza	N	%
Prestito libri e/o riviste	444	76,9
Prestito multimediali	55	9,5
Consultazione materiali della biblioteca in sala	76	13,2
Lettura riviste/quotidiani	33	5,7
Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca	202	35,0
Ricerche bibliografiche	29	5,0
Studio personale/in gruppo	65	11,3
Utilizzo pc postazioni internet	8	1,4
Utilizzo Firenze wifi	6	1,0
Sezione bambini e ragazzi	107	18,5
Incontrare/vedersi con altre persone	40	6,9

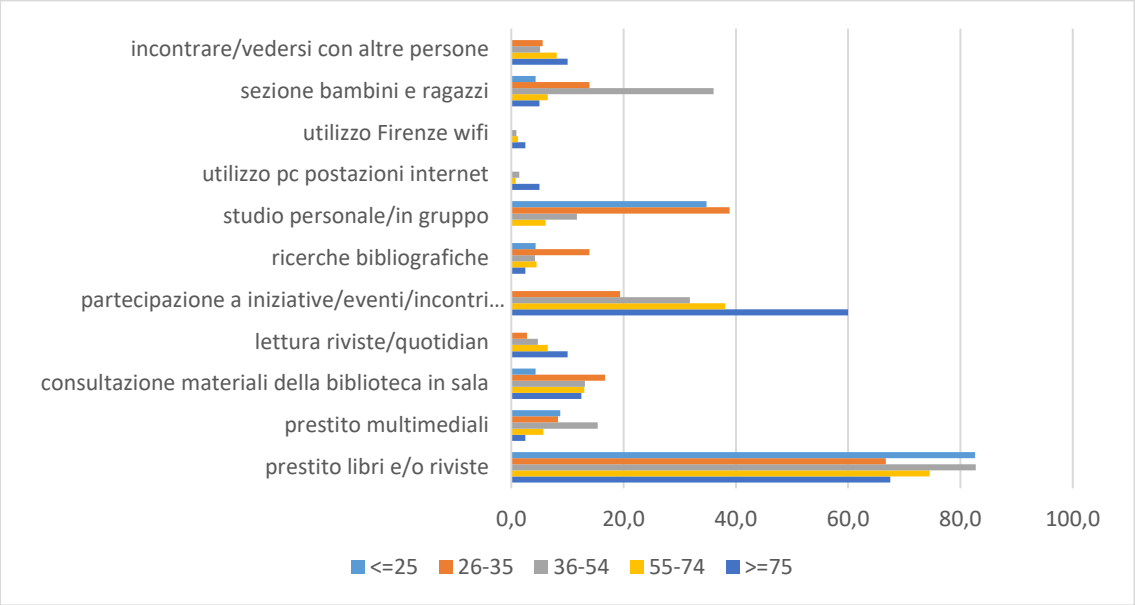
Grafico 83 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Con il seguente grafico incrociamo le esigenze dei rispondenti con la loro età[4]. Il prestito di libri è il motivo principale per cui ci si reca in biblioteca a tutte le età; la partecipazione ad eventi organizzati dalla biblioteca rileva una percentuale significativa soprattutto fra gli ultra75enni. Come si può vedere dal grafico le due classi più giovani sono in netta maggioranza sulle altre fasce per quanto riguarda lo studio personale. La sezione per bambini/ragazzi come è logico che sia è utilizzata soprattutto dai 36-54enni.

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

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



Benchè la sezione bambini e ragazzi sia utilizzata dal 18,5% dei rispondenti, il baby pit-stop risulta utilizzato solo dal 4,7% di essi. Le valutazioni sono tutte positive. Agli utenti è stato chiesto inoltre di valutare una serie di aspetti attraverso degli 'smile'. Nella prima parte vi sono gli aspetti più strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono i servizi meno utilizzati: il servizio internet da pc fisso e la rete wi-fi sono sicuramente quelli meno utilizzati rispettivamente con il 70,2% e il 67,4% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Il 22,7% non valuta l'aria condizionata/ riscaldamento mentre il 19,9% non utilizza posti a sedere.

Tabella 49 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	🙂	😐	☹️	Non utilizzo/ Non so valutare
accesso alla biblioteca	78,0	18,0	2,3	1,7
giorni e orari di apertura	84,1	12,5	0,9	2,6
silenziosità	80,8	8,5	1,0	9,7
comfort degli ambienti (ordine, pulizia)	73,8	16,8	1,4	8,0
comfort degli ambienti (luminosità, areazione)	61,5	25,8	1,7	10,9
riscaldamento/aria condizionata	56,3	17,9	3,1	22,7
disponibilità e comodità posti a sedere	55,8	21,8	2,4	19,9
servizio internet (pc fisso)	21,3	8,1	0,3	70,2
rete wifi	23,6	7,8	1,2	67,4

Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che più della metà dei rispondenti non usa le raccolte multimediali, le raccolte librarie/multimediali per bambini e le raccolte di periodici/riviste (rispettivamente con 57,9%, 52,5%, 62,4% di non utilizzo); il 29,5% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 15,1%; la chiarezza/completezza della modulistica non è valutata dal 30,2%, la qualità degli eventi dal 27,4% e la comunicazione eventi dal 13,0%.

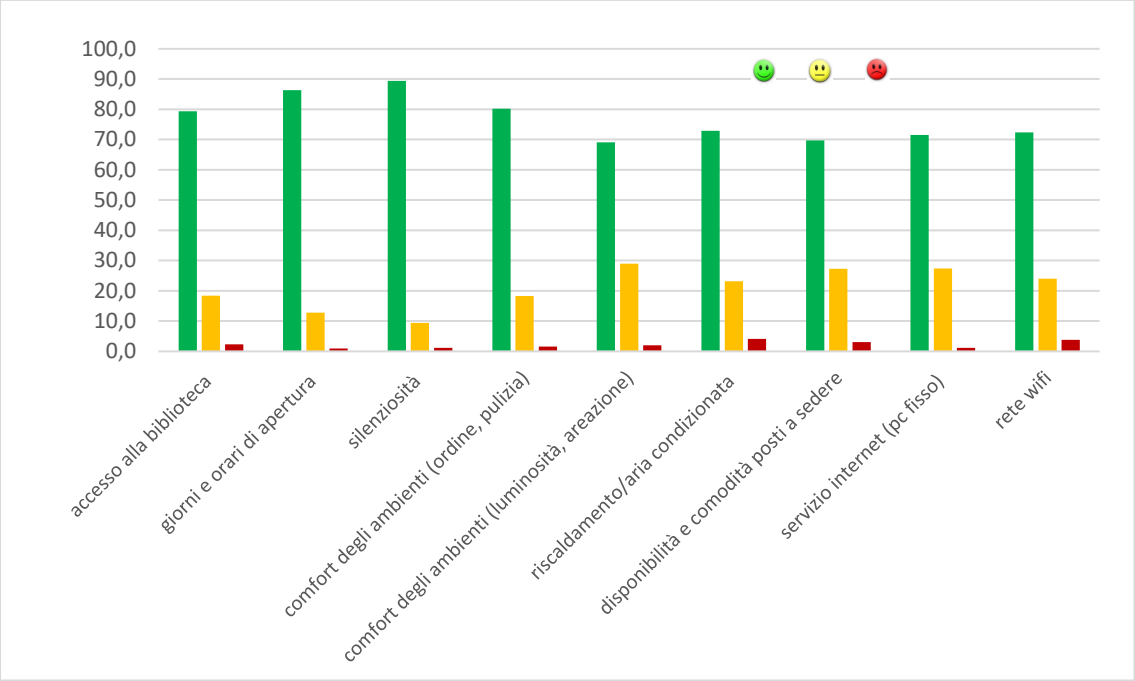
Tabella 50 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi	🙂	😐	☹️	Non utilizzo/ Non so valutare
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie	64,6	22,0	1,0	12,3
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali	28,1	13,2	0,9	57,9
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie/multimediali per bambini e ragazzi	35,0	10,9	1,6	52,5
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste	25,8	11,1	0,7	62,4
tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro)	74,5	9,7	0,7	15,1
tempi di risposta del prestito interbibliotecario	58,4	11,3	0,5	29,8
collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	58,8	21,3	1,4	18,5
competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne)	83,7	8,8	0,3	7,1
cortesia del personale	88,2	7,1	1,0	3,6
chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.)	59,8	9,4	0,7	30,2
qualità iniziative/eventi	60,1	11,3	1,2	27,4
comunicazione eventi	78,0	7,1	1,9	13,0

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.

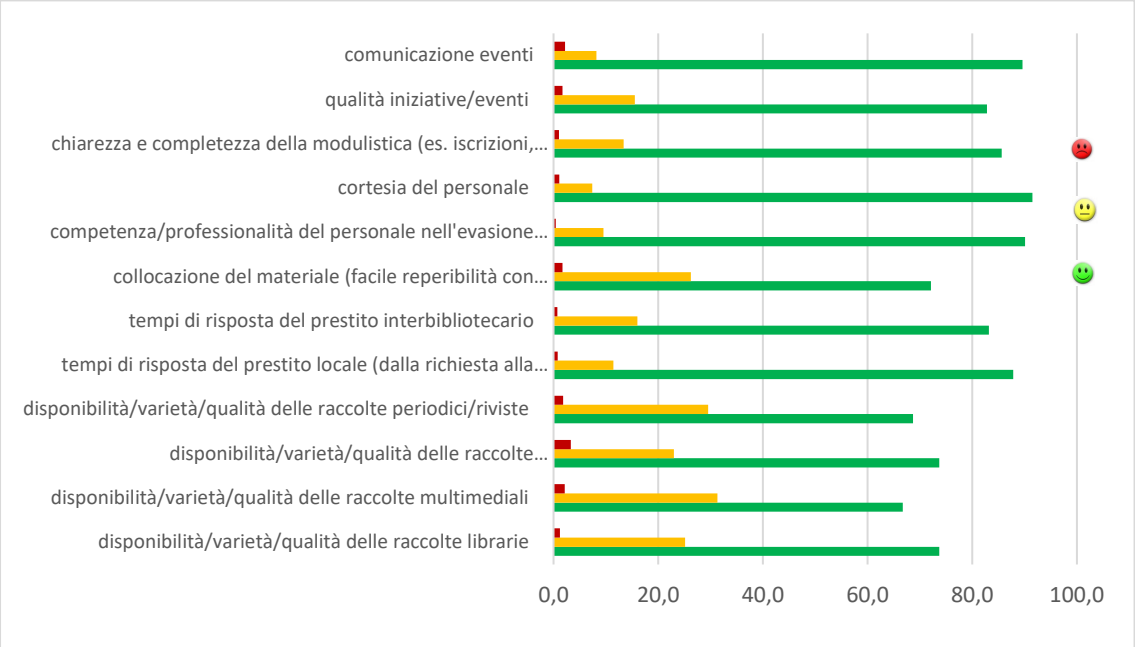
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali mostrano una prevalenza di risultati positivi con percentuali che arrivano quasi al 90,0% per la silenziosità e all'86,3% per giorni e orari di apertura. L'accesso alla biblioteca riceve il 79,4% di risposte positive e l'ordine e la pulizia degli ambienti l'80,2%. Tutti gli altri aspetti ricevono valutazioni positive con percentuali fra il 69,0% e il 73,0%.

Grafico 85 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



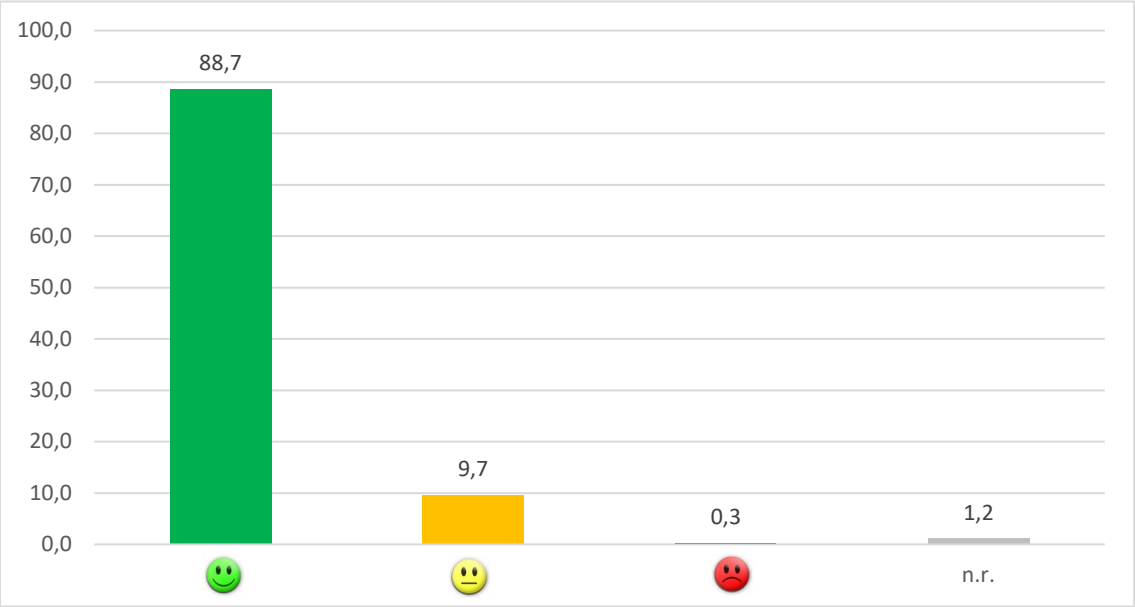
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Anche in questo caso le valutazioni sono molto positive, le risposte con la faccina rossa non arrivano in nessun caso al 3,5%. La cortesia e la competenza del personale ottengono rispettivamente il 91,5% e il 90,1% di giudizi positivi; bene anche i tempi di risposta del prestito locale e del prestito interbibliotecario (87,8% e 83,2%); la qualità delle iniziative/eventi della biblioteca rileva l'82,8% di utenti soddisfatti e la comunicazione eventi l'89,6%; la disponibilità/varietà/qualità dei materiali va dal 66,7% di valutazioni positive per i multimediali al 73,7% delle raccolte librarie e raccolte per bambini e ragazzi.

Grafico 86 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



Infine abbiamo chiesto un giudizio generale sulla biblioteca e a conferma dei risultati fino a qui positivi l'88,7% dei rispondenti si dichiara soddisfatto, il 9,7% ha dato una valutazione intermedia mentre soltanto lo 0,3% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 87 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Biblioteca Dino Pieraccioni

In sintesi

- *Utenti mediamente più anziani e più provenienti dal comune;*
- *Più utilizzata per il prestito di libri/riviste;*
- *meno utilizzata per la partecipazione ad eventi organizzati dalla biblioteca, lo studio, l'incontro con altre persone e la sezione bambini e ragazzi;*
- *Valutazione complessiva nella media: ottime valutazioni per la silenziosità, meno bene la luminosità e areazione degli ambienti; da migliorare la qualità di iniziative/eventi e il materiale per bambini e ragazzi.*

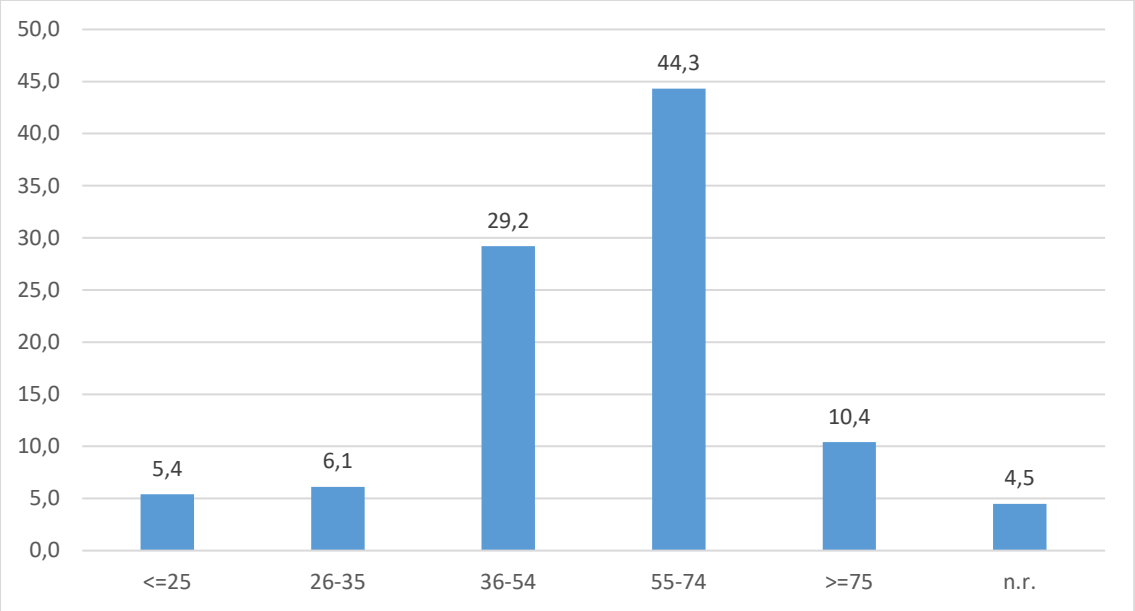
La Biblioteca Dino Pieraccioni ha raccolto 575 valutazioni (570 del questionario online e 5 di quello cartaceo). Corrisponde al 6,9% dei rispondenti totali. La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (67,0%), il 29,0% è di genere maschile e il 3,8%, invece, non specifica.

Tabella 51 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	385	67,0
M	167	29,0
altro	1	0,2
preferisco non dichiararlo	22	3,8
Totale	575	100,0

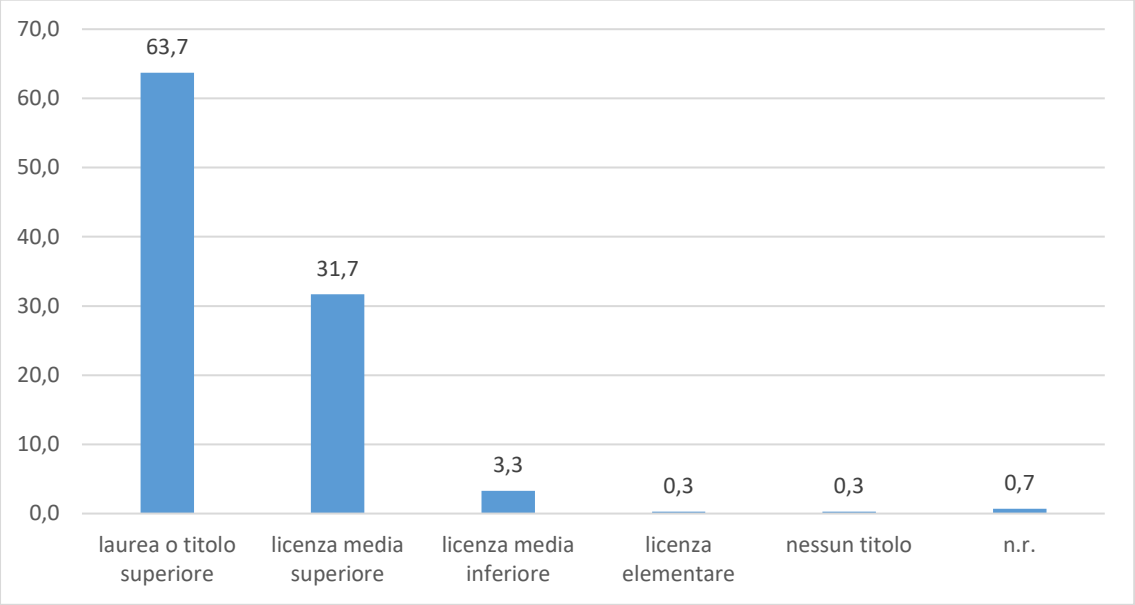
Per età la maggior parte dei rispondenti fa parte delle classi di età 36-54 e 55-74 rispettivamente con percentuali del 29,2% e 44,3%. Le altre fasce d'età risultano meno rappresentate: i minori di 26 anni sono il 5,4%, i 26-35enni sono il 6,1% mentre i 75+ sono il 10,4% dei rispondenti.

Grafico 88 - Rispondenti per classe di età



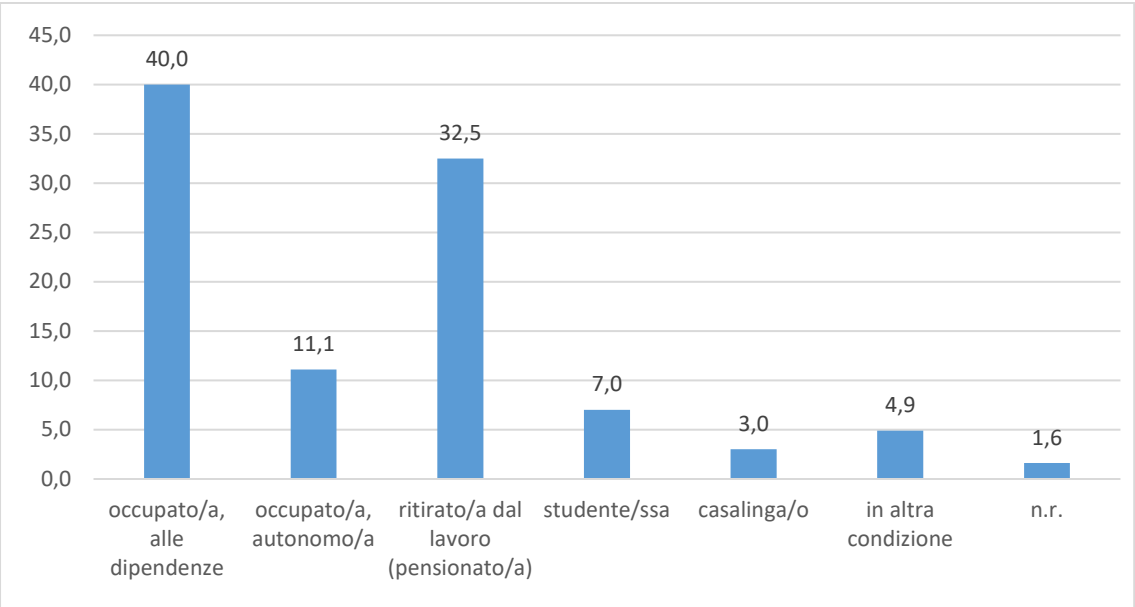
Il titolo di studio risulta molto alto: il 63,7% dei rispondenti possiede una laurea o un titolo superiore e il 31,7% ha la licenza media superiore. Il 3,3% ha conseguito la licenza media inferiore, mentre per le altre modalità le percentuali non sono rilevanti.

Grafico 89 - Rispondenti per titolo di studio



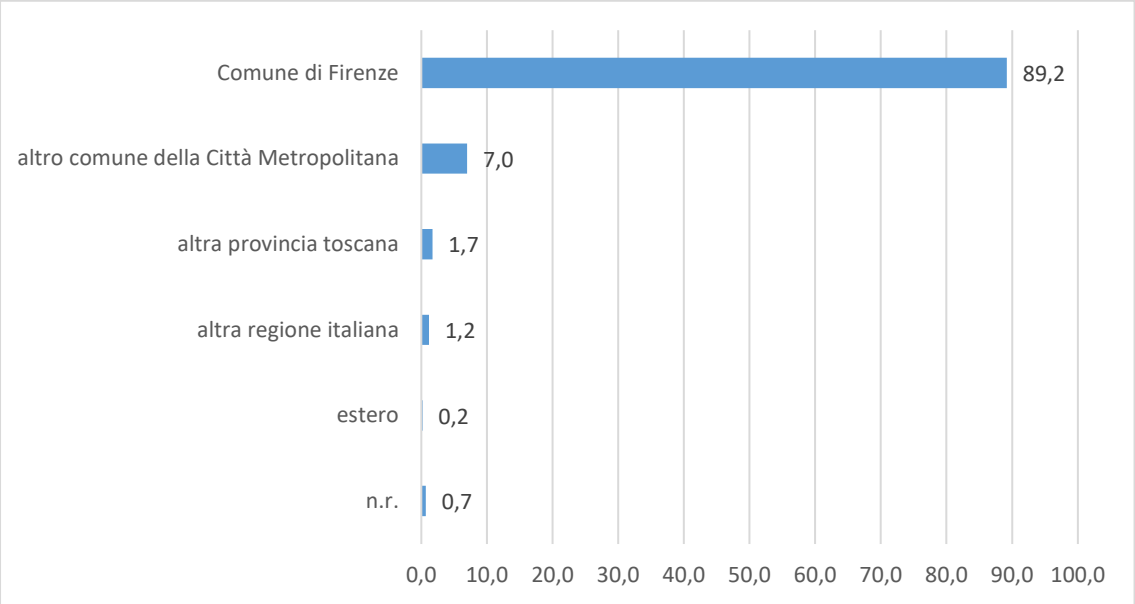
Anche la condizione occupazionale risulta coerente con la distribuzione per età: il 40,0% dei rispondenti si dichiara occupato alle dipendenze, seguono i pensionati con il 32,5% e gli occupati autonomi con l'11,1%. Gli studenti rappresentano il 7,0% del totale.

Grafico 90 - Rispondenti per condizione occupazionale



Gran parte dei rispondenti risiede nel comune di Firenze con una percentuale dell'89,2%, mentre un altro 7,0% risiede in altro comune della provincia, lasciando le altre modalità con percentuali molto basse intorno all'1,0-1,5%.

Grafico 91 - Rispondenti per luogo di residenza



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

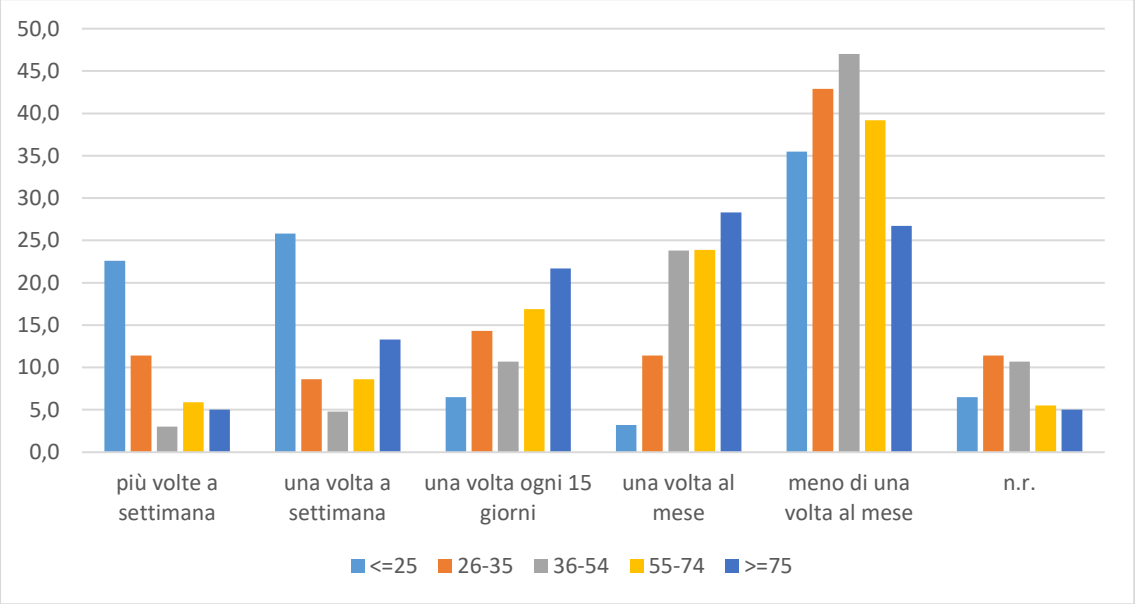
Tabella 52 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	35	6,1
Una volta a settimana	49	8,5
Una volta ogni 15 giorni	84	14,6
Una volta al mese	131	22,8
Meno di una volta al mese	233	40,5
Non rispondenti	43	7,5
Totale	575	100,0

È interessante vedere il grafico che analizza la frequenza in base all'età del rispondente[5]. Si osserva che fino ai 74 anni ci si reca in biblioteca prevalentemente meno di una volta al mese. Si nota che la classe dei più giovani si reca in biblioteca più spesso (più volte a settimana, 22,6% e una volta a settimana, 25,8%) in percentuale significativamente maggiore rispetto alle altre età. Gli ultra75enni rilevano percentuali più alte in 'una volta al mese' (28,3%) e 'una volta ogni 15 giorni' (21,7%).

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

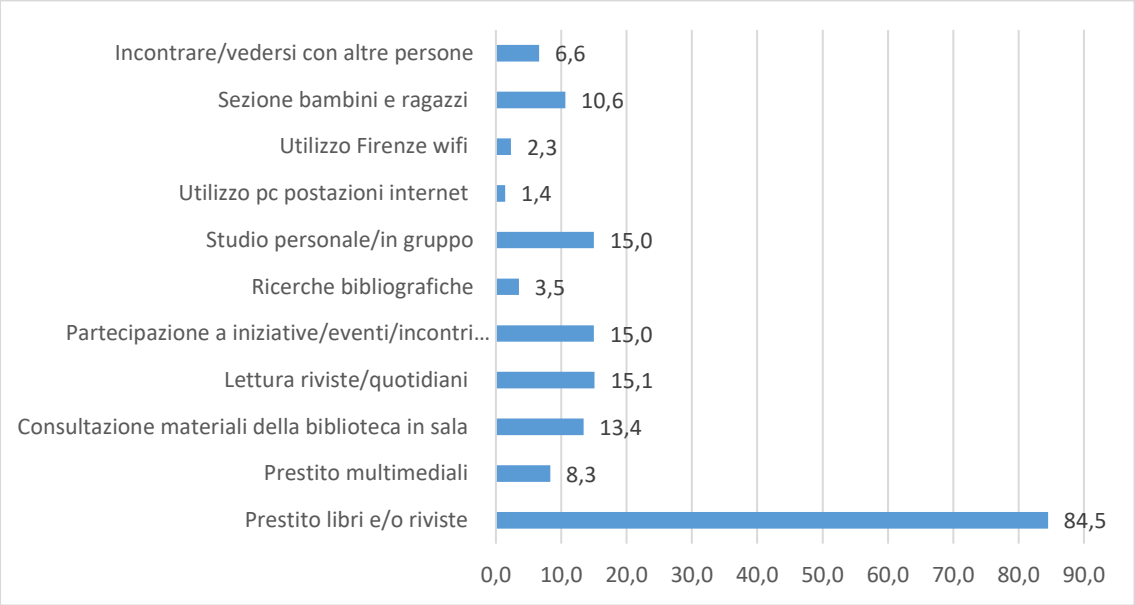


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: l'esigenza prioritaria è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale dell'84,5% che è nettamente superiore sia della media generale sia di tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo la lettura di riviste e quotidiani con il 15,1%, lo studio personale e la partecipazione ad eventi della biblioteca, entrambi con il 15,0%, e la consultazione del materiale in sala con il 13,4%. La sezione bambini/ragazzi è indicata dal 10,6% dei rispondenti, il prestito multimediali e incontrare/vedersi con altre persone ricevono percentuali rispettivamente dell'8,3% e 6,6%. Le ricerche bibliografiche riportano il 3,5%, pc/postazioni internet 1,4% e wi-fi 2,3%.

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

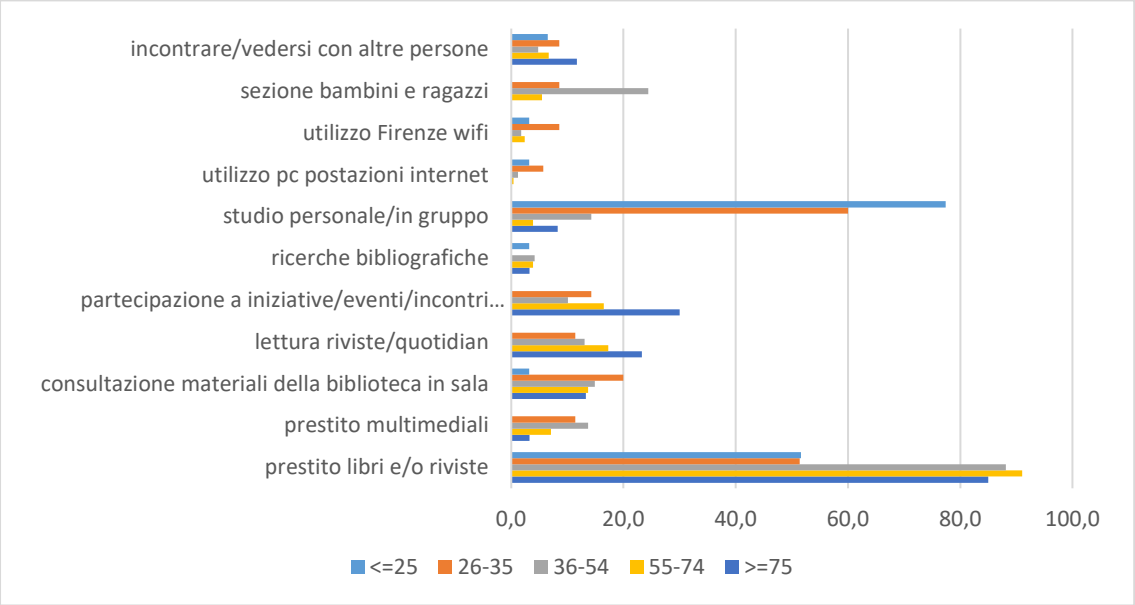
Esigenza	N	%
Prestito libri e/o riviste	486	84,5
Prestito multimediali	48	8,3
Consultazione materiali della biblioteca in sala	77	13,4
Lettura riviste/quotidiani	87	15,1
Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca	86	15,0
Ricerche bibliografiche	20	3,5
Studio personale/in gruppo	86	15,0
Utilizzo pc postazioni internet	8	1,4
Utilizzo Firenze wifi	13	2,3
Sezione bambini e ragazzi	61	10,6
Incontrare/vedersi con altre persone	38	6,6

Grafico 93 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Con il seguente grafico si incrociano le esigenze dei rispondenti con la loro età[6]. Il prestito di libri risulta l'esigenza prioritaria per coloro che hanno più di 35 anni, che frequentano la biblioteca maggiormente per lo studio personale (77,4% i <26 anni e 60,0%i 26-35enni). La lettura di riviste/quotidiani vede una prevalenza di utenti ultra75enni così come la partecipazione a eventi. La classe dei 36-54enni sfrutta maggiormente la sezione per bambini e ragazzi e il prestito di multimediale.

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



Il baby pit-stop è utilizzato soltanto dall'1,5% di coloro che usufruiscono della sezione bambini e ragazzi, e risultano tutti soddisfatti.

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

Agli utenti è stato chiesto inoltre di valutare una serie di aspetti attraverso degli 'smile'.
Nella prima parte vi sono gli aspetti più strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono i servizi meno utilizzati: il servizio internet da pc fisso e la rete wi-fi sono sicuramente quelli meno utilizzati rispettivamente con il 66,1% e il 60,9% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Il 19,3% non utilizza posti a sedere mentre il 20,0% non valuta l'aria condizionata/riscaldamento.

Tabella 54 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	🟢	🟡	🔴	Non utilizzo/ Non so valutare
accesso alla biblioteca	88,5	9,6	0,5	1,4
giorni e orari di apertura	82,4	14,6	0,9	2,1
silenziosità	82,8	9,9	1,0	6,3
comfort degli ambienti (ordine, pulizia)	77,9	16,3	0,2	5,6
comfort degli ambienti (luminosità, areazione)	65,2	25,0	1,2	8,5
riscaldamento/aria condizionata	57,9	19,7	2,4	20,0
disponibilità e comodità posti a sedere	57,9	20,9	1,9	19,3
servizio internet (pc fisso)	24,7	7,7	1,6	66,1
rete wifi	28,5	8,5	2,1	60,9

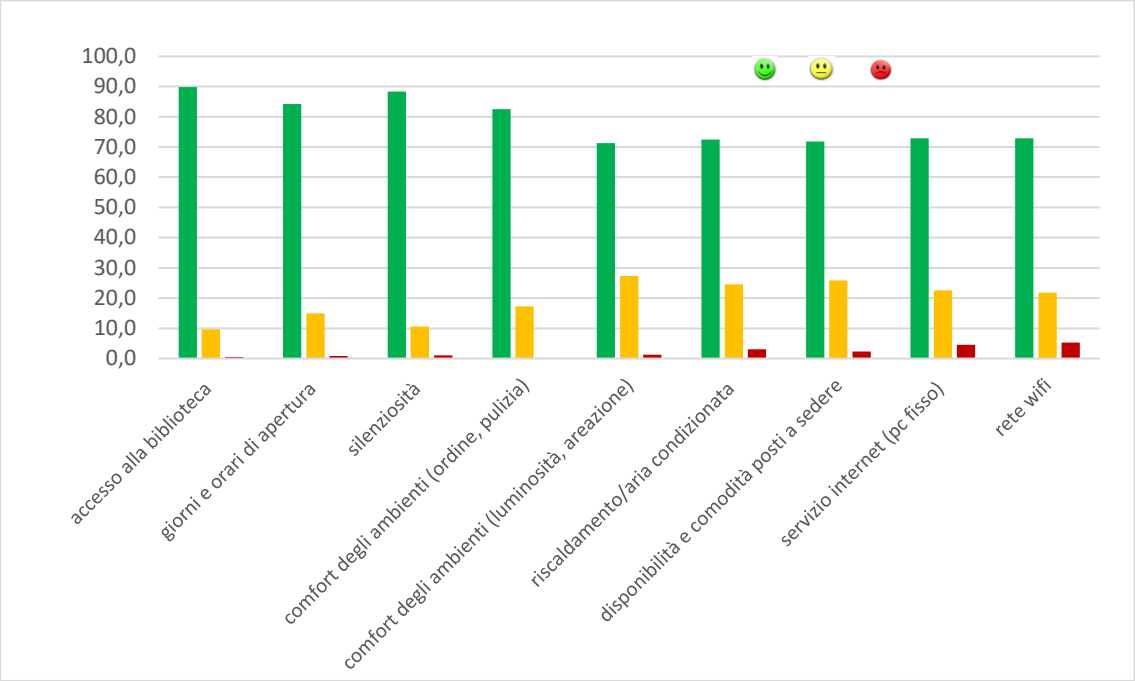
Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che oltre la metà dei rispondenti non usa le raccolte multimediali, le raccolte librarie/multimediali per bambini e le raccolte di periodici/riviste (rispettivamente con 61,0%, 59,3%, 57,0% di non utilizzo); il 25,0% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 13,7%; la chiarezza/completezza della modulistica non è valutata dal 33,4%, la qualità degli eventi dal 45,6% e la comunicazione eventi dal 27,1%. La collocazione del materiale non riceve valutazioni dal 17,7% dei rispondenti.

Tabella 55 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Aspetti strutturali	🟢	🟡	🔴	Non utilizzo/ Non so valutare
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie	70,3	19,8	0,7	9,2
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali	26,1	11,3	1,6	61,0
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie/multimediali per bambini e ragazzi	31,0	8,7	1,0	59,3
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste	31,7	10,4	0,9	57,0
tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro)	76,7	9,4	0,2	13,7
tempi di risposta del prestito interbibliotecario	63,0	11,3	0,7	25,0
collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	57,2	22,8	2,3	17,7
competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne)	87,7	5,7	0,3	6,3
cortesia del personale	93,0	3,8	0,3	2,8
chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.)	55,7	9,9	1,0	33,4
qualità iniziative/eventi	41,6	11,7	1,2	45,6
comunicazione eventi	62,4	9,2	1,2	27,1

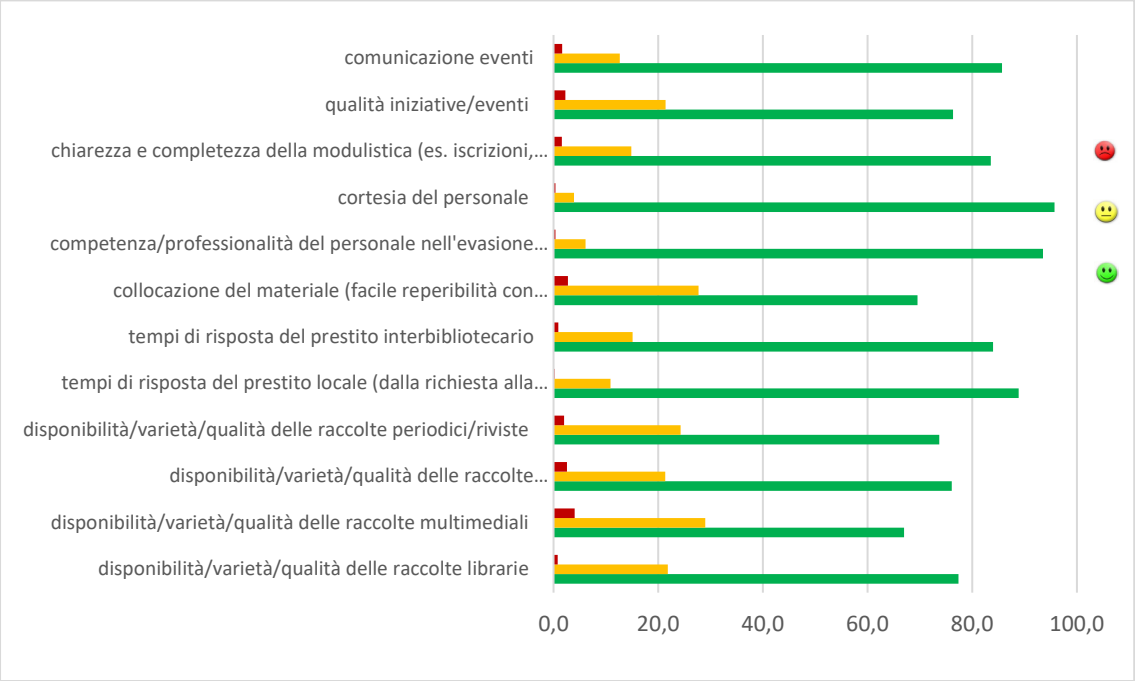
Per eliminare la distorsione dei non utilizzatori le valutazioni dei vari aspetti sono state ricalcolate sugli utenti effettivi ovvero escludendo coloro che indicano 'non so valutare/non utilizzo' nell'ipotesi che la maggior parte di essi effettivamente 'non utilizzi' il servizio.
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali mostrano risultati ampiamente positivi con percentuali di 'faccine sorridenti' che arrivano fino all'89,8% per l'accesso alla biblioteca e all'88,3% per la silenziosità. I giorni e orari di apertura ricevono l'84,2% di valutazioni positive e l'ordine e la pulizia degli ambienti l'82,5%. Tutti gli altri aspetti registrano giudizi positivi con percentuali intorno al 71,0-72,0%. Le valutazioni negative sono nel complesso basse e arrivano a un massimo del 5,3% per quanto riguarda le reti wi-fi.

Grafico 95 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



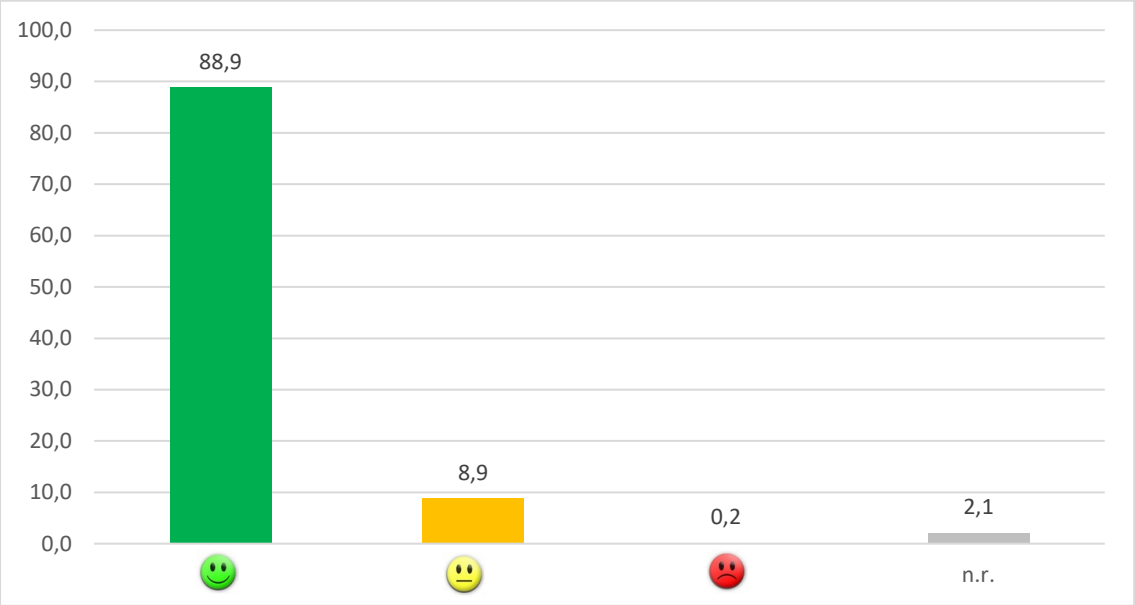
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Anche in questo caso le valutazioni sono tutte decisamente positive, le risposte con la faccina rossa non superano il 4,0%. La cortesia e la competenza del personale sono valutate positivamente dal 95,7% e dal 93,5% dei rispondenti; il prestito di libri oltre che avere un'alta percentuale di utilizzo riceve anche valutazioni molto positive relativamente ai tempi di risposta: il prestito locale riceve l'88,9% di valutazioni positive e il prestito interbibliotecario l'84,0%. Sopra l'80,0% di giudizi positivi troviamo ancora la chiarezza e completezza della modulistica e la comunicazione eventi rispettivamente con l'83,6% e l'85,7%. La qualità degli eventi raccoglie il 76,4% di risposte positive mentre per la disponibilità/varietà/qualità dei vari materiali e la loro collocazione i giudizi positivi oscillano fra il 67,0% e il 77,4%.

Grafico 96 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



Infine abbiamo chiesto un giudizio generale sulla biblioteca e a conferma dei risultati fino a qui positivi l'88,9% ha dato una valutazione positiva, l'8,9% ha dato una valutazione intermedia mentre soltanto lo 0,2% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 97 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Biblioteca Orticoltura

In sintesi

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

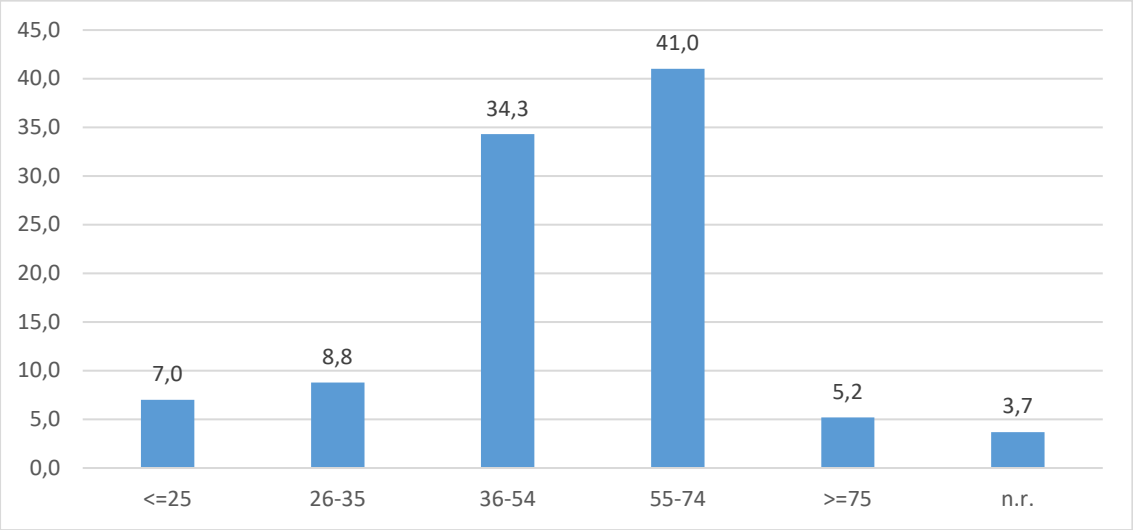
La Biblioteca Orticoltura ha raccolto 1.038 valutazioni (tutte del questionario online). Corrisponde al 12,5% dei rispondenti totali. La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (64,0%), il 32,9% è di genere maschile e il 2,9%, invece, non specifica.

Tabella 56 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	664	64,0
M	341	32,9
altro	3	0,3
preferisco non dichiararlo	30	2,9
Totale	1.038	100,0

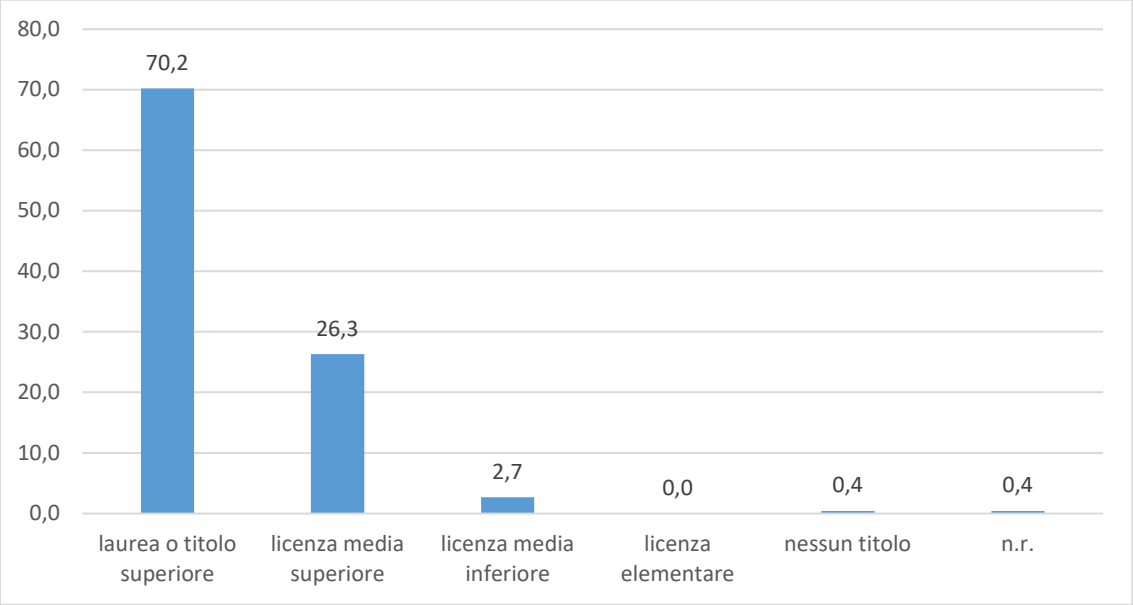
Le classi di età più numerose sono la 55-74 anni e la 36-54 anni rispettivamente con una percentuale del 41,0% e del 34,3%; meno rappresentate le classi dei minori di 26 anni (7,0%) e dei 26-35enni (8,8%); i 75+ rappresentano il 5,2% del totale.

Grafico 98 - Rispondenti per classe di età



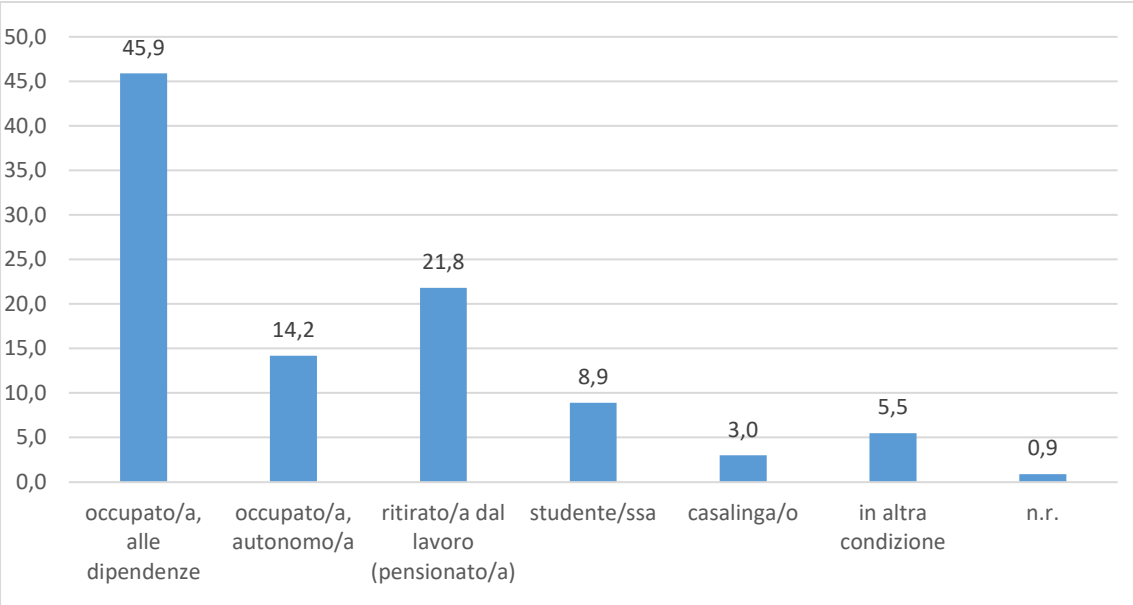
Il titolo di studio è molto alto infatti si osserva che il 70,2% dei rispondenti ha conseguito la laurea e il 26,3% la licenza media superiore. Il 2,7% possiede la licenza media inferiore mentre gli altri titoli registrano percentuali pressochè nulle.

Grafico 99 - Rispondenti per titolo di studio



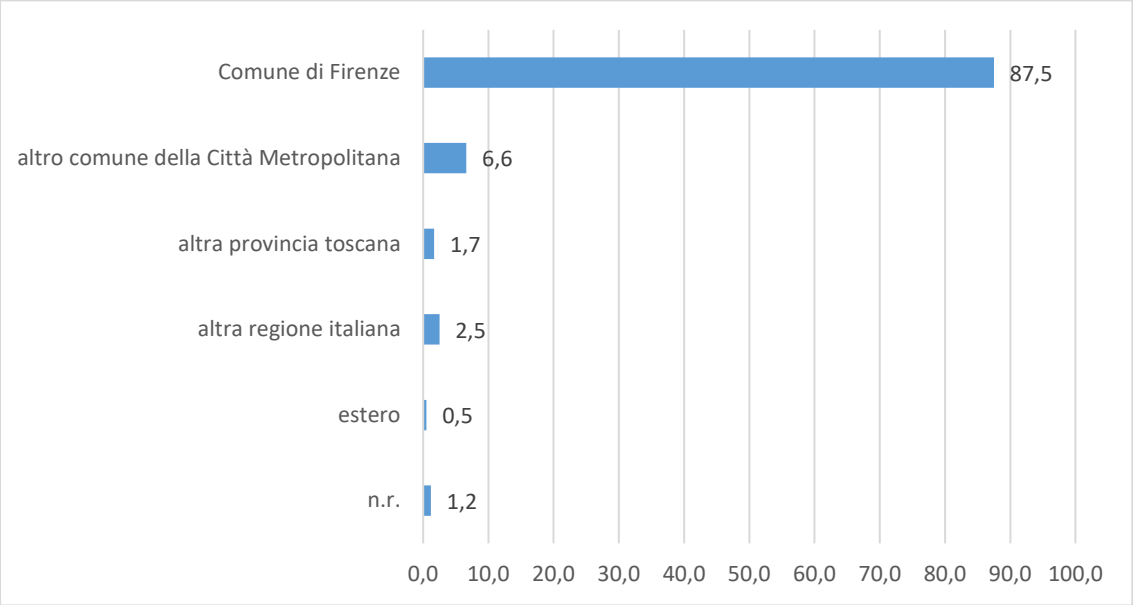
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, il 45,9% dei rispondenti si dichiara occupato alle dipendenze, il 21,8% è pensionato e il 14,2% è occupato autonomo. Si riscontra una buona percentuale di studenti, pari all'8,9%.

Grafico 100 - Rispondenti per condizione occupazionale



La maggior parte dei rispondenti risiede nel comune di Firenze (87,5%), il 6,6% proviene dai comuni della provincia e l'1,7% da un'altra provincia toscana. Il 2,5% risiede in un'altra regione e lo 0,5% all'estero.

Grafico 101 - Rispondenti per luogo di residenza



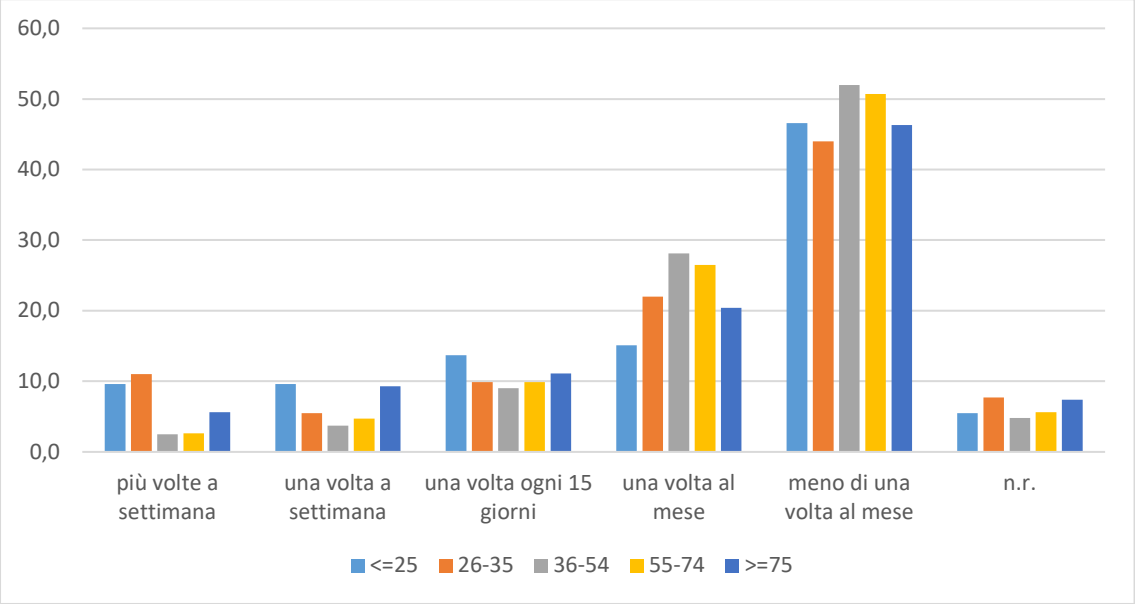
Di seguito si descrivono le modalità di fruizione della biblioteca e le valutazioni dei servizi utilizzati. La maggior parte dei rispondenti frequenta raramente la biblioteca, infatti troviamo una percentuale del 49,4% per coloro che la frequentano meno di una volta al mese e del 25,0% per coloro che vi si recano una volta al mese. Il 10,1% frequenta una volta ogni 15 giorni, il 5,2% una volta a settimana e il 3,9% più volte a settimana.

Tabella 57 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	41	3,9
Una volta a settimana	54	5,2
Una volta ogni 15 giorni	105	10,1
Una volta al mese	259	25,0
Meno di una volta al mese	513	49,4
Non rispondenti	66	6,4
Totale	1.038	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 le frequenze più assidue 'più volte a settimana' e 'una volta a settimana'.

Grafico 102 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

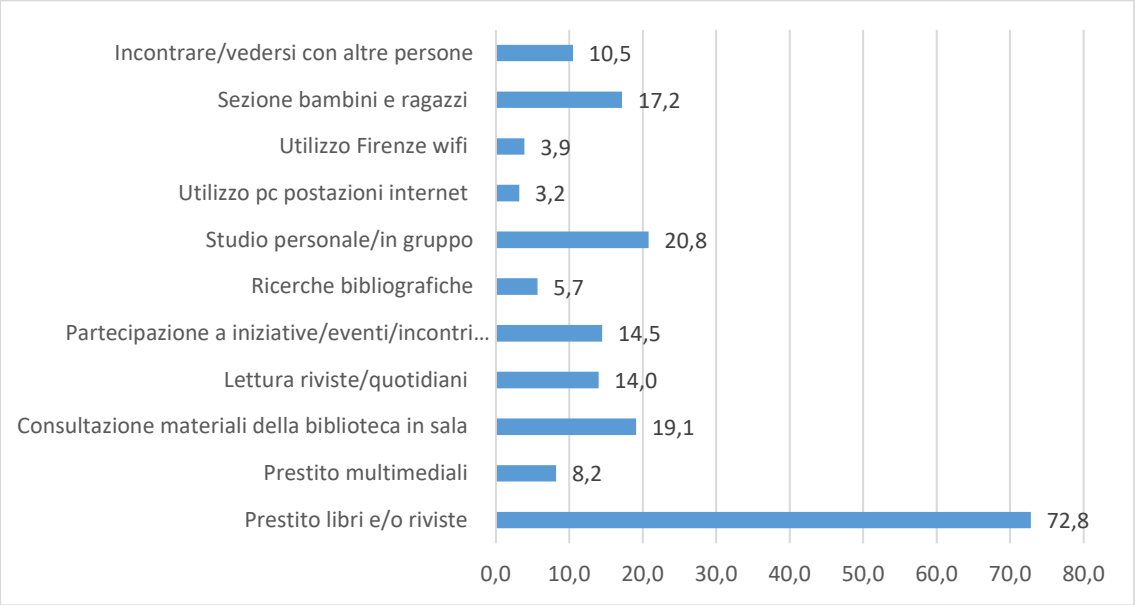


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale del 72,8% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo lo studio personale/ in gruppo con il 20,8%, la consultazione del materiale della biblioteca in sala con il 19,1% e la sezione bambini e ragazzi con il 17,2%. Troviamo poi, con percentuali rispettivamente del 14,0% e 14,5%, la lettura di riviste/quotidiani e la partecipazione ad eventi organizzati dalla biblioteca e con il 10,5% incontrare/vedersi con altre persone. Il prestito multimediali è utilizzato dall'8,2% dei rispondenti, le ricerche bibliografiche dal 5,7%. L'utilizzo dei pc come postazioni internet e della wi-fi rileva percentuali inferiori al 4,0%.

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

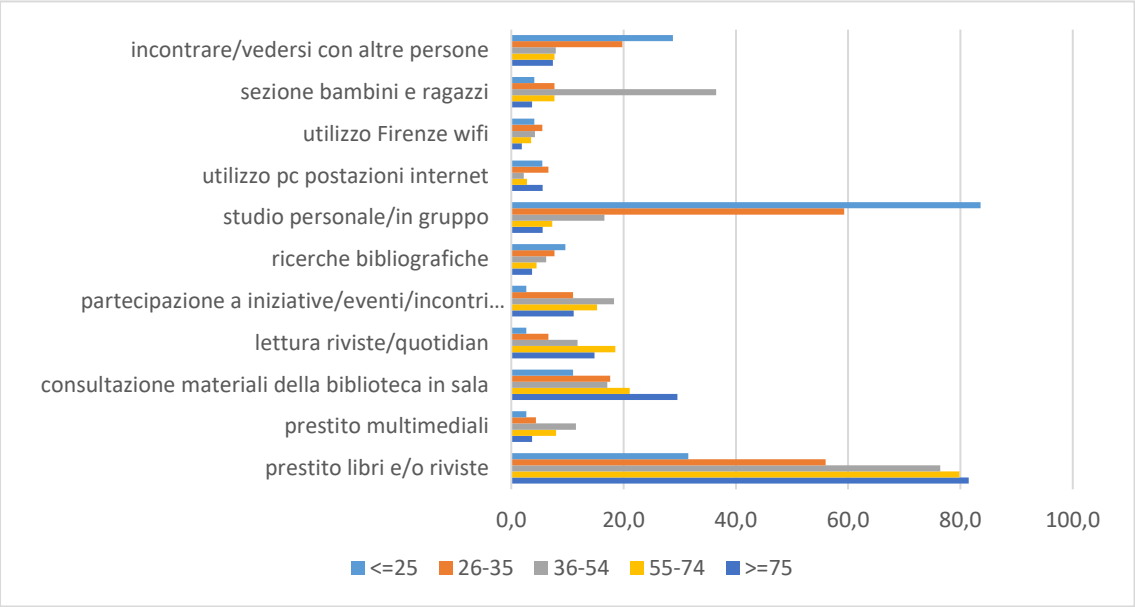
Esigenza	N	%
Prestito libri e/o riviste	756	72,8
Prestito multimediali	85	8,2
Consultazione materiali della biblioteca in sala	198	19,1
Lettura riviste/quotidiani	145	14,0
Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca	151	14,5
Ricerche bibliografiche	59	5,7
Studio personale/in gruppo	216	20,8
Utilizzo pc postazioni internet	33	3,2
Utilizzo Firenze wifi	41	3,9
Sezione bambini e ragazzi	179	17,2
Incontrare/vedersi con altre persone	109	10,5

Grafico 103 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Con il seguente grafico incrociamo le esigenze dei rispondenti con la loro età. Il prestito di libri e/o riviste è il motivo principale per cui si va in biblioteca se si hanno più di 35 anni; i minori di 36 anni (e in particolare i minori di 26 anni) si recano in biblioteca principalmente per studio personale/in gruppo e rilevano percentuali superiori alla media anche per 'incontrare/vedersi con altre persone'. La lettura di riviste/quotidiani e la consultazione del materiale in sala riguarda principalmente le 2 fasce di età più anziane; la partecipazione a eventi organizzati dalla biblioteca, contrariamente ad altre situazioni, vede percentuali superiori alla media per la classe 36-54 anni (e in minor misura per la fascia 55-74) e sempre i 36-54enni soni in netta maggioranza nell'utilizzo della sezione dedicata ai bambini.

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



Il baby pit-stop è utilizzato dal 12,3% di coloro che utilizzano la sezione bambini e ragazzi e di questi il 77,3% è molto soddisfatto. Agli utenti è stato chiesto inoltre di valutare una serie di aspetti attraverso degli 'smile'. Nella prima parte vi sono gli aspetti più strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono i servizi meno utilizzati: il servizio internet da pc fisso e la rete wi-fi sono sicuramente quelli meno utilizzati rispettivamente con il 67,5% e il 58,6% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Si nota anche una percentuale di non utilizzo del 19,5% per la disponibilità di posti a sedere e una del 21,0% per riscaldamento/aria condizionata.

Tabella 59 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	🙂	😐	☹️	Non utilizzo/ Non so valutare
accesso alla biblioteca	90,9	7,5	0,3	1,3
giorni e orari di apertura	78,3	17,4	1,6	2,6
silenziosità	75,3	14,5	2,1	8,0
comfort degli ambienti (ordine, pulizia)	76,5	15,9	0,9	6,7
comfort degli ambienti (luminosità, areazione)	72,2	18,8	1,0	8,1
riscaldamento/aria condizionata	61,0	17,2	0,8	21,0
disponibilità e comodità posti a sedere	48,6	28,2	3,8	19,5
servizio internet (pc fisso)	21,8	9,2	1,5	67,5
rete wifi	28,5	11,3	1,6	58,6

Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che più della metà dei rispondenti non usa le raccolte multimediali, le raccolte librarie/multimediali per bambini e le raccolte di periodici/riviste (rispettivamente con 59,6%, 56,5%, 54,5% di non utilizzo); il 35,5% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 19,0%; la chiarezza/completezza della modulistica non è valutata dal 29,9%, la qualità degli eventi dal 43,0% e la comunicazione eventi dal 30,0%.

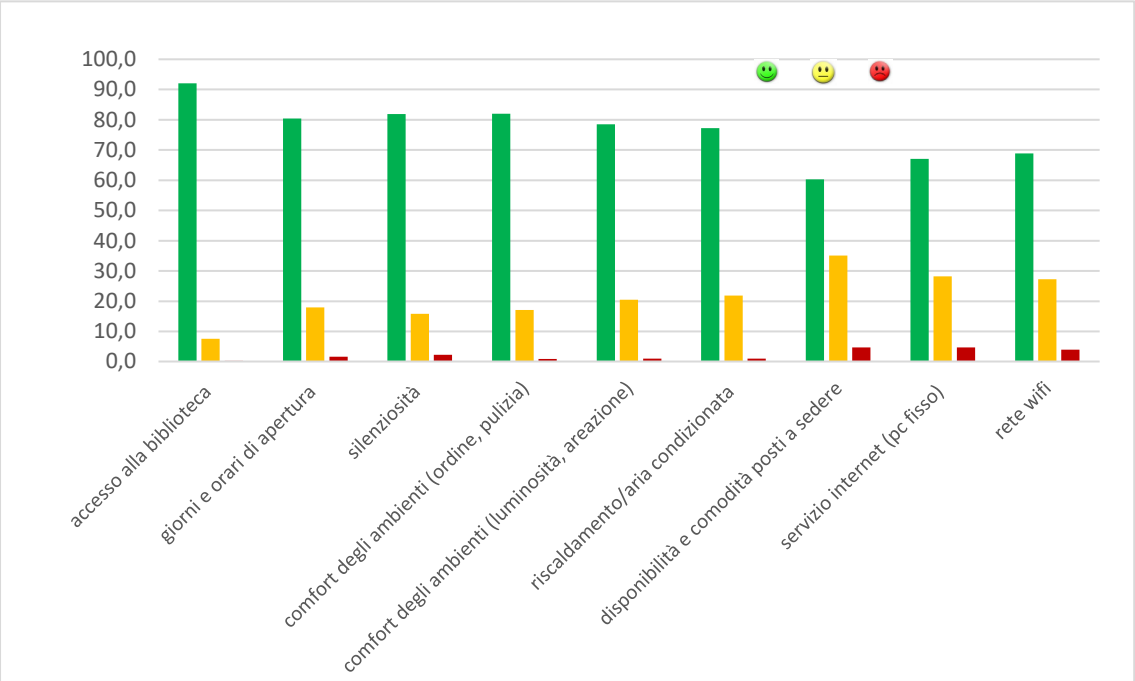
Tabella 60 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi	🙂	😐	☹️	Non utilizzo/ Non so valutare
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie	59,9	25,5	1,6	12,9
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali	25,8	13,1	1,4	59,6
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie/multimediali per bambini e ragazzi	33,1	9,3	1,1	56,5
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste	31,4	13,3	0,8	54,5
tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro)	71,5	9,0	0,6	19,0
tempi di risposta del prestito interbibliotecario	53,8	10,1	0,7	35,5
collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	56,9	21,8	1,4	19,8
competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne)	79,0	9,1	1,2	10,8
cortesia del personale	84,3	9,7	1,4	4,5
chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.)	56,4	12,7	1,1	29,9
qualità iniziative/eventi	40,4	14,9	1,7	43,0
comunicazione eventi	51,4	15,7	2,9	30,0

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.

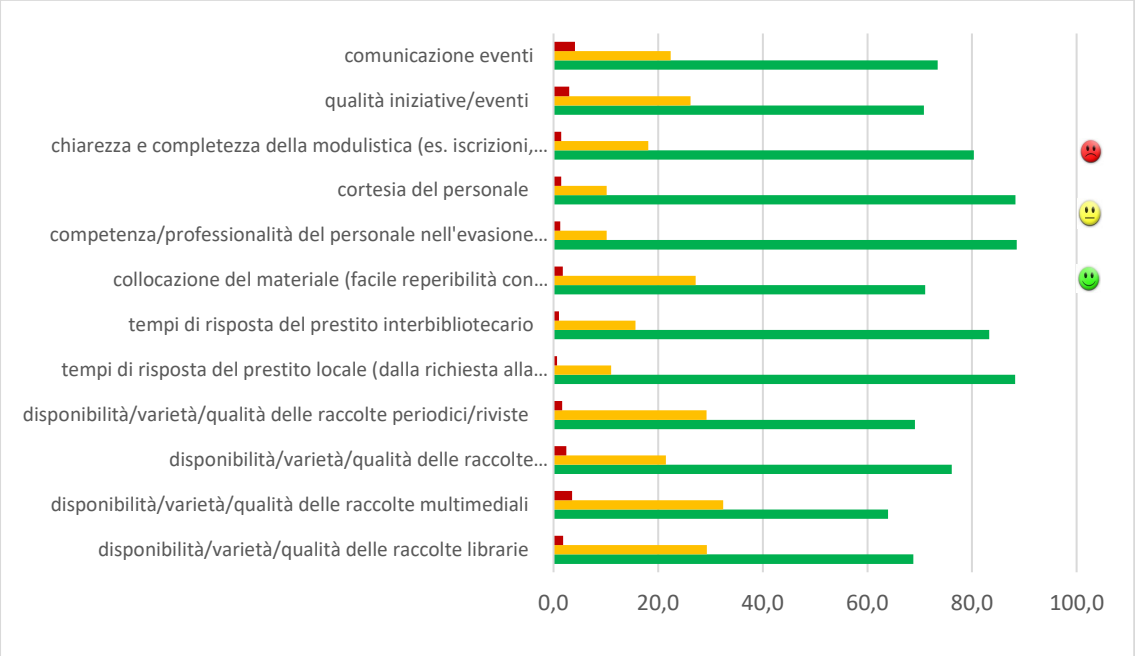
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali riportano valutazioni prevalentemente positive. L'accesso alla biblioteca raccoglie il 92,1% di 'faccine sorridenti'. Si attestano sopra l'80,0% le valutazioni positive per l'ordine e la pulizia (82,0%), la silenziosità (81,9%) e giorni e orari di apertura (80,4%). Poco al di sotto la luminosità e areazione (78,5%) e riscaldamento/aria condizionata (77,2%). La disponibilità dei posti a sedere risulta l'aspetto con la percentuale minore di risposte positive, 60,3%, con il 35,0% di risposte intermedie e il 4,7% di valutazioni negative. Il servizio internet (pc fisso) e la wi-fi, nonostante lo scarso utilizzo, ricevono rispettivamente il 67,1% e il 68,8% di valutazioni positive.

Grafico 105 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



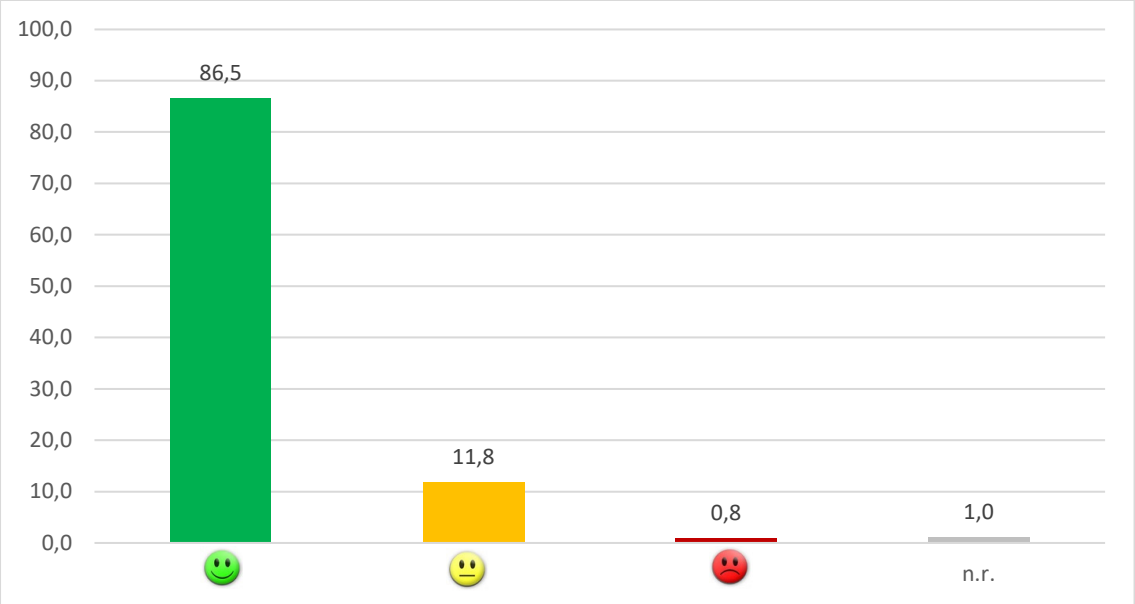
Nel secondo grafico si valutano invece i servizi. Anche in questo caso le valutazioni sono abbondantemente positive. La cortesia e la competenza del personale sono valutate con l'88,3% e con l'88,6% di faccine sorridenti; i tempi di risposta del prestito locale con l'88,2% e il prestito interbibliotecario con l'83,3%. La chiarezza e completezza della modulistica ha ricevuto l'80,4% di risposte positive, la qualità delle iniziative/eventi il 70,8% e la comunicazione eventi il 73,5%. La disponibilità/varietà/qualità dei vari materiali riportano valutazioni positive fra il 64,0% e il 76,1%.

Grafico 106 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



Infine abbiamo chiesto un giudizio generale sulla biblioteca e a conferma dei risultati fino a qui positivi l'86,5% ha dato una valutazione positiva, l'11,8% ha dato una valutazione intermedia mentre soltanto lo 0,8% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 107 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Biblioteca Fabrizio De André

In sintesi

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

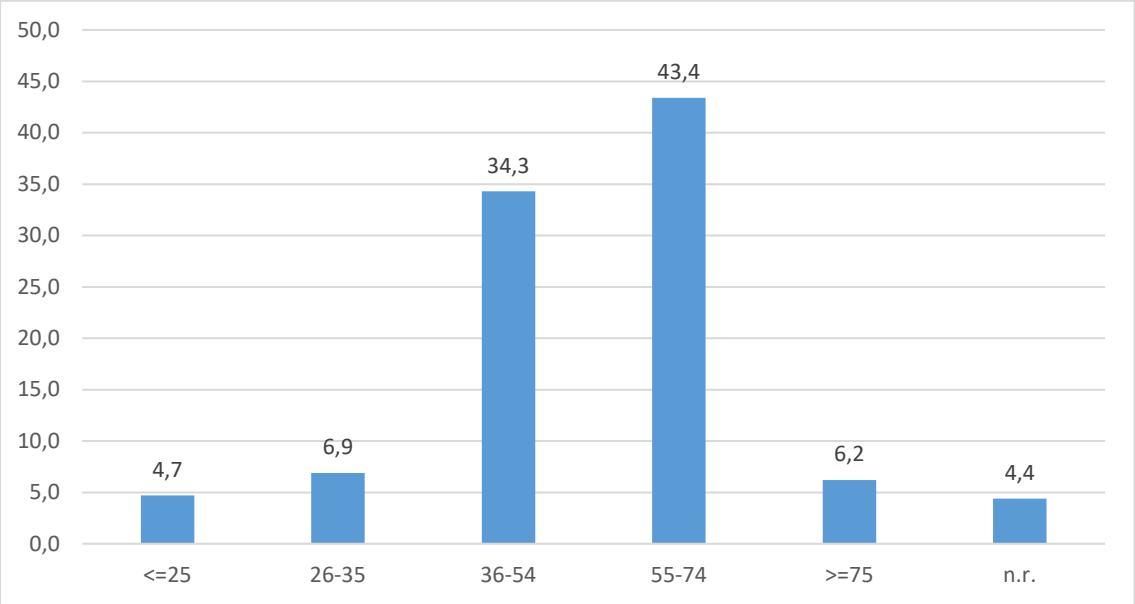
La Biblioteca Fabrizio De André ha raccolto 274 valutazioni (tutte del questionario online). Corrisponde al 3,3% dei rispondenti totali. La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (65,7%), il 31,0% è di genere maschile e il 2,9%, invece, non specifica.

Tabella 61 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	180	65,7
M	85	31,0
altro	1	0,4
preferisco non dichiararlo	8	2,9
Totale	274	100,0

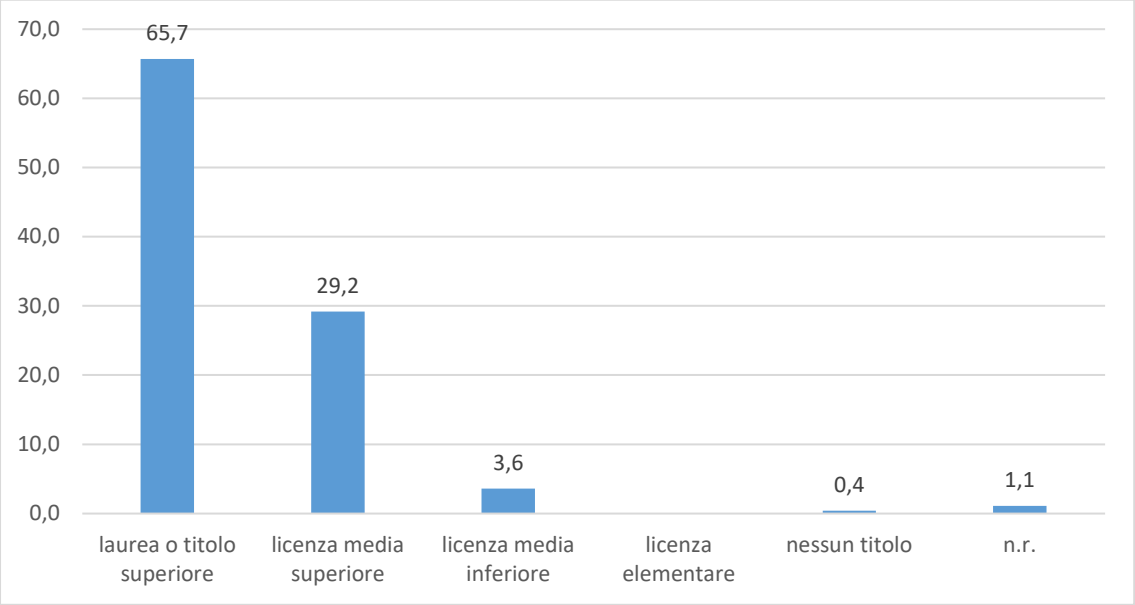
Il 43,4% dei rispondenti ha fra i 55 e i 74 anni, il 34,3% fa parte della classe 36-54 anni. I minori di 26 rappresentano il 4,7% del totale, i 26-35enni sono il 6,9%, i 75+ sono il 6,2%.

Grafico 108 - Rispondenti per classe di età



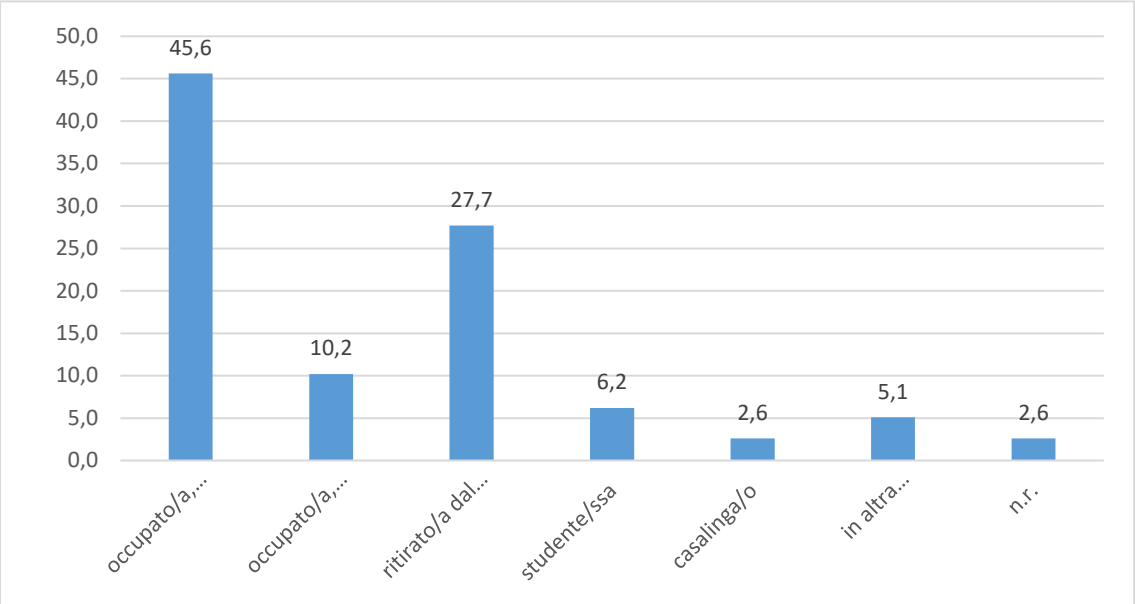
Per titolo di studio si osserva il 65,7% di rispondenti che hanno conseguito la laurea e il 29,2% con la licenza media superiore. Troviamo il 3,6% con la licenza media inferiore, mentre sono prossime allo 0le quote di coloro che hanno un titolo inferiore.

Grafico 109 - Rispondenti per titolo di studio



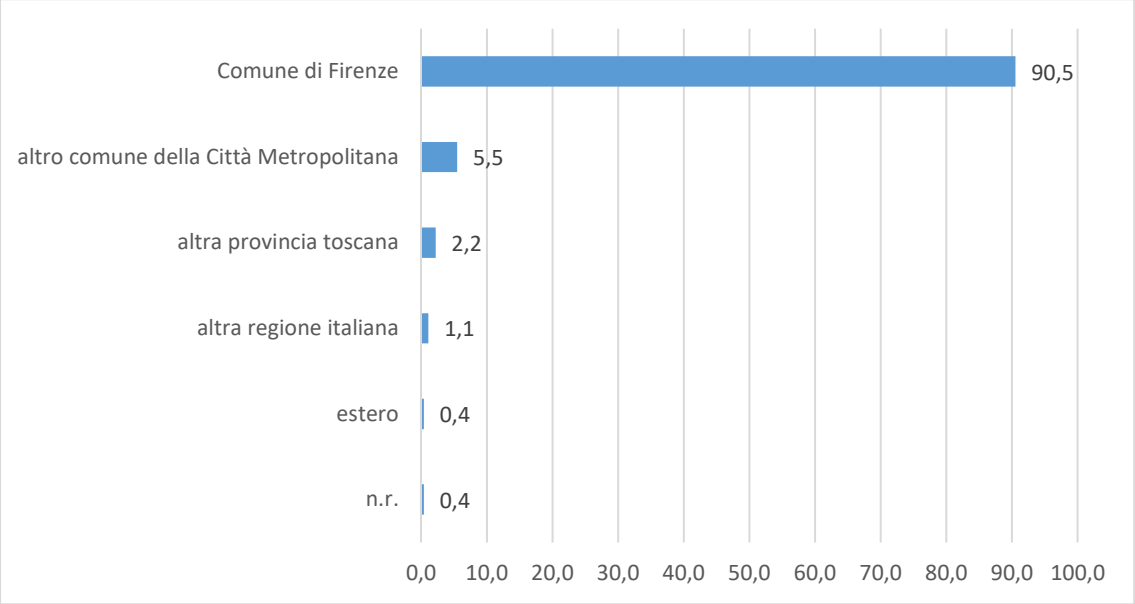
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, il 45,6% dei rispondenti si dichiara occupato alle dipendenze, il 27,7% è pensionato, il 10,2% è occupato autonomo, il 6,2% è studente e il 5,1% è in altra condizione.

Grafico 110 - Rispondenti per condizione occupazionale



Quasi tutti i rispondenti risiedono nel comune di Firenze con una percentuale del 90,5%. Il 5,5% proviene dai comuni della provincia, il 2,2% afferma di risiedere in un'altra provincia toscana e l'1,1% 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 44,9% vi si reca abitualmente meno di una volta al mese e il 25,5% una volta al mese. Il 9,1% va in biblioteca una volta ogni 15 giorni, il 10,6% una volta a settimana e il 2,2% più volte a settimana.

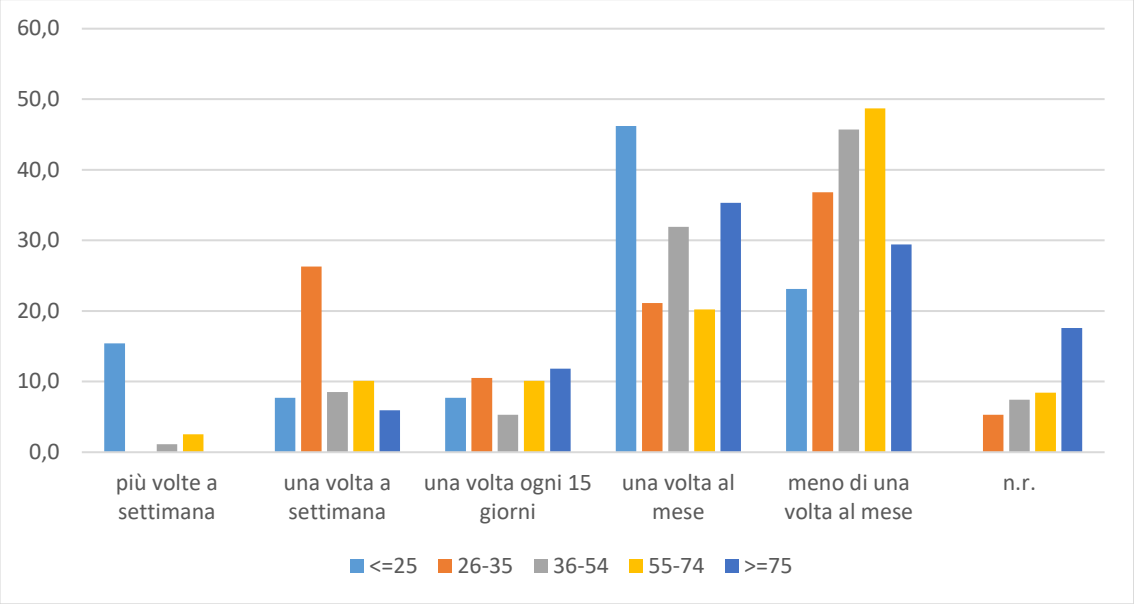
Tabella 62 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	6	2,2
Una volta a settimana	29	10,6
Una volta ogni 15 giorni	25	9,1
Una volta al mese	70	25,5
Meno di una volta al mese	123	44,9
Non rispondenti	21	7,7
Totale	274	100,0

È interessante vedere il grafico che analizza la frequenza in base all'età del rispondente[7]. Per tutte le classi di età la maggior parte dei rispondenti si distribuisce in 'meno di una volta al mese' o 'una volta al mese'. I 26-35enni presentano una quota superiore alla media per la frequentazione 'una volta a settimana' (26,3%, secondo solo a 'meno di una volta al mese') mentre i più giovani per 'più volte a settimana' (15,4%).

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

Grafico 112 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

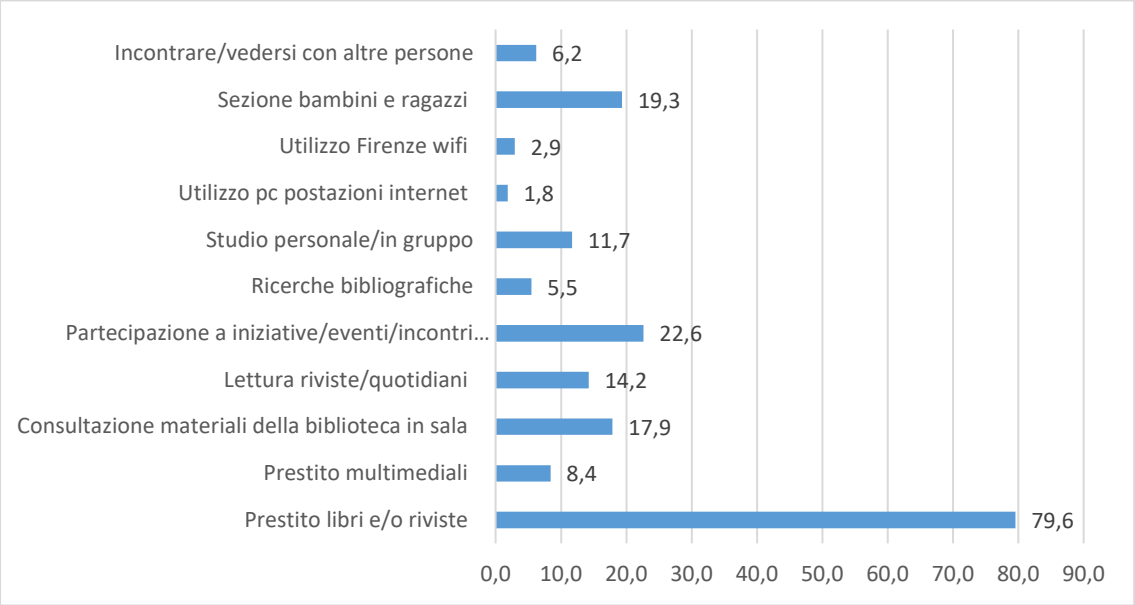


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale del 79,6% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire troviamo la partecipazione ad iniziative/eventi organizzati dalla biblioteca con il 22,6% e la sezione per bambini e ragazzi con il 19,3%; poi la consultazione del materiale della biblioteca in sala (17,9%), la lettura di riviste/ quotidiani (14,2%) e lo studio personale (11,7%). Le percentuali più basse sono rilevate per l'utilizzo della wi-fi e l'utilizzo dei pc fissi come postazioni internet (rispettivamente 2,9% e 1,8%).

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

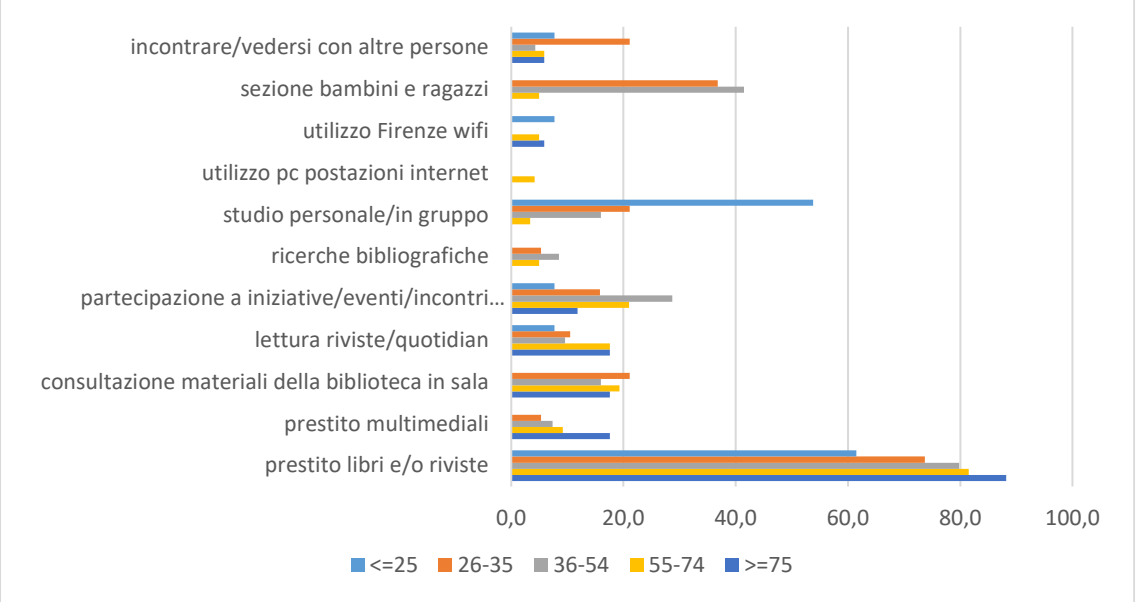
Esigenza	N	%
Prestito libri e/o riviste	218	79,6
Prestito multimediali	23	8,4
Consultazione materiali della biblioteca in sala	49	17,9
Lettura riviste/quotidiani	39	14,2
Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca	62	22,6
Ricerche bibliografiche	15	5,5
Studio personale/in gruppo	32	11,7
Utilizzo pc postazioni internet	5	1,8
Utilizzo Firenze wifi	8	2,9
Sezione bambini e ragazzi	53	19,3
Incontrare/vedersi con altre persone	17	6,2

Grafico 113 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Con il seguente grafico incrociamo le esigenze dei rispondenti con la loro età[8]. 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 personale/di gruppo in percentuale molto superiore alla media. La partecipazione a eventi organizzati dalla biblioteca è più elevata per i 36-54enni e la lettura di riviste/quotidiani per coloro che hanno più di 54 anni. Le fasce di età dei 26-35enni e dei 36-54enni si trovano in maggioranza nell'utilizzo della sezione dedicata ai bambini e i primi anche nell'incontrare/vedersi con altre persone.

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

Il baby pit-stop è utilizzato dal 9,4% di coloro che utilizzano la sezione bambini e ragazzi e di questi l'80,0% è molto soddisfatto. Agli utenti è stato chiesto inoltre di valutare una serie di aspetti attraverso degli 'smile'. Nella prima parte vi sono gli aspetti più strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono i servizi meno utilizzati: il servizio internet da pc fisso e la rete wi-fi sono sicuramente quelli meno utilizzati rispettivamente con il 65,0% e il 62,0% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Si osserva che il 18,6% non utilizza/non valuta la disponibilità di posti a sedere e il 20,1% il riscaldamento/aria condizionata. L'11,7% non valuta la silenziosità degli ambienti.

Tabella 64 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	🙂	😐	☹️	Non utilizzo/ Non so valutare
accesso alla biblioteca	77,7	17,5	2,9	1,8
giorni e orari di apertura	59,9	29,2	8,8	2,2
silenziosità	75,2	11,7	1,5	11,7
comfort degli ambienti (ordine, pulizia)	63,9	24,8	3,3	8,0
comfort degli ambienti (luminosità, areazione)	54,0	32,8	4,0	9,1
riscaldamento/aria condizionata	54,4	21,2	4,4	20,1
disponibilità e comodità posti a sedere	54,0	22,3	5,1	18,6
servizio internet (pc fisso)	24,1	8,4	2,6	65,0
rete wifi	24,8	8,0	5,1	62,0

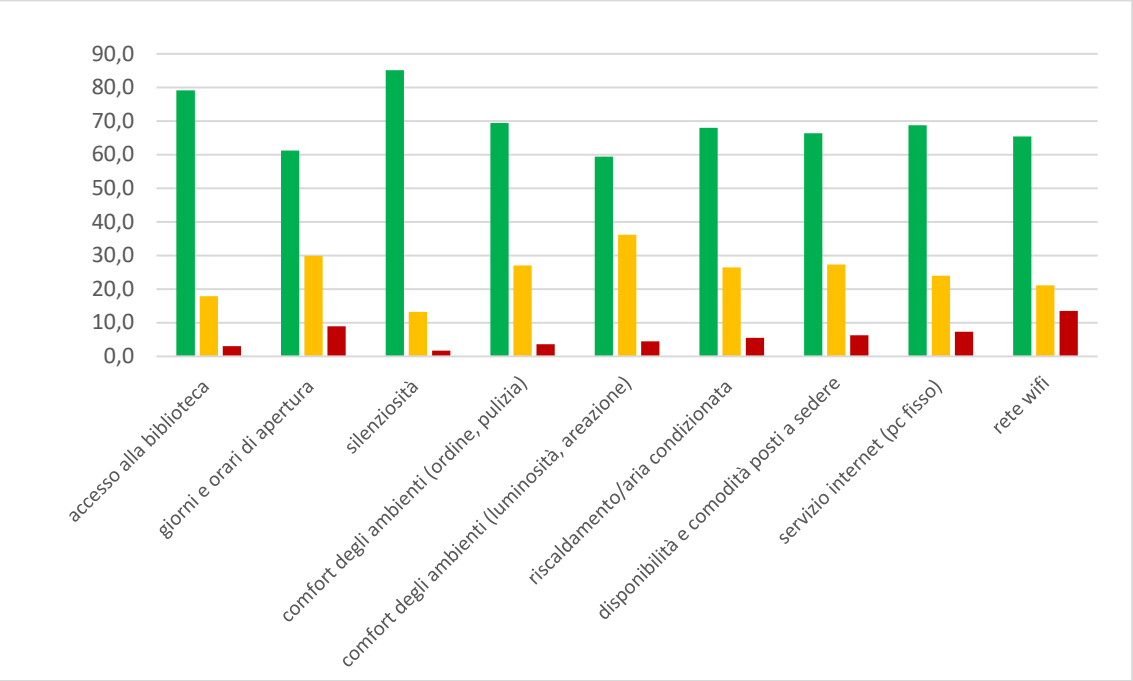
Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che oltre la metà dei rispondenti non usa le raccolte multimediali, le raccolte librarie/multimediali per bambini e le raccolte di periodici/riviste (rispettivamente con 62,0%, 58,8%, 59,5% di non utilizzo); il 27,0% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 14,2%; la chiarezza/completezza della modulistica non è valutata dal 29,6%, la qualità degli eventi dal 36,5% e la comunicazione degli eventi dal 17,5%.

Per eliminare la distorsione dei non utilizzatori le valutazioni dei vari aspetti sono state ricalcolate sugli utenti effettivi ovvero escludendo coloro che indicano 'non so valutare/non utilizzo' nell'ipotesi che la maggior parte di essi effettivamente 'non utilizzi' il servizio.
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali rilevano una maggioranza di valutazioni positive. Percentuali superiori alla media per la silenziosità (85,1%); molto buoni i giudizi positivi per l'accesso alla biblioteca (79,2%). Il comfort degli ambienti, il riscaldamento/aria condizionata e la disponibilità/comodità dei posti a sedere registrano giudizi positivi intorno al 60,0-70,0%. I giorni e gli orai di apertura ottengono il 61,2% di risposte positive, il 29,9% di risposte intermedie e il 9,0% di valutazioni negative, la più alta registrata fra i vari aspetti dopo il 13,5% della rete wifi.

Tabella 65 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi	🙂	😐	☹️	Non utilizzo/ Non so valutare
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie	53,6	32,5	3,6	10,2
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali	23,0	12,8	2,2	62,0
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie/multimediali per bambini e ragazzi	26,6	13,9	0,7	58,8
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste	25,5	13,5	1,5	59,5
tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro)	71,5	12,8	1,5	14,2
tempi di risposta del prestito interbibliotecario	55,5	16,4	1,1	27,0
collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	51,8	29,2	2,9	16,1
competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne)	77,7	15,3	2,9	4,0
cortesia del personale	84,7	10,9	2,2	2,2
chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.)	51,8	16,8	1,8	29,6
qualità iniziative/eventi	44,2	16,8	2,6	36,5
comunicazione eventi	66,1	12,0	4,4	17,5

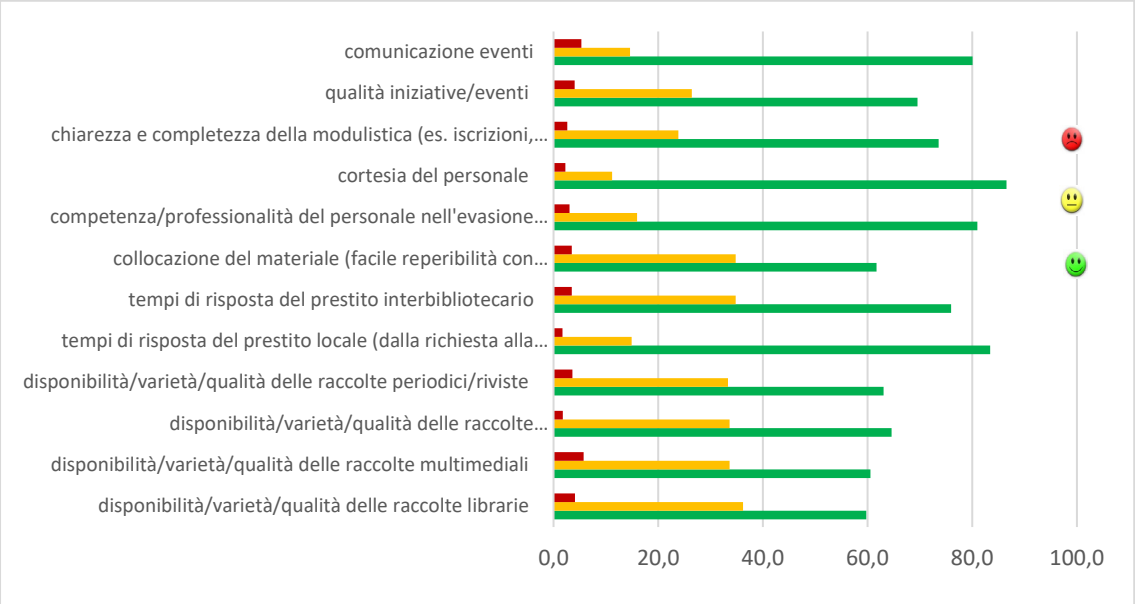
Grafico 115 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Anche in questo caso le valutazioni sono ampiamente positive. La cortesia e la competenza del personale sono valutate positivamente con l'86,6% e con l'81,0%; i tempi di risposta del prestito locale rilevano l'83,4% di giudizi positivi e il prestito interbibliotecario il 76,0%. La chiarezza e completezza della modulistica ha ricevuto il 73,6% di risposte positive, la qualità delle iniziative/eventi organizzati dalla biblioteca il 69,5%,

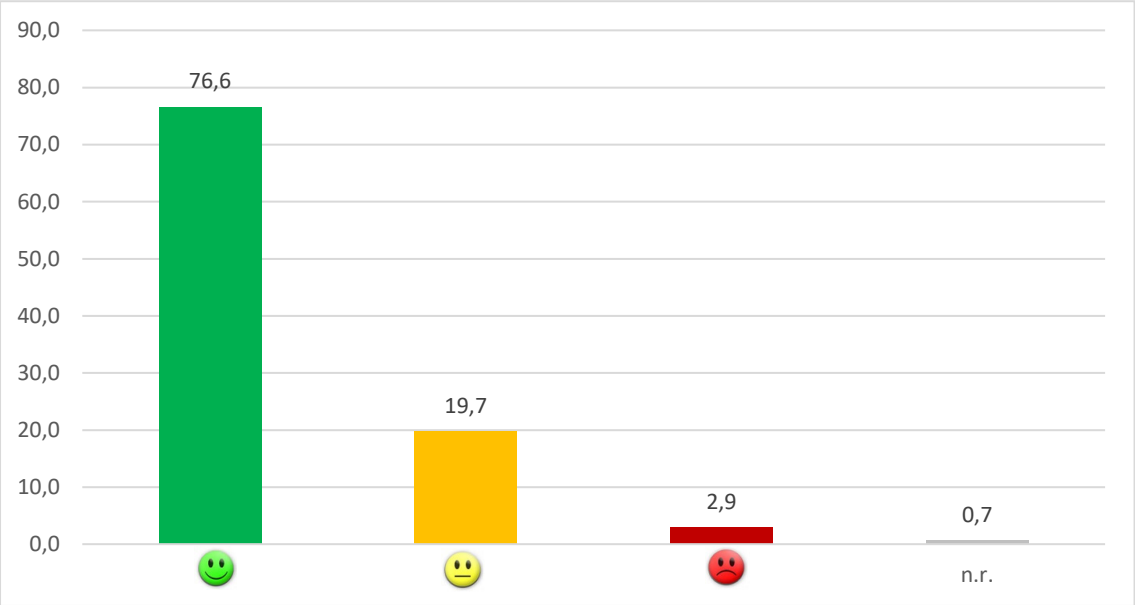
ben al di sotto della comunicazione eventi che invece raggiunge l'80,1%. Minore soddisfazione si ritrova nella disponibilità/varietà e qualità dei materiali, in particolare le raccolte librarie che raccolgono il minimo di risposte positive (59,8%) e valutazioni intermedie pari al 36,2%.

Grafico 116 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



Infine abbiamo chiesto un giudizio generale sulla biblioteca: coerentemente con i giudizi dei singoli aspetti si osserva il 76,6% di valutazioni positive, il 19,7% intermedie e il 2,9% negative.

Grafico 117 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Biblioteca Mario Luzi

In sintesi

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

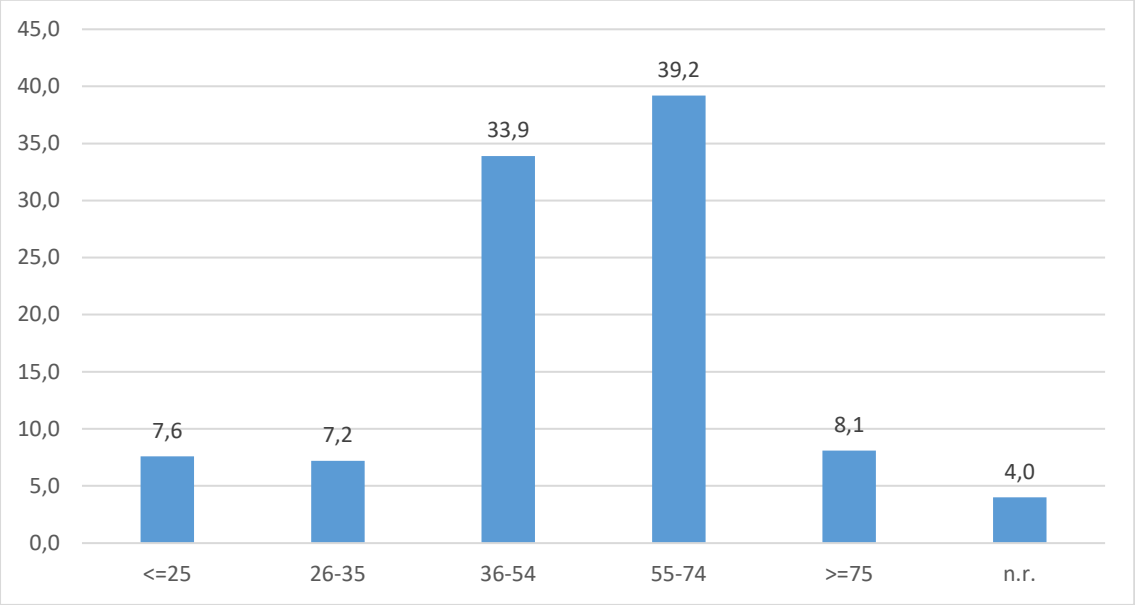
La Biblioteca Mario Luzi ha raccolto 1.192 valutazioni (tutte del questionario online). Corrisponde al 14,3% dei rispondenti totali. La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (67,3%), il 29,9% è di genere maschile e il 2,6% non specifica.

Tabella 66 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	802	67,3
M	357	29,9
altro	2	0,2
preferisco non dichiararlo	31	2,6
Totale	1.192	100,0

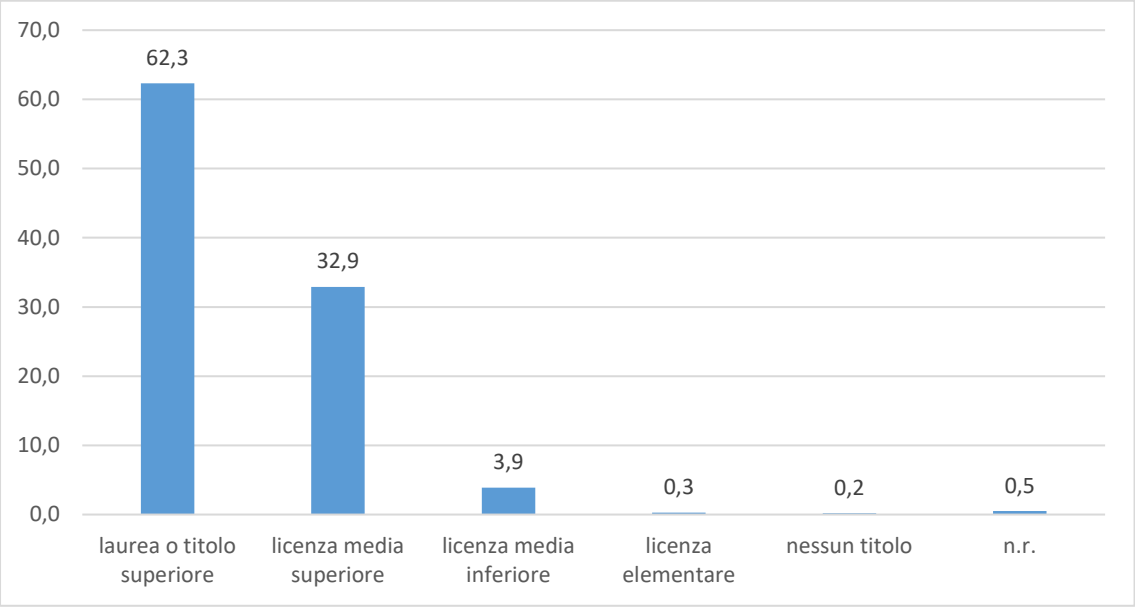
La maggior parte dei rispondenti appartiene alle classi di età dei 36-54enni e dei 55-74enni rispettivamente con il 33,9% e 39,2%. I minori di 25 sono il 7,6%, i 26-35enni il 7,2%, i 75+ sono l'8,1%.

Grafico 118 - Rispondenti per classe di età



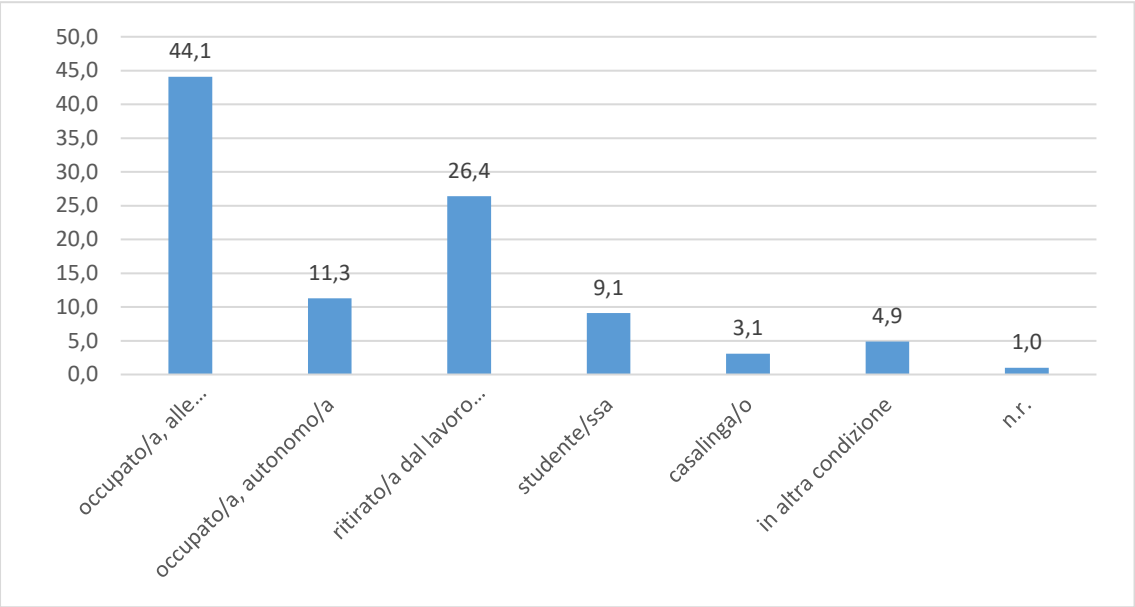
Il titolo di studio risulta elevato con il 62,3% di laureati e il 32,9% di diplomati. Il 3,9% dei rispondenti ha la licenza media inferiore, mentre le altre modalità riportano percentuali poco rilevanti.

Grafico 119 - Rispondenti per titolo di studio



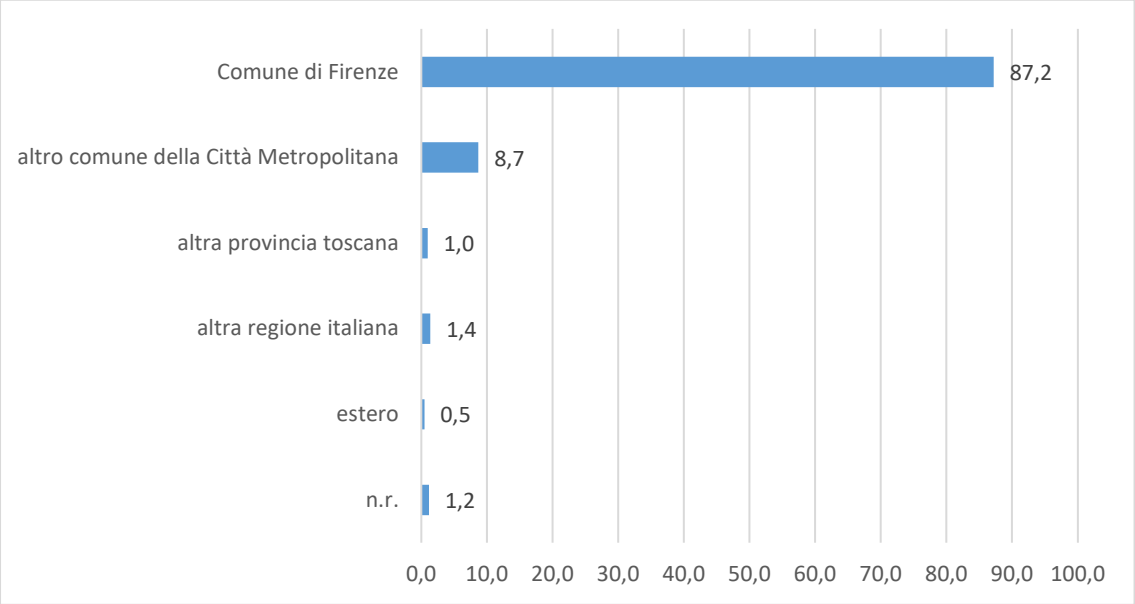
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, il 44,1% dei rispondenti si dichiara occupato alle dipendenze, il 26,4% pensionato e l'11,3% occupato autonomo. Gli studenti rappresentano il 9,1% del totale dei rispondenti.

Grafico 120 - Rispondenti per condizione occupazionale



Quasi tutti i rispondenti risiedono nel comune di Firenze con una percentuale pari all'87,2%, mentre l'8,7% proviene dai comuni della provincia. Residuali le altre quote.

Grafico 121 - Rispondenti per luogo di residenza



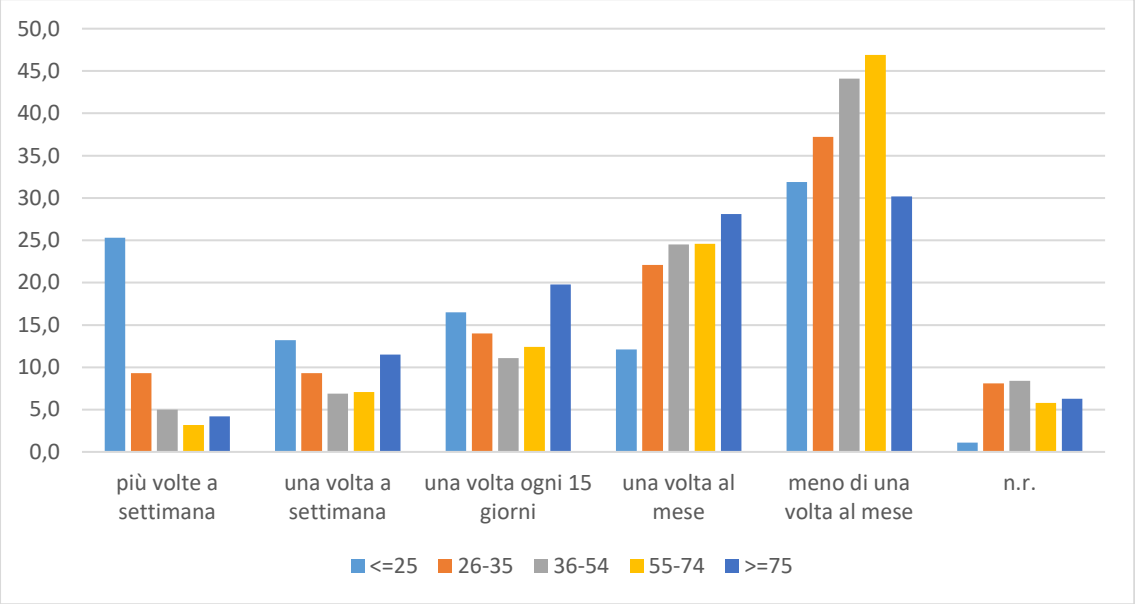
Di seguito si descrivono le modalità di fruizione della biblioteca e le valutazioni dei servizi utilizzati. La maggior parte dei rispondenti frequenta raramente la biblioteca, infatti il 42,3% dichiara di recarvisi abitualmente meno di una volta al mese e il 23,3% una volta al mese. Il 13,0% dichiara di frequentarla una volta ogni 15 giorni, l'8,1% una volta a settimana e il 6,3% più volte a settimana.

Tabella 67 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

	N	%
Più volte a settimana	75	6,3
Una volta a settimana	96	8,1
Una volta ogni 15 giorni	155	13,0
Una volta al mese	278	23,3
Meno di una volta al mese	504	42,3
Non rispondenti	84	7,0
Totale	1.192	100,0

È interessante vedere il grafico che analizza la frequenza in base all'età del rispondente. Si osserva che tutte le classi di età frequentano le biblioteche prevalentemente meno di una volta al mese. I giovani fino a 25 anni e, in misura minore quelli da 26 a 35, rilevano percentuali superiori alla media nel 'più volte a settimana'.

Grafico 122 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

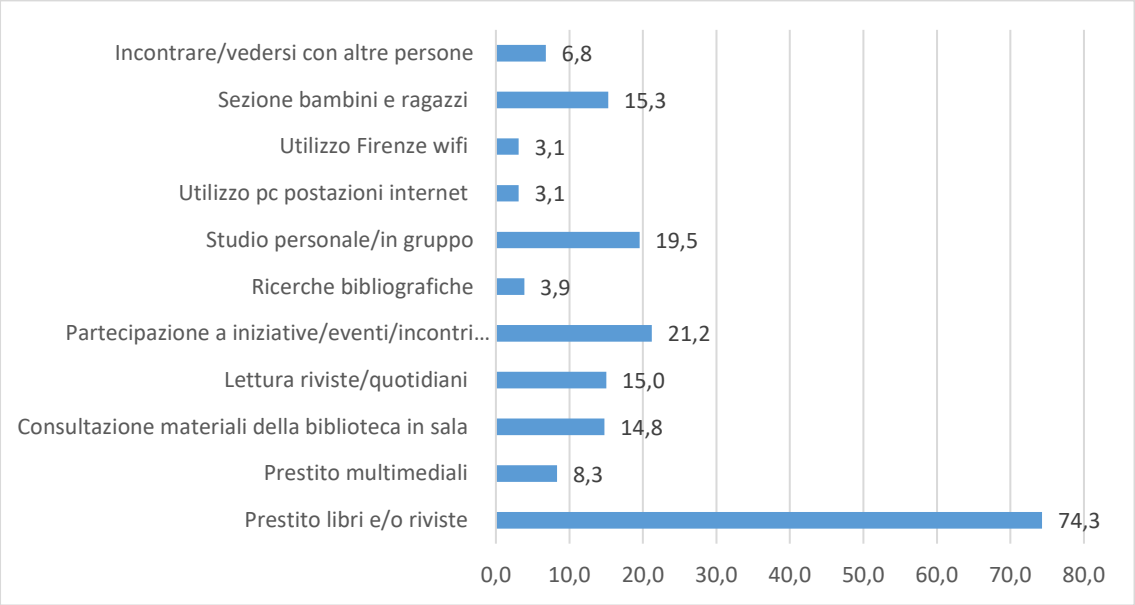


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale del 74,3% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo la partecipazione ad iniziative/eventi organizzati dalla biblioteca con il 21,2%, lo studio personale con il 19,5%, e la consultazione del materiale della biblioteca in sala, la sezione bambini e ragazzi e la lettura di riviste quotidiani tutte con percentuali intorno al 15,0%. Scende all'8,3% il prestito multimediali. Più basse le preferenze per le altre esigenze.

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

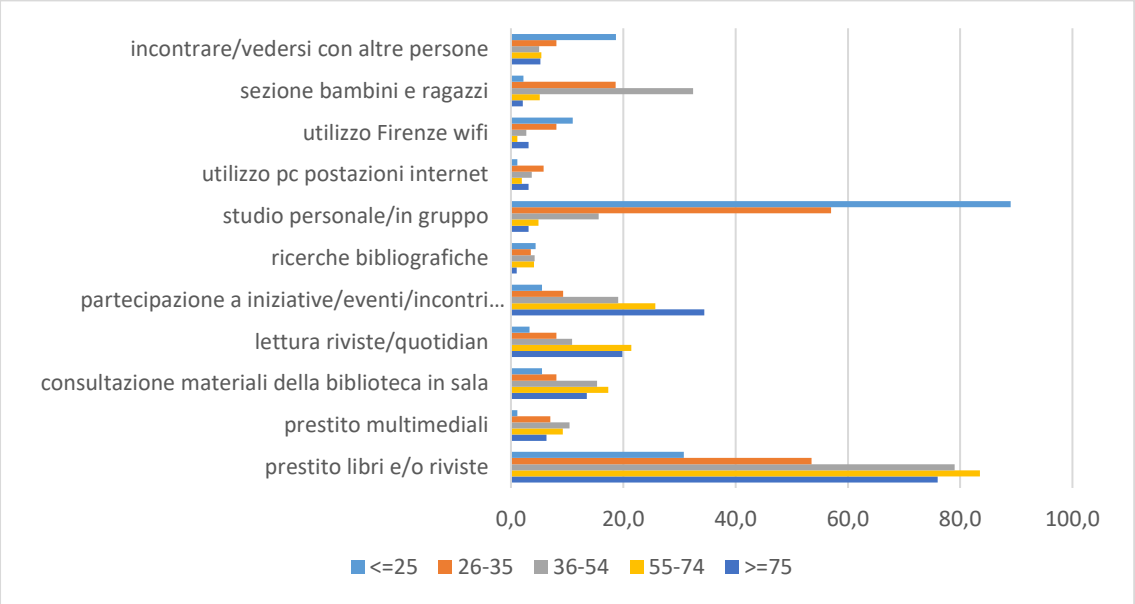
Esigenza	N	%
Prestito libri e/o riviste	886	74,3
Prestito multimediali	99	8,3
Consultazione materiali della biblioteca in sala	176	14,8
Lettura riviste/quotidiani	179	15,0
Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca	253	21,2
Ricerche bibliografiche	46	3,9
Studio personale/in gruppo	233	19,5
Utilizzo pc postazioni internet	37	3,1
Utilizzo Firenze wifi	37	3,1
Sezione bambini e ragazzi	182	15,3
Incontrare/vedersi con altre persone	81	6,8

Grafico 123 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Con il seguente grafico incrociamo le esigenze dei rispondenti con la loro età. Il prestito di libri è l'esigenza principale per tutte le classi di età, a eccezione dei giovani fino ai 35 anni (e soprattutto fino a 25 anni) che si recano in biblioteca principalmente per studio personale/di gruppo. I giovani presentano quote sopra la media anche per 'incontrare/ vedersi con altre persone. La partecipazione a eventi organizzati dalla biblioteca riporta percentuali maggiori dai 36 anni in su, mentre la lettura di riviste/quotidiani riguarda prevalentemente le due fasce di età più anziane. La fascia di età dei 36-54enni è in netta maggioranza nella sezione dedicata ai bambini.

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



Il baby pit-stop è utilizzato dall'11,5% di coloro che utilizzano la sezione bambini e ragazzi e di questi l'81,0% è molto soddisfatto.

Agli utenti è stato chiesto inoltre di valutare una serie di aspetti attraverso degli 'smile'.
Nella prima parte vi sono gli aspetti più strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono i servizi meno utilizzati: il servizio internet da pc fisso e la rete wi-fi sono sicuramente quelli meno utilizzati rispettivamente con il 65,7% e il 56,9% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Si nota anche una percentuale del 16,4% di non utilizzo per la disponibilità di posti a sedere e un 15,0% per riscaldamento/aria condizionata.

Tabella 69 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	🙂	😐	☹️	Non utilizzo/ Non so valutare
accesso alla biblioteca	86,2	11,1	1,1	1,6
giorni e orari di apertura	83,5	13,3	0,8	2,4
silenziosità	75,0	15,7	2,5	6,8
comfort degli ambienti (ordine, pulizia)	83,9	11,2	0,6	4,4
comfort degli ambienti (luminosità, areazione)	80,3	13,5	0,4	5,8
riscaldamento/aria condizionata	69,1	15,0	0,8	15,0
disponibilità e comodità posti a sedere	62,5	19,2	1,9	16,4
servizio internet (pc fisso)	26,7	6,7	0,9	65,7
rete wifi	32,4	9,0	1,8	56,9

Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che più della metà dei rispondenti non usa le raccolte multimediali, le raccolte librarie/multimediali per bambini e le raccolte di periodici/riviste (rispettivamente con 60,3%, 55,0% e 53,9% di non utilizzo); il 30,5% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 19,6%; la chiarezza/completezza della modulistica non è valutata dal 30,6% dei rispondenti, la qualità degli eventi dal 35,1% e la comunicazione eventi dal 21,0%.

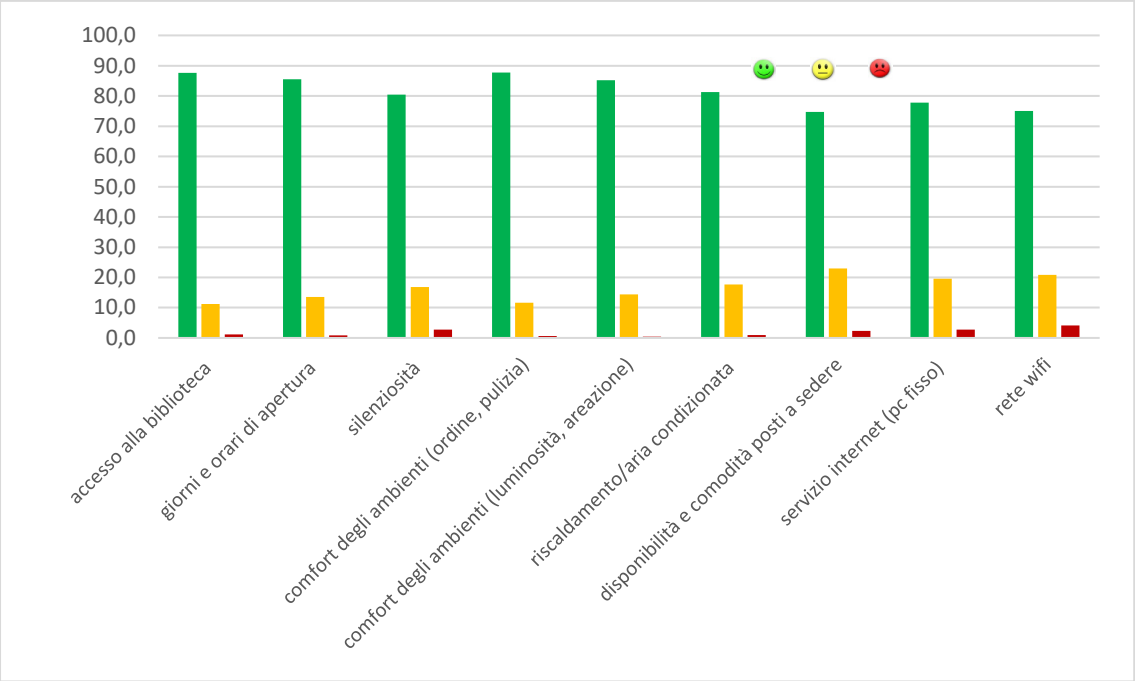
Tabella 70 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi	🙂	😐	☹️	Non utilizzo/ Non so valutare
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie	62,7	21,4	1,6	14,3
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali	26,2	12,0	1,5	60,3
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie/multimediali per bambini e ragazzi	35,1	9,2	0,7	55,0
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste	33,5	11,7	1,0	53,9
tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro)	69,9	9,9	0,6	19,6
tempi di risposta del prestito interbibliotecario	56,7	12,0	0,8	30,5
collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	59,9	21,1	1,8	17,2
competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne)	79,0	10,7	0,8	9,4
cortesia del personale	84,5	10,3	1,3	3,9
chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.)	56,4	11,8	1,2	30,6
qualità iniziative/eventi	50,8	12,5	1,6	35,1
comunicazione eventi	66,6	10,7	1,7	21,0

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.

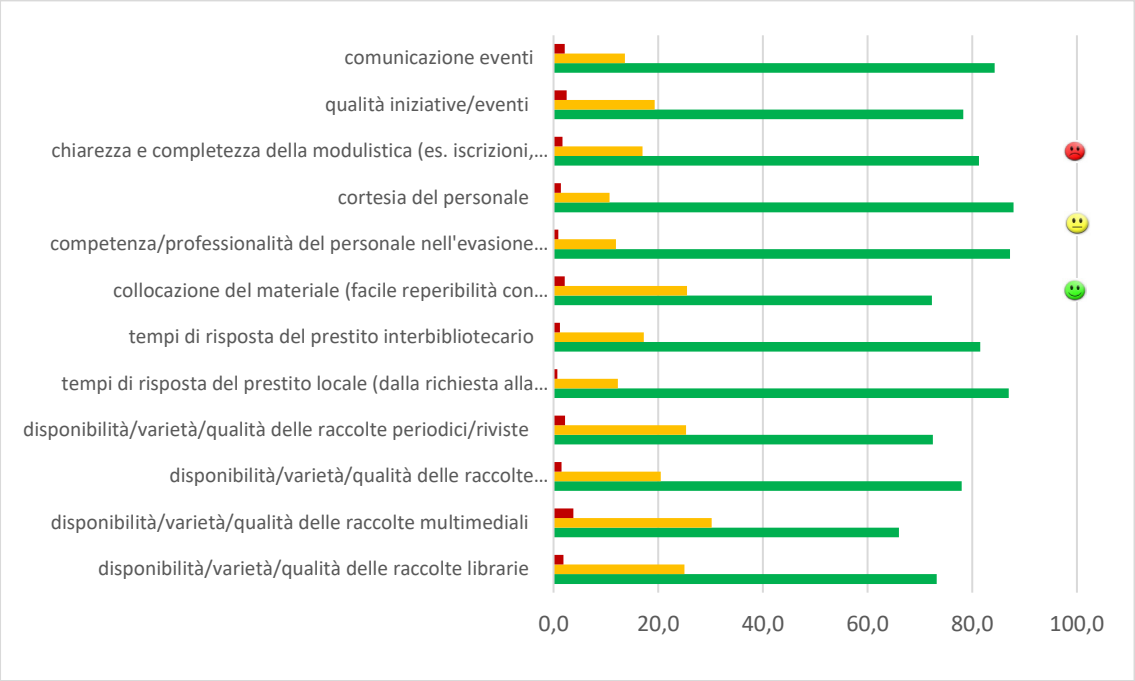
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali riportano risultati nettamente positivi. Le percentuali di utenti molto soddisfatti arrivano all'87,7% per il comfort dell'ambiente (ordine e pulizia) e all'85,2% pel la luminosità e areazione e all'87,6% per l'accesso alla biblioteca. La disponibilità dei posti a sedere risulta l'aspetto con la percentuale di risposte positive minore ed è pari al 74,7%.

Grafico 125 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



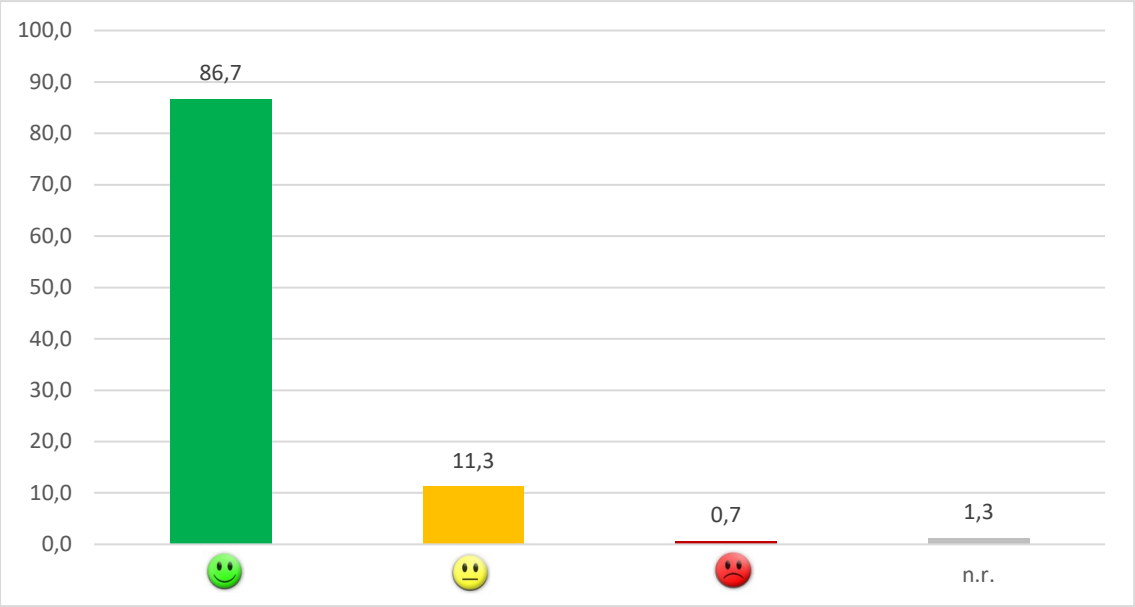
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Le valutazioni risultano tutte ampiamente positive, infatti le risposte con la faccina rossa non superano il 2,5%, eccetto che per le raccolte multimediali dove gli scontenti salgono al 3,8%. La cortesia e la competenza del personale sono ritenute molto soddisfacenti con l'87,9% e con l'87,2% di giudizi positivi; i tempi di risposta del prestito locale ottengono l'87,0% di valutazioni positive e il prestito interbibliotecario l'81,5%. Le valutazioni positive variano fra il 66,0% e il 78,0% per la disponibilità/varietà e qualità dei vari materiali. La chiarezza e completezza della modulistica ha ricevuto l'81,3% di risposte positive, la qualità delle iniziative/eventi organizzati dalla biblioteca il 78,3% e la comunicazione eventi l'84,3%.

Grafico 126 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



Infine abbiamo chiesto un giudizio generale sulla biblioteca e a conferma dei risultati fino a qui positivi l'86,7% ha dato una valutazione positiva, l'11,3% ha dato una valutazione intermedia mentre soltanto lo 0,7% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 127 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Biblioteca ITI Leonardo Da Vinci

In sintesi

- *Prevalenza di utenti maschi e di età compresa fra i 55 e i 74 anni; più dipendenti e pensionati*
- *Maggioranza di utenti provenienti dal comune*
- *Più utilizzata per l'utilizzo di internet da postazione fissa e per lo studio*
- *Meno utilizzata per gli eventi*
- *Valutazione complessiva al di sotto della media, confermata nelle valutazioni dei singoli aspetti*

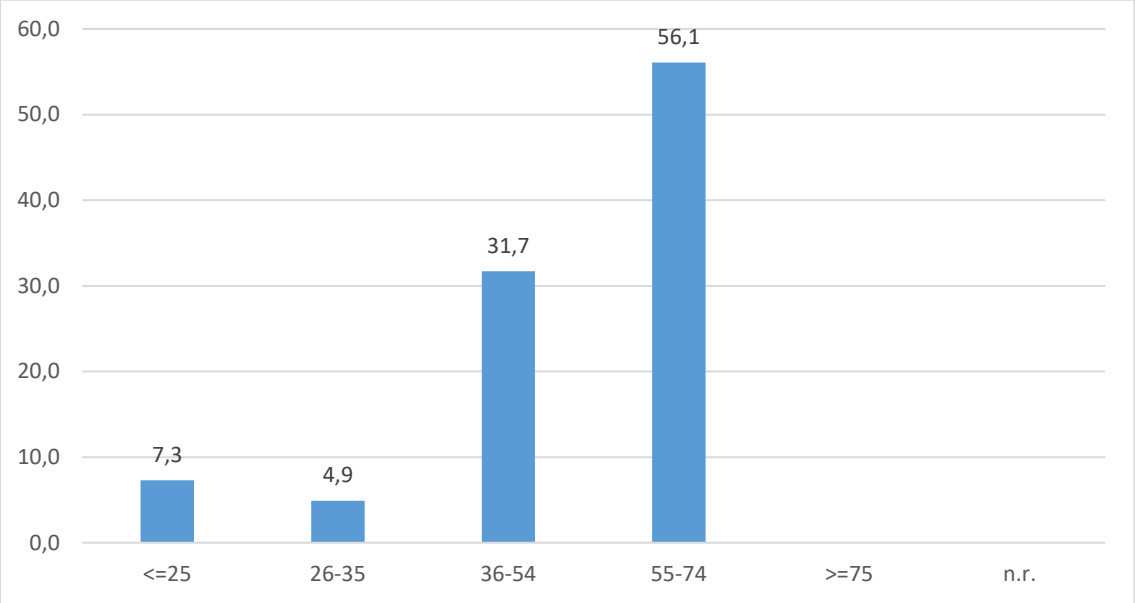
La Biblioteca ITI Leonardo Da Vinci ha raccolto 41 valutazioni (tutte del questionario online). Corrisponde allo 0,5% dei rispondenti totali. Data la numerosità così bassa dei rispondenti non verranno effettuate le analisi per età.
I rispondenti sono in maggioranza maschi (56,1%); il 43,9% sono femmine.

Tabella 71 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	18	43,9
M	23	56,1
preferisco non dichiararlo	0	0,0
Totale	41	100,0

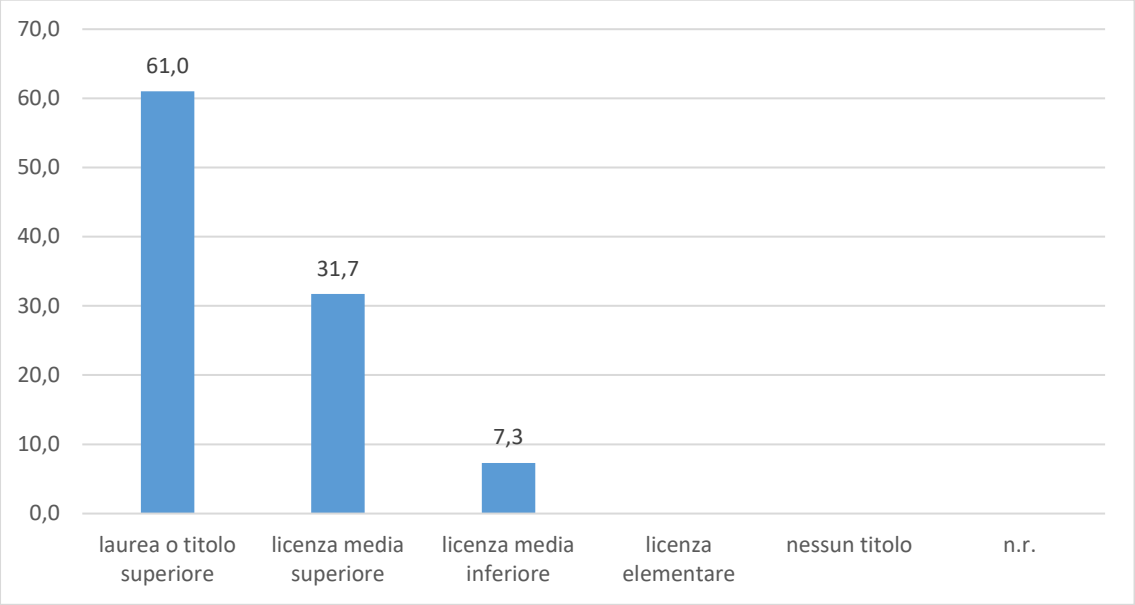
La maggioranza dei rispondenti fa parte della classe 55-74 anni con una percentuale del 56,1%. Il 7,3% ha meno di 26 anni e il 31,7% appartiene alla classe dei 36-54enni. I 26-35enni rappresentano il 4,9% e nessuno ha più di 75 anni.

Grafico 128 - Rispondenti per classe di età



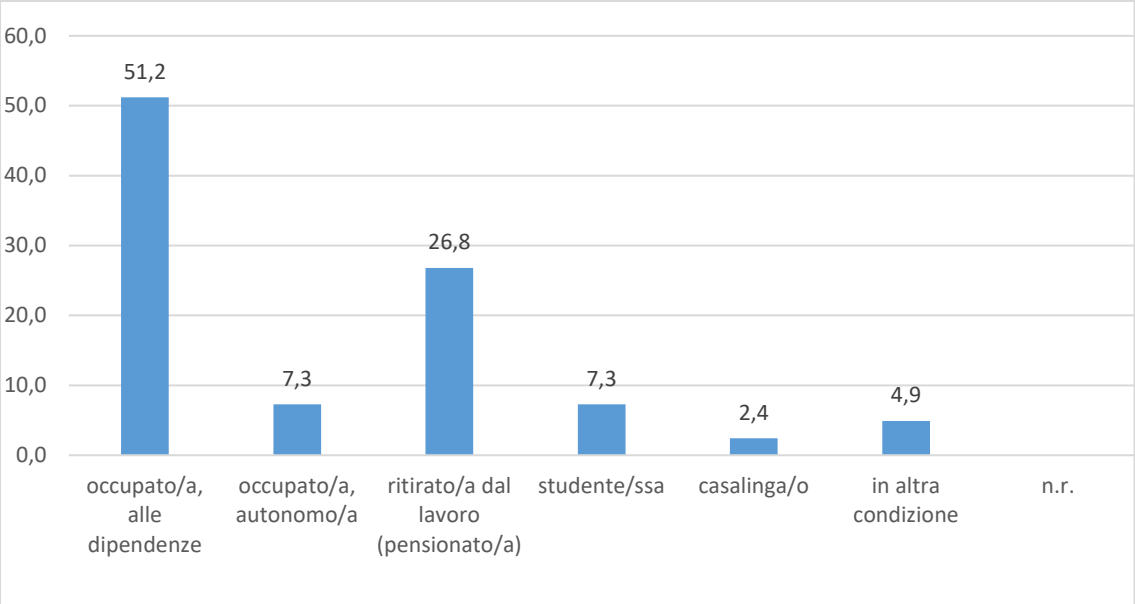
Il titolo di studio è alto visto che troviamo una percentuale del 61,0% per coloro che hanno conseguito almeno la laurea e il 31,7% per coloro che possiedono la licenza media superiore. Il 7,3% possiede la licenza media inferiore.

Grafico 129 - Rispondenti per titolo di studio



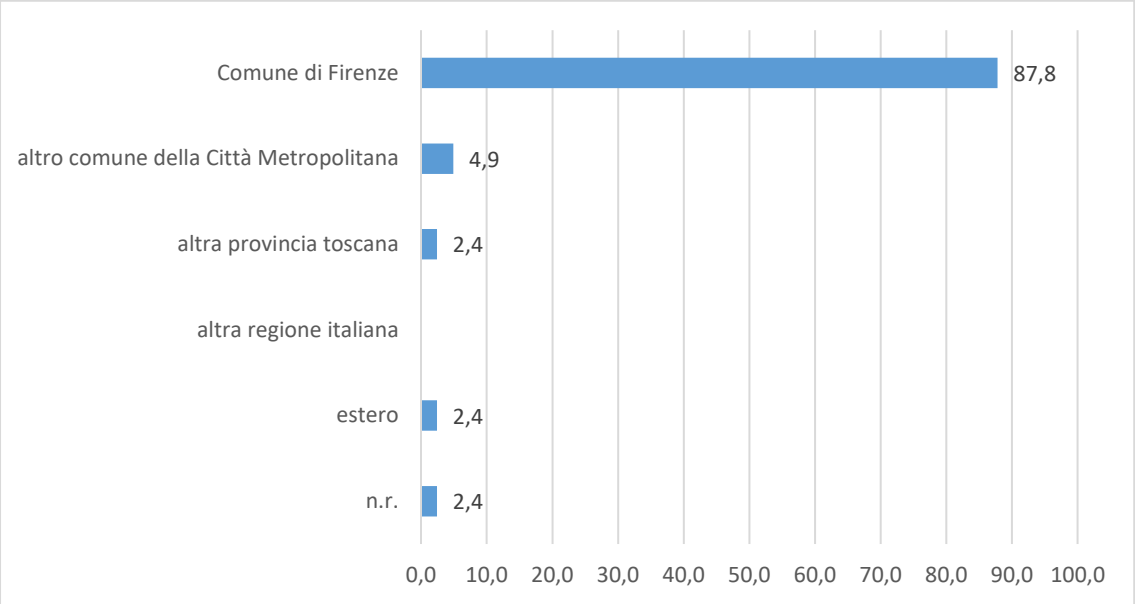
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, il 51,2% dei rispondenti è occupato alle dipendenze, il 26,8% è pensionato e il 7,3% è occupato autonomo. Si riscontra una percentuale di studenti del 7,3%.

Grafico 130 - Rispondenti per condizione occupazionale



L'87,8% dei rispondenti risiede nel comune di Firenze, il 4,9% proviene da un altro comune della provincia, il 2,4% da un'altra provincia toscana e il 2,4% 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 26,8% dichiara di frequentarla meno di una volta al mese e il 17,1% vi si reca una volta al mese. Il 14,6% frequenta una volta ogni 15 giorni, il 12,2% una volta a settimana e il 4,9% più volte a settimana. Elevata la percentuale di non rispondenti pari al 24,4%.

Tabella 72 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

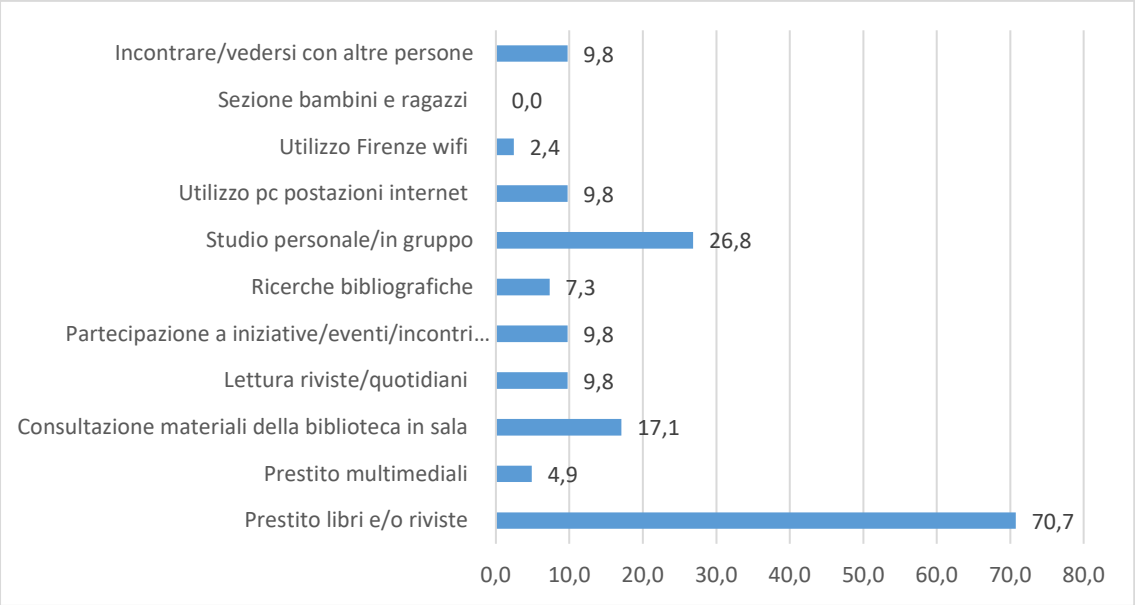
	N	%
Più volte a settimana	2	4,9
Una volta a settimana	5	12,2
Una volta ogni 15 giorni	6	14,6
Una volta al mese	7	17,1
Meno di una volta al mese	11	26,8
Non rispondenti	10	24,4
Totale	41	100,0

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 70,7% che è superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo lo studio personale/in gruppo con il 26,8% e la consultazione del materiale della biblioteca in sala con il 17,1%; con il 9,8% troviamo allo stesso livello la lettura di riviste/quotidiani, la partecipazione ad eventi organizzati dalla biblioteca, incontrare/vedersi con altre persone e l'utilizzo di postazioni internet. Le altre esigenze hanno percentuali di utilizzo più basse.

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

Esigenza	N	%
Prestito libri e/o riviste	29	70,7
Prestito multimediali	2	4,9
Consultazione materiali della biblioteca in sala	7	17,1
Lettura riviste/quotidiani	4	9,8
Partecipazione a iniziative/eventi/incontri organizzati dalla biblioteca	4	9,8
Ricerche bibliografiche	3	7,3
Studio personale/in gruppo	11	26,8
Utilizzo pc postazioni internet	4	9,8
Utilizzo Firenze wifi	1	2,4
Sezione bambini e ragazzi	0	0,0
Incontrare/vedersi con altre persone	4	9,8

Grafico 132 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Agli utenti è stato chiesto inoltre di valutare una serie di aspetti attraverso degli 'smile'.
Nella prima parte vi sono gli aspetti più strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono i servizi meno utilizzati: il servizio internet da pc fisso e la rete wi-fi sono sicuramente quelli meno utilizzati entrambi con il 58,5% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Si nota anche una percentuale del 22,0% per la disponibilità di posti a sedere e un 14,6% sia per riscaldamento/aria condizionata sia per il comfort degli ambienti (ordine e pulizia).

Tabella 74 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

Aspetti strutturali	🙂	😐	☹️	Non utilizzo/Non so valutare
accesso alla biblioteca	63,4	22,0	7,3	7,3
giorni e orari di apertura	48,8	36,6	7,3	7,3
silenziosità	63,4	19,5	7,3	9,8
comfort degli ambienti (ordine, pulizia)	46,3	34,1	4,9	14,6
comfort degli ambienti (luminosità, areazione)	51,2	31,7	7,3	9,8
riscaldamento/aria condizionata	48,8	26,8	9,8	14,6
disponibilità e comodità posti a sedere	36,6	31,7	9,8	22,0
servizio internet (pc fisso)	24,4	9,8	7,3	58,5
rete wifi	26,8	7,3	7,3	58,5

Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che più della metà dei rispondenti non usa le raccolte multimediali e le raccolte librarie/multimediali per bambini (rispettivamente con 53,7% e 68,3% di non utilizzo); il 43,9% dei rispondenti non utilizza le raccolte di periodici/riviste; il 34,1% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 24,4%; la chiarezza/completezza della modulistica non è valutata dal 36,6%, la qualità degli eventi dal 56,1% e la comunicazione degli eventi dal 51,2%.

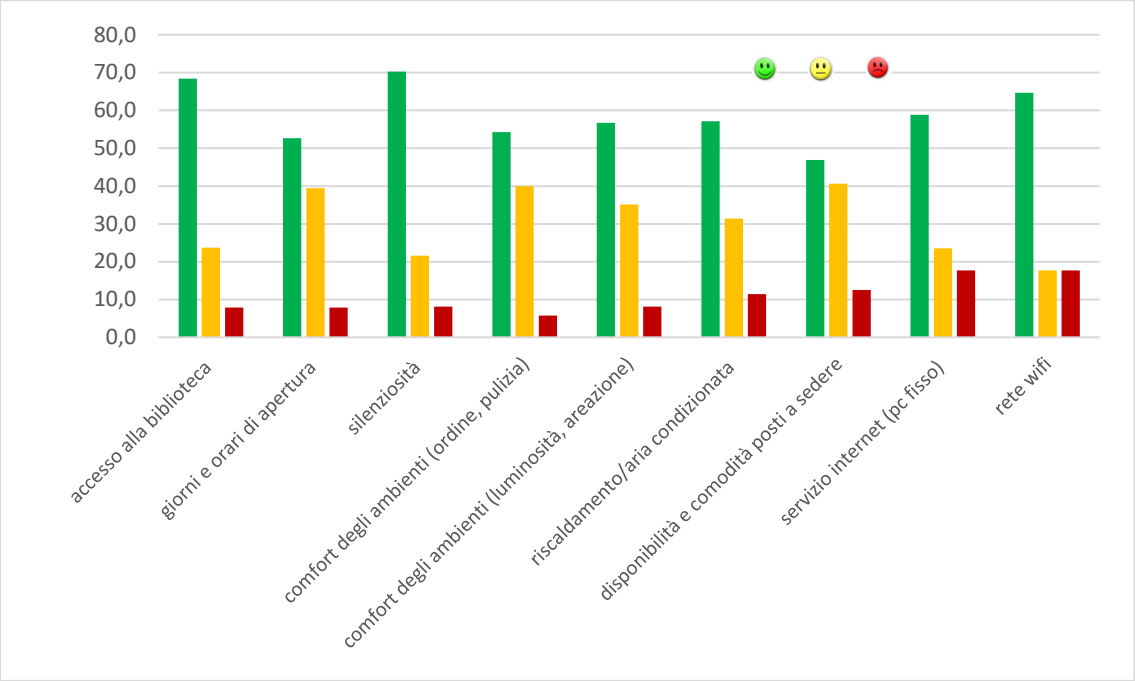
Tabella 75 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

Servizi	🙂	😐	☹️	Non utilizzo/ Non so valutare
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie	58,5	24,4	2,4	14,6
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte multimediali	22,0	19,5	4,9	53,7
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie/multimediali per bambini e ragazzi	14,6	9,8	7,3	68,3
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste	24,4	24,4	7,3	43,9
tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro)	58,5	14,6	2,4	24,4
tempi di risposta del prestito interbibliotecario	46,3	14,6	4,9	34,1
collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	34,1	26,8	9,8	29,3
competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne)	70,7	9,8	4,9	14,6
cortesia del personale	73,2	9,8	4,9	12,2
chiarezza e completezza della modulistica (es. iscrizioni, autorizzazioni foto, reclami, desiderata, biblioteen ecc.)	41,5	17,1	4,9	36,6
qualità iniziative/eventi	24,4	9,8	9,8	56,1
comunicazione eventi	24,4	17,1	7,3	51,2

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.

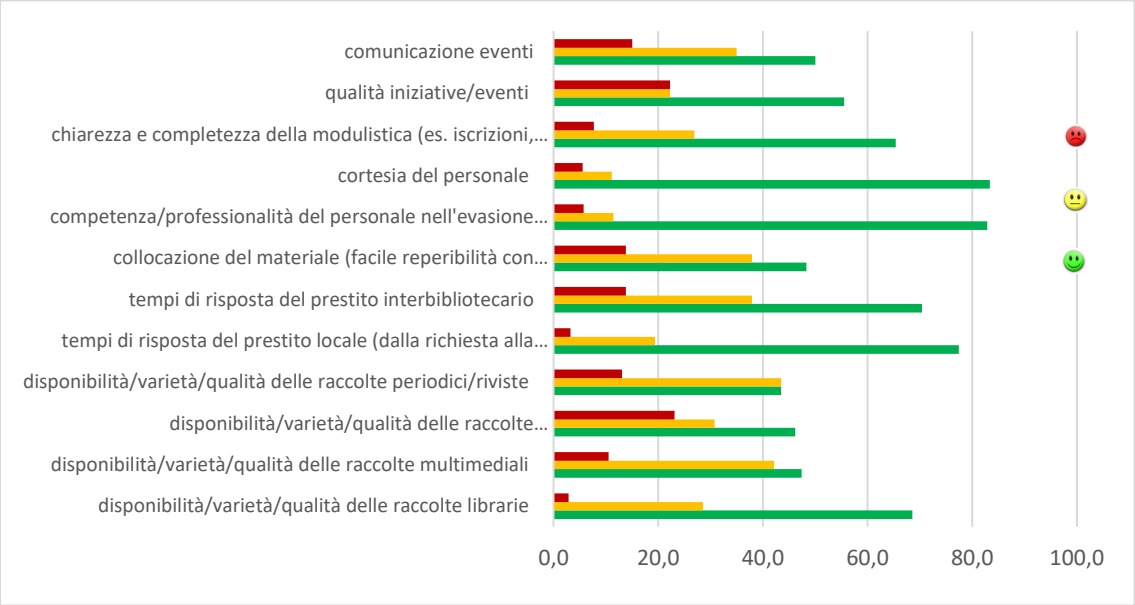
Tutti gli aspetti legati alla struttura rilevano una prevalenza di giudizi positivi (faccina sorridente). Tuttavia le valutazioni positive sono mediamente inferiori a quelle delle altre biblioteche, mentre sono più elevate quelle intermedie e negative. Le valutazioni negative più elevate sono per il servizio internet da postazione fissa e per la rete wifi, entrambe pari al 17,6%.

Grafico 133 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



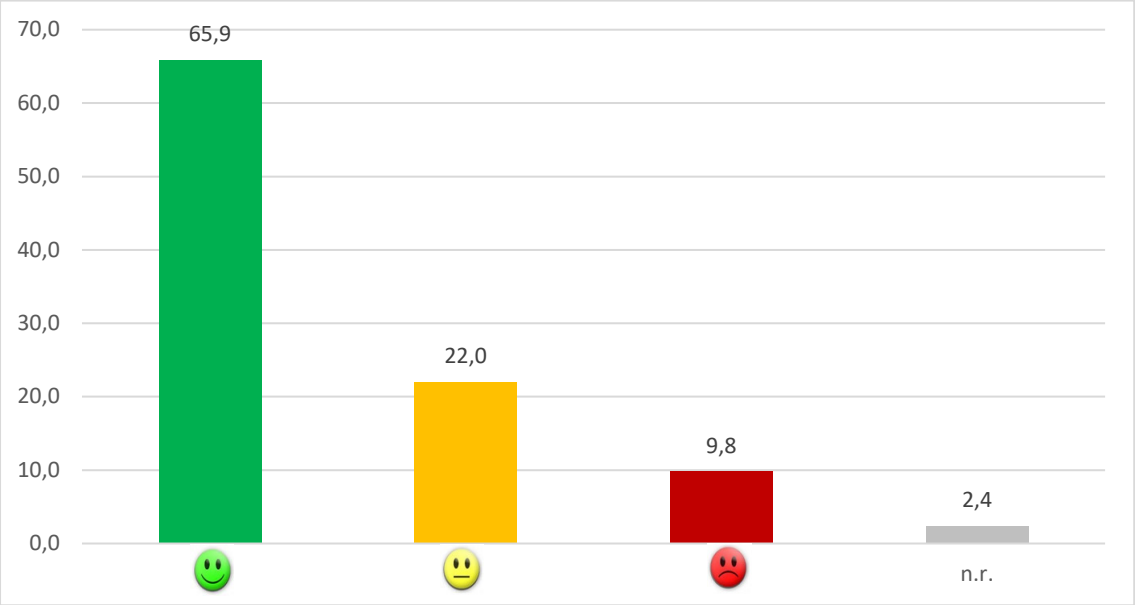
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Anche in questo caso le valutazioni sono un po' al di sotto della media. Ad ogni modo si ottiene buona soddisfazione per la cortesia e la competenza del personale, rispettivamente con l'83,3% e l'82,9% di faccine sorridenti; i tempi di risposta del prestito locale e interbibliotecario riportano rispettivamente il 77,4% e il 70,4% di giudizi positivi. La qualità e la comunicazione delle iniziative/eventi riportano circa il 50,0% di valutazioni positive e circa il 20,0% di giudizi negativi ma la soddisfazione minima si ha per i materiali (eccetto le raccolte librarie con il 68,6%) che riportano valutazioni positive fra il 43,5% e il 47,4% e la loro collocazione che è valutata positivamente dal 48,3% dei rispondenti.

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 65,9%, intermedie del 22,0% mentre quelle negative si aggirano attorno al 9,8%.

Grafico 135 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Bibliobus

In sintesi:

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

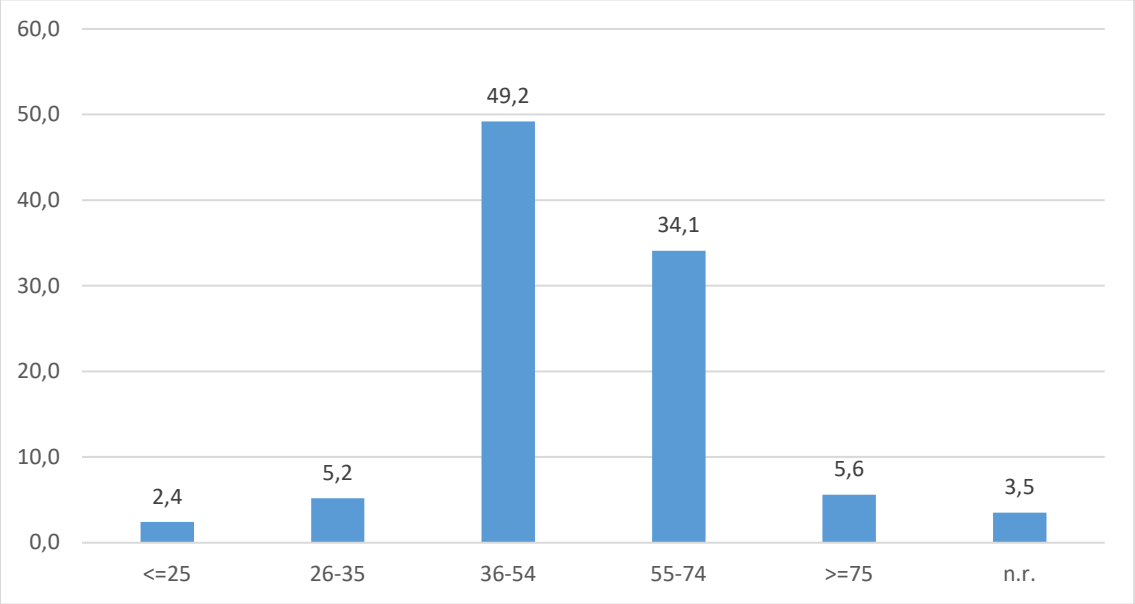
Il Bibliobus ha raccolto 463 valutazioni (tutte del questionario online). Corrisponde al 5,6% dei rispondenti totali. La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (77,8%), il 19,7% è di genere maschile e il 2,6%, invece, non specifica.

Tabella 76 - Rispondenti per genere

	Frequenza	Percentuale
F	360	77,8
M	91	19,7
altro	0	0,0
preferisco non dichiararlo	12	2,6
Totale	463	100,0

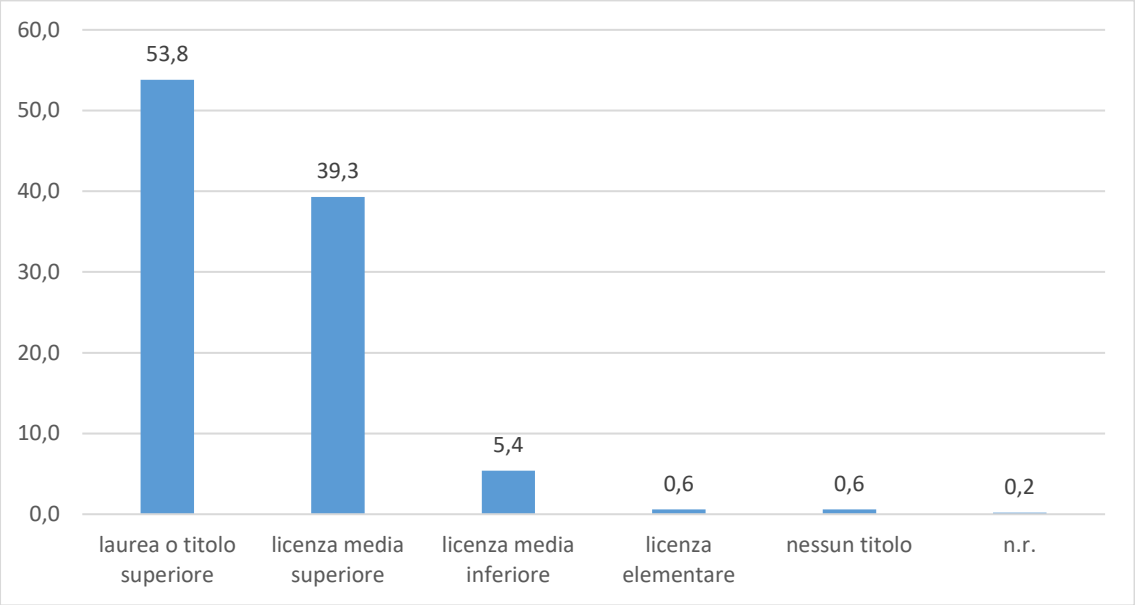
Quasi la metà dei rispondenti fa parte della classe dei 36-54enni (49,2%), il 34,1% rientra nella classe dei 55-74enni e il 2,4% nei giovani con meno di 26 anni. Il 5,2% appartiene ai 26-35enni e il 5,6% agli ultra75enni.

Grafico 136 - Rispondenti per classe di età



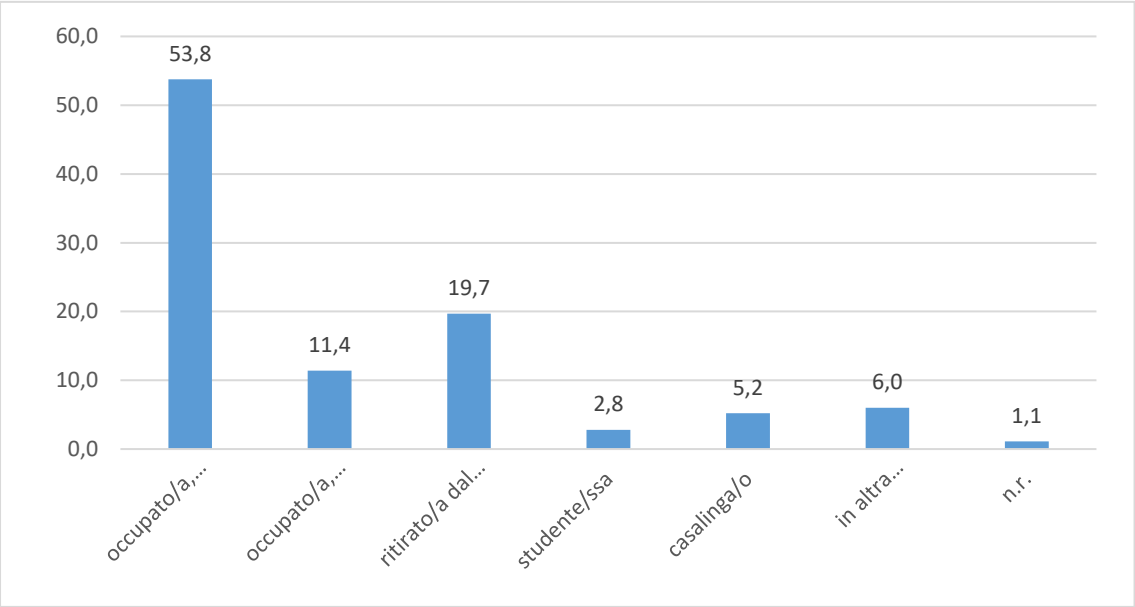
Il titolo di studio risulta elevato, quasi tutti i rispondenti possiedono la 'laurea o titolo superiore' oppure 'licenza media superiore' rispettivamente con 53,8% e 39,3%. Troviamo poi un 5,4% che ha conseguito la licenza media inferiore e un 0,6% per chi invece ha la licenza elementare. Lo 0,6% dichiara di non possedere nessun titolo di studio.

Grafico 137 - Rispondenti per titolo di studio



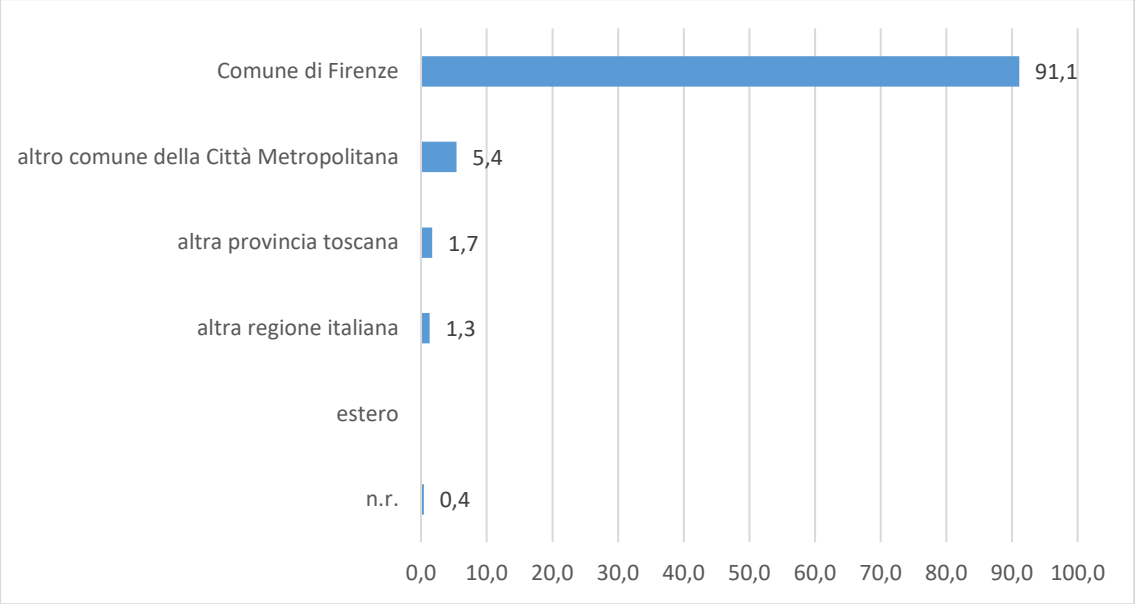
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, il 53,8% dei rispondenti si dichiara occupato alle dipendenze, il 19,7% pensionato e l'11,4% occupato autonomo. Si rileva il 2,8% di studenti/sse, il 5,2% di casalinghe/i e il 6,0% di individui in altra condizione professionale.

Grafico 138 - Rispondenti per condizione occupazionale



Il Bibliobus è utilizzato maggiormente dai residenti nel comune di Firenze, con una percentuale dell'91,1%. Si nota un 5,4% per coloro che lo utilizzano pur risiedendo in un altro comune della provincia. Le altre percentuali non sono rilevanti.

Grafico 139 - Rispondenti per luogo di residenza



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

Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono i servizi meno utilizzati: la disponibilità delle raccolte librarie per bambini e ragazzi risulta quella meno utilizzata con il 30,9% di non utilizzo, segue poi il tempo di risposta del prestito locale che rileva il 18,6%. Gli altri aspetti hanno percentuali di non utilizzo relativamente basse.

Tabella 77 – Rispondenti per valutazione di alcuni aspetti del Bibliobus

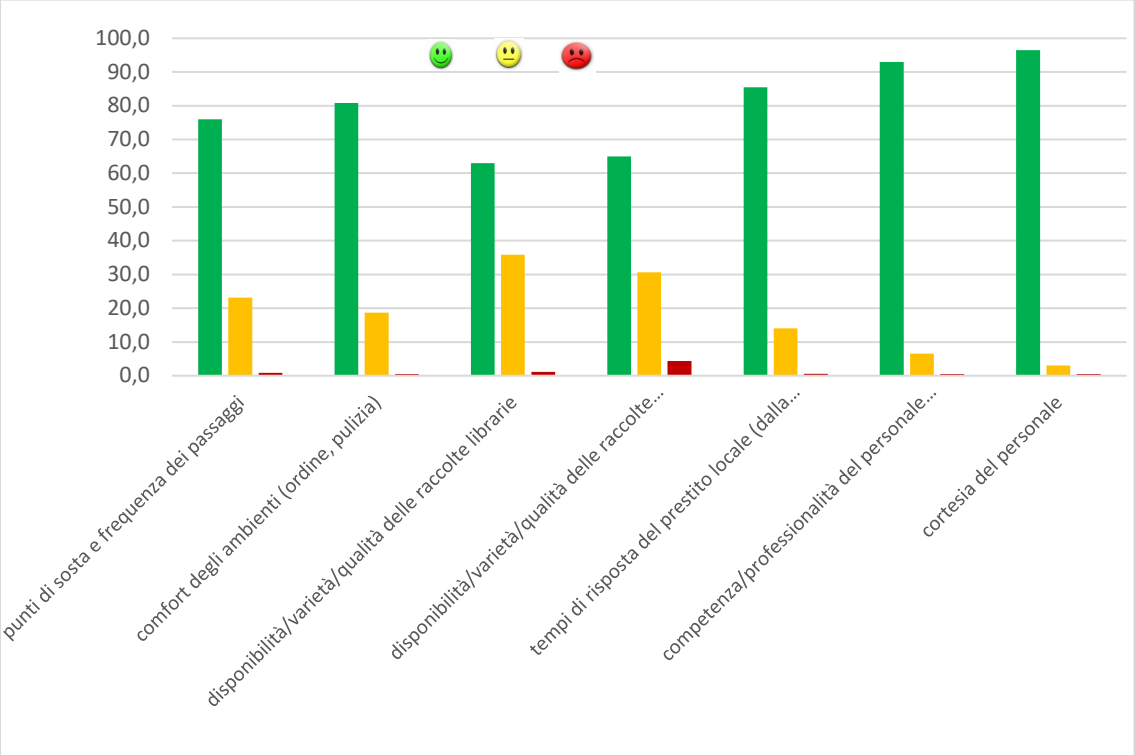
Aspetti strutturali	🙂	😐	☹️	Non utilizzo/ Non so valutare
punti di sosta e frequenza dei passaggi	73,9	22,5	0,9	2,8
comfort degli ambienti (ordine, pulizia)	78,4	18,1	0,4	3,0
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie	59,2	33,7	1,1	6,0
disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie per bambini e ragazzi	44,9	21,2	3,0	30,9
tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro)	69,5	11,4	0,4	18,6
competenza/professionalità del personale nell'evasione delle richieste (ricerche libri, informazioni, consegne)	88,8	6,3	0,4	4,5
cortesia del personale	95,2	3,0	0,4	1,3

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

Come si evince dal grafico per tutti gli aspetti risulta una prevalenza di valutazioni positive con percentuali che arrivano fino a 96,5% e 93,0% per la cortesia e la competenza e professionalità del personale. I tempi di risposta del prestito locale hanno ricevuto l'85,4% di valutazioni positive,

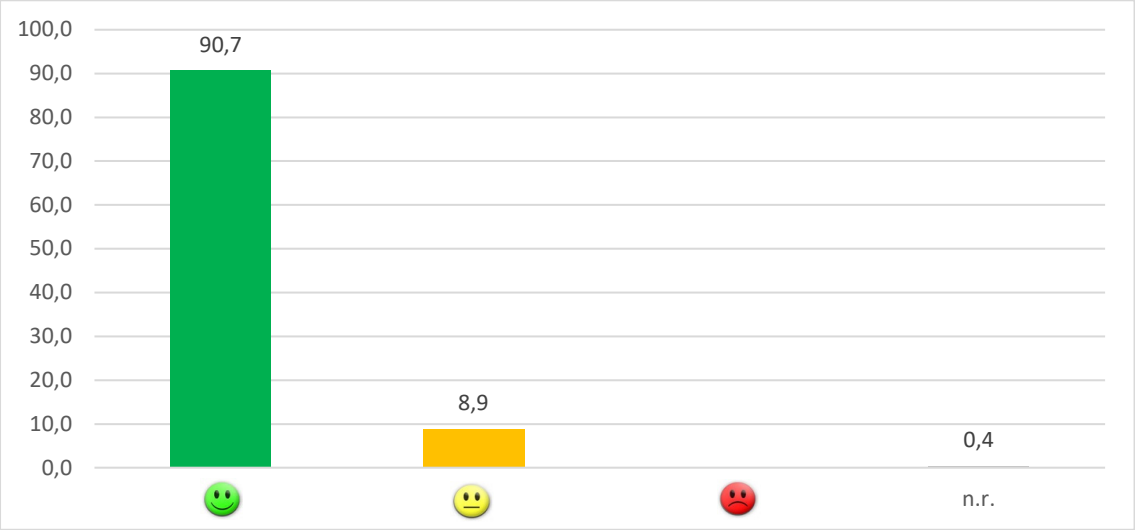
il comfort degli ambienti (ordine, pulizia) l'80,8%. Per i punti di sosta/frequenza dei passaggi i giudizi positivi scendono al 76,0%. Migliorabile la disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie che con il 63,0% di faccine sorridenti è il servizio con la percentuale minore di risposte positive; meglio la disponibilità delle raccolte per bambini che hanno ricevuto una percentuale circa 65,0% di valutazioni positive. Le risposte negative non superano in nessun caso il 4,5% e in molti casi sono prossime allo 0.

Grafico 140 - Rispondenti per valutazione di alcuni aspetti del Bibliobus



Infine abbiamo chiesto un giudizio generale sul servizio Bibliobus e a conferma dei risultati fino a qui positivi il 90,7% ha dato una valutazione positiva, l'8,9% ha dato una valutazione intermedia mentre non c'è nessuna valutazione negativa.

Grafico 141 - Rispondenti per valutazione complessiva del Bibliobus



Sintesi finale

- I rispondenti sono prevalentemente di genere femminile (66,3%) e non giovanissimi (34,8% ha fra i 36 e i 54 anni e il 37,2% fra i 55 e i 74 anni). Il titolo di studio è elevato (62,0% laurea).
- Il 56,4% è occupato (di cui 44,7% alle dipendenze e 11,7% autonomo), il 24,0% è pensionato, il 10,2% studente.
- Il 79,4% dei rispondenti risiede nel comune di Firenze.
- Le biblioteche vengono frequentate più volte a settimana da una parte limitata degli utenti (5,0%): le percentuali variano dall'1,7% della Biblioteca Filippo Buonarroti al 6,6% della Villa Bandini. Prima della pandemia la percentuale era del 10,0% e nel 2021 il 5,2%.
- La maggior parte dell'utenza si reca in biblioteca meno di una volta al mese (45,0%) con percentuali che variano dal 40,5% della biblioteca Dino Pieraccioni (e 26,8% ITI Leonardo Da Vinci) al 49,4% dell'Orticoltura. Prima della pandemia la percentuale era del 31,4% e nel 2021 il 44,4%.
- L'esigenza principale per cui viene frequentata ciascuna biblioteca è il prestito di libri e/o riviste (68,5%, dal 53,2% delle Oblate all'85,7% del Galluzzo). Prima della pandemia la percentuale era del 69,2% e nel 2021 il 66,8%.
- In secondo luogo alcune biblioteche sono frequentate più per le iniziative/eventi/incontri che propongono (come Oblate, BibliteCanova e Filippo Buonarroti), altre per la sezione bambini e ragazzi (BibliteCanova, Galluzzo, Filippo Buonarroti, Orticoltura, De Andrè), altre ancora per studio personale/in gruppo o consultazione materiali in sala (Oblate, Palagio di Parte Guelfa e ITI Leonardo Da Vinci).
- Fra le esigenze di minor importanza, per quasi tutte le biblioteche, ci sono l'utilizzo dei pc con postazioni internet e l'utilizzo della Firenze wifi; per alcune biblioteche anche le ricerche bibliografiche.
- Dalle valutazioni dei vari aspetti, oltre alla soddisfazione dell'utenza si evince, con buona approssimazione, quali sono i servizi meno utilizzati: per tutte le biblioteche si rilevano elevate percentuali di 'non so valutare/non utilizzo' per internet da pc fisso e rete wifi (le percentuali variano dal 40-50,0% circa per le Oblate a oltre il 60-70,0% per le biblioteche Galluzzo, Villa Bandini, Filippo Buonarroti, Dino Pieraccioni, Orticoltura e Fabrizio De Andrè), per disponibilità/varietà/qualità di multimediali, di materiale per bambini e ragazzi e di riviste (con percentuali che quasi sempre superano il 50,0% per arrivare a circa il 65,0% vd Galluzzo e Villa Bandini, con punte eccezionali di oltre il 70,0% vd. Palagio), per il prestito interbibliotecario (quasi 40,0% per Oblate); alcune biblioteche registrano percentuali più elevate delle altre di 'non so valutare/non utilizzo' anche per la modulistica e la qualità e la comunicazione di iniziative/eventi (come Dino Pieraccioni, Orticoltura, ITI Leonardo da Vinci, Palagio di Parte Guelfa, Galluzzo e De André).
- Per tutti gli aspetti strutturali considerati si rileva nel complesso una prevalenza di valutazioni positive. Alcune biblioteche riportano valutazioni positive più basse per i giorni e gli orari di apertura (Galluzzo, ITI Leonardo Da Vinci, Fabrizio De André), altre per la disponibilità dei

posti a sedere (Oblate, Palagio di Parte Guelfa, ITI Leonardo da Vinci e Orticoltura) e per la silenziosità (Oblate e ITI Leonardo da Vinci), altre ancora per la luminosità e areazione dei locali (Pietro Thouar, Palagio di Parte Guelfa, ITI Leonardo da Vinci, Filippo Buonarroti, Dino Pieraccioni, Fabrizio de André). Alcune biblioteche registrano valutazioni relativamente più basse anche per il servizio internet sia da postazione fissa che wifi (ITI Leonardo da Vinci, Palagio di Parte Guelfa, Orticoltura e Oblate - Fabrizio de André solo wifi).

- Stessa cosa per gli aspetti legati ai servizi: complessivamente si registra una prevalenza delle valutazioni positive. Tutte le biblioteche rilevano valutazioni particolarmente elevate per i tempi di risposta del prestito locale (e in molti casi di quello interbibliotecario) e per la competenza/professionalità del personale e la cortesia del personale. Alcune hanno elevate valutazioni positive per la disponibilità/varietà e qualità di raccolte librarie e di materiali per bambini e ragazzi (superiori all'80,0% Oblate, Canova) e per la qualità delle iniziative/eventi (superiori all'80,0% Oblate, Canova, Pietro Thouar, Villa Bandini e Filippo Buonarroti). La comunicazione degli eventi supera l'80,0% di valutazioni positive per Canova, Pietro Thouar, Villa Bandini, Filippo Buonarroti, Fabrizio De André, Dino Pieraccioni e Mario Luzi.
- Le valutazioni complessive delle biblioteche sono molto positive: quasi tutte registrano una percentuale di utenti soddisfatti superiore all'85,0%; si attesta poco al di sotto la biblioteca del Galluzzo con l'81,6%; riportano valutazioni più basse ITI Leonardo da Vinci (65,9%) e Fabrizio de André (76,6%), 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 (30,9%). Le valutazioni degli utenti sono complessivamente positive: ottima soddisfazione per gli aspetti che riguardano il personale (93,0% competenza e 96,5% cortesia) e molto buona per il tempo di risposta del prestito (85,4%); buona ma non ottimale, come d'altra parte prevedibile, la soddisfazione per la disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librarie (63,0%). Molto buona la valutazione complessiva (90,7% di utenti soddisfatti).
- Ricerca materiali: circa la metà degli utenti (48,7%) si rivolge la personale per la ricerca di libri o altro materiale; il 22,0% utilizza il catalogo online fuori dalla biblioteca e il 20,1% effettua la ricerca a scaffale aperto; il 7,9% cerca sul catalogo online in biblioteca.
- Altri servizi: poco meno della metà dei rispondenti (47,7%) utilizza il catalogo OPAC online e la maggior parte ne dà una valutazione positiva (63,0%).
- Altri servizi: risultano poco utilizzati i servizi 'Utente in linea' e 'Media Library Online' (rispettivamente 14,2% e 18,6%); non sono conosciuti dalla maggior parte dei rispondenti (53,8% e 59,6% rispettivamente).
- Altri servizi: il Bibliobus è conosciuto dal 74,5% dei rispondenti (eccetto coloro che lo frequentano abitualmente), ma lo ha utilizzato solo l'8,0% di essi.
- Attività proposte: circa metà dei rispondenti era a conoscenza ma non ha partecipato agli incontri di consulenza digitale; ha partecipato il 3,8%; il 15,6% non era a conoscenza ma avrebbe partecipato mentre il 31,9% non era a conoscenza ma non era comunque interessato.

- Attività culturali: oltre la metà dei rispondenti (53,6%) è a conoscenza delle attività culturali proposte dalle biblioteche ma non ha partecipato; ha aderito il 30,9%; il 7,6% non è a conoscenza ma parteciperebbe mentre il 6,0% non le conosce e non è interessato.
- Il canale di comunicazione più efficace per la promozione dei servizi e delle attività delle biblioteche è la newsletter (69,4%). Segue il sito web delle biblioteche (46,5%), facebook (27,5%), Instagram (21,6%) e le locandine/avvisi in biblioteca (20,1%); di minor rilievo gli altri canali.
- Il 67,8%dei rispondenti ritiene utile l'apertura delle biblioteche in orario serale; poco più della metà di essi (51,9%) dichiara di averne usufruito in passato (16,5% spesso e 35,4% qualche volta);
- Il 4,0% dei rispondenti appartiene a una associazione di 'Amici della biblioteca'.

Conclusioni

Partendo dal presupposto che ogni biblioteca è da considerare come un mondo a sé, dall'analisi sono venuti fuori molti tratti comuni.
Nell'insieme delle valutazioni complessivamente molto positive, volendo evidenziare i punti di forza e di debolezza delle biblioteche fiorentine potremo così riassumerli:

+ il personale di tutte le biblioteche è molto apprezzato per competenza e professionalità nell'evasione delle richieste nonché per la cortesia
+ i tempi di risposta del prestito locale sono ritenuti molto buoni, buono anche il prestito interbibliotecario
+ generalmente molto buona la soddisfazione per la qualità delle iniziative ed eventi organizzati dalle biblioteche e anche per la comunicazione eventi
- da migliorare la disponibilità, varietà e qualità dei vari materiali
- dal punto di vista strutturale migliorabile la luminosità/areazione degli ambienti

Inoltre dal confronto con l'indagine 2021 si osserva che le valutazioni complessive delle singole biblioteche sono tutte in crescita (da +0,8 punti percentuali della Mario Luzi a +4,7 punti percentuali del Palagio di Parte Guelfa, con l'eccezione dell'ITI Da Vinci in calo di 0,8 punti percentuali).

Appendice

Tabelle di frequenza

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

	<=25		26-35		36-54		55-74		>=75		non indicato		totale	
residenza	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Comune di Firenze	458	63,7	472	70,3	2.339	80,9	2.555	82,6	504	87,3	989	49,5	7.317	73,5
altro comune della Città Metropolitana	117	16,3	90	13,4	333	11,5	371	12,0	43	7,5	772	38,6	1.726	17,3
altra provincia toscana	62	8,6	41	6,1	94	3,2	80	2,6	6	1,0	121	6,1	404	4,1
altra regione italiana	53	7,4	51	7,6	68	2,4	42	1,4	8	1,4	74	3,7	296	3,0
estero	24	3,3	16	2,4	30	1,0	8	0,3	4	0,7	25	1,3	107	1,1
non indicato	5	0,7	1	0,1	29	1,0	36	1,2	12	2,1	17	0,9	100	1,0
Totale	**719**	**100,0**	**671**	**100,0**	**2.893**	**100,0**	**3.092**	**100,0**	**577**	**100,0**	**1.998**	**100,0**	**9.950**	**100,0**

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

	<=25		26-35		36-54		55-74		>=75		non indicato	
residenza	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
rete civica	48	6,7	110	16,4	693	24,0	898	29,0	190	32,9	389	19,4
scuola/ università	467	65,0	356	53,1	1.109	38,3	611	19,8	81	14,0	823	41,1
vicinanza abitazione	227	31,6	240	35,8	1.223	42,3	1.391	45,0	283	49,0	618	30,9
lavoro	7	1,0	49	7,3	303	10,5	373	12,1	40	6,9	166	8,3
brochures/ manifesti	15	2,1	15	2,2	173	6,0	224	7,2	35	6,1	95	4,7
passaparola	309	43,0	211	31,4	784	27,1	1.025	33,2	171	29,6	573	28,6
social media/web	53	7,4	73	10,9	255	8,8	294	9,5	34	5,9	168	8,4

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

		<=25 anni	26-35	36-54	55-74	>=75	non indicato
catalogo OPAC online	sì	28,8	61,7	54,3	46,7	30,3	43,2
	no	71,2	38,3	45,7	53,3	69,7	56,8
servizio Utente in linea	sì, l'ho utilizzato	7,0	19,1	15,0	14,4	12,7	14,6
	lo conosco ma non ho le credenziali	3,2	6,6	6,1	4,6	2,6	3,2
	lo conosco ma non l'ho utilizzato	15,6	21,2	24,2	32,7	30,7	28,1
	no, non lo conosco	74,3	53,2	54,7	48,3	54,1	54,1
servizio Media Library On Line	sì, l'ho utilizzato	7,5	16,5	18,1	22,8	18,0	13,5
	lo conosco ma non ho le credenziali	2,4	3,7	3,2	3,3	2,9	3,5
	lo conosco ma non l'ho utilizzato	11,0	15,2	16,8	22,2	20,5	19,7
	no, non lo conosco	79,1	64,5	61,9	51,7	58,6	63,2
servizio Bibliobus	sì, l'ho utilizzato	4,2	7,2	10,5	9,3	8,0	4,3
	sì, ma non l'ho utilizzato	39,2	57,5	68,5	75,5	70,7	62,0
	no, non lo conosco	56,6	35,3	21,0	15,2	21,2	33,6

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

		<=25 anni	26-35	36-54	55-74	>=75	non indicato
Incontri consulenze digitale	sì, ho partecipato	1,3	2,1	2,1	5,3	12,0	3,2
	li conosco ma non ho partecipato	25,7	33,1	46,5	56,7	55,8	48,2
	non li conosco ma parteciperei	18,6	18,3	16,2	16,1	12,0	13,1
	non li conosco e non mi interessa	53,7	46,3	34,8	21,4	19,9	34,8
Attività culturali	sì, ho partecipato	7,2	25,9	32,8	40,9	40,9	20,2
	li conosco ma non ho partecipato	61,9	52,8	52,8	49,0	49,2	60,5
	non li conosco ma parteciperei	16,8	13,0	7,7	4,5	1,9	8,6
	non li conosco e non mi interessa	13,1	7,6	4,9	3,6	4,7	8,5

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

		<=25		26-35		36-54		55-74		>=75		non indicato		totale	
residenza		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
facilità di utilizzo catalogo online (OPAC	🙂	135	65,2	268	64,7	1.002	63,8	886	61,4	112	64,0	98	61,3	2.501	63,0
	😐	60	29,0	130	31,4	486	31,0	475	32,9	55	31,4	53	33,1	1.259	31,7
	☹️	8	3,9	12	2,9	63	4,0	51	3,5	6	3,4	5	3,1	145	3,7
	n.r.	4	1,9	4	1,0	19	1,2	32	2,2	2	1,1	4	2,5	65	1,6
Utente in linea	🙂	39	78,0	105	82,0	331	76,1	343	77,6	53	72,6	45	84,9	916	77,6
	😐	10	20,0	19	14,8	90	20,7	81	18,3	12	16,4	7	13,2	219	18,5
	☹️	0	0,0	2	1,6	11	2,5	10	2,3	3	4,1	1	1,9	27	2,3
	n.r.	1	2,0	2	1,6	3	0,7	8	1,8	5	6,8	0	0,0	19	1,6
MLOL	🙂	35	64,8	72	65,5	371	70,9	500	70,8	71	68,3	40	80,0	1.089	70,4
	😐	17	31,5	32	29,1	130	24,9	177	25,1	30	28,8	9	18,0	395	25,5
	☹️	1	1,9	6	5,5	15	2,9	24	3,4	2	1,9	1	2,0	49	3,2
	n.r.	1	1,9	0	0,0	7	1,3	5	0,7	1	1,0	0	0,0	14	0,9
Consulenze digitali	🙂	8	88,9	14	100,0	53	86,9	115	71,0	48	70,6	50	79,4	288	76,4
	😐	1	11,1	0	0,0	7	11,5	39	24,1	17	25,0	10	15,9	74	19,6
	☹️	0	0,0	0	0,0	1	1,6	4	2,5	1	1,5	2	3,2	8	2,1
	n.r.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4	2,5	2	2,9	1	1,6	7	1,9
Attività culturali	🙂	41	82,0	156	89,7	843	89,0	1.060	83,8	186	79,8	372	92,1	2.658	86,5
	😐	5	10,0	16	9,2	81	8,6	161	12,7	43	18,5	27	6,7	333	10,8
	☹️	0	0,0	0	0,0	1	0,1	3	0,2	0	0,0	1	0,2	5	0,2
	n.r.	4	8,0	2	1,1	22	2,3	41	3,2	4	1,7	4	1,0	77	2,5

Bibliobus	🙂	27	90,0	40	88,9	245	89,4	224	82,7	41	93,2	63	75,0	640	85,6
	😐	2	6,7	1	2,2	24	8,8	38	14,0	2	4,5	13	15,5	80	10,7
	☹️	0	0,0	0	0,0	2	0,7	2	0,7	0	0,0	0	0,0	4	0,5
	n.r.	1	3,3	4	8,9	3	1,1	7	2,6	1	2,3	8	9,5	24	3,2

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	85,3	80,6	68,9	61,7	54,9	68,5
	no	3,6	6,3	7,7	8,9	6,4	7,4
	non so	11,1	13,1	23,3	29,4	38,6	23,9
Utilizzo in passato	sì, ho utilizzato spesso l'apertura serale	29,4	40,9	18,1	8,7	4,7	12,1
	sì, ho utilizzato qualche volta l'apertura serale	36,7	33,3	38,7	34,7	24,6	34,4
	no, non ho mai utilizzato l'apertura serale	33,9	25,9	43,2	56,6	70,7	53,5

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	57,9	39,8	48,8	47,2	53,7	51,9	48,7
svolgo una ricerca a scaffale aperto	11,5	14,6	21,8	21,7	20,1	20,0	20,1
cerco su catalogo online in biblioteca	9,3	13,4	8,5	6,5	4,2	8,4	7,9
cerco su catalogo online fuori dalla biblioteca (casa, smartphone...)	18,9	31,4	20,1	23,3	19,6	17,8	22,0
Non risponde	2,4	0,7	0,8	1,4	2,4	1,9	1,3

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	46,9	62,4	73,3	76,7	72,3	61,9
facebook	17,9	37,3	34,5	21,4	15,9	30,5
twitter	4,9	3,7	2,5	2,3	0,2	3,6
instagram	62,0	46,3	20,4	8,2	2,1	26,9
sito web biblioteche comunali	46,5	46,9	48,0	47,1	38,1	45,8
telefonicamente	5,1	3,7	5,4	7,4	14,4	5,1
locandine/avvisi in biblioteca	25,5	23,1	19,9	20,1	17,9	17,9
notizie su giornali/riviste	4,6	6,4	8,4	11,0	10,9	11,4
chiedendo direttamente in biblioteca	12,9	10,6	10,1	11,9	16,5	9,9

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

	<=25		26-35		36-54		55-74		>=75		non indicato		totale	
residenza	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
più volte a settimana	128	13,6	106	10,5	151	3,8	138	3,0	38	4,8	30	5,9	591	5,0
una volta a settimana	122	12,9	92	9,1	229	5,8	333	7,3	70	8,8	29	5,7	875	7,5
una volta ogni 15 giorni	133	14,1	104	10,3	372	9,4	531	11,7	120	15,1	56	11,0	1.316	11,2
una volta al mese	151	16,0	207	20,4	995	25,2	1.130	24,9	196	24,6	101	19,9	2.780	23,7
meno di una volta al mese	353	37,4	423	41,8	1.908	48,4	2.087	46,0	315	39,6	193	38,1	5.279	45,0
nr	56	5,9	81	8,0	286	7,3	314	6,9	57	7,2	98	19,3	892	7,6
Totale	**943**	**100,0**	**1.013**	**100,0**	**3.941**	**100,0**	**4.533**	**100,0**	**796**	**100,0**	**507**	**100,0**	**11.733**	**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	33,9	56,9	73,7	74,3	69,8	61,5	68,5
prestito multimediali	2,0	6,1	10,3	8,1	5,2	6,7	7,9
consultazione materiali della biblioteca in sala	7,5	15,7	18,7	19,6	17,7	18,5	17,8
lettura riviste/quotidiani	2,4	7,2	10,5	16,8	19,2	13,0	12,7
partecipazione a iniziative/ eventi/incontri organizzati dalla biblioteca	4,5	15,8	25,2	31,5	37,6	21,1	25,8
ricerche bibliografiche	5,1	7,3	6,5	5,7	5,3	6,7	6,1
studio personale/in gruppo	82,0	55,4	17,5	7,1	4,8	25,0	21,4
utilizzo pc postazioni internet	3,6	5,2	2,8	2,5	2,5	3,9	3,0
utilizzo Firenze wifi	8,1	7,6	4,1	2,7	1,6	4,7	4,0
sezione bambini e ragazzi	1,9	11,7	31,4	5,9	4,4	14,2	14,9
incontrare/vedersi con altre persone	18,3	19,3	10,7	10,7	10,2	13,8	12,1

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

		<=25		26-35		36-54		55-74		>=75		non indicato		totale	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
accesso alla biblioteca	🙂	832	89,0	874	88,0	3.535	90,8	4.004	89,9	684	87,2	434	88,6	10.363	89,7
	😐	90	9,6	112	11,3	309	7,9	411	9,2	89	11,4	47	9,6	1.058	9,2
	☹️	13	1,4	7	0,7	51	1,3	38	0,9	11	1,4	9	1,8	129	1,1
giorni e orari di apertura	🙂	712	76,4	813	80,4	3.415	83,7	3.914	86,1	678	85,2	415	82,5	9.947	83,8
	😐	199	21,4	174	17,2	609	14,9	600	13,2	110	13,8	80	15,9	1.772	14,9
	☹️	21	2,3	24	2,4	57	1,4	33	0,7	8	1,0	8	1,6	151	1,3
silenziosità	🙂	726	79,3	712	73,5	3.053	82,6	3.305	80,0	583	79,3	358	76,8	8.737	80,1
	😐	155	16,9	211	21,8	566	15,3	770	18,6	143	19,5	100	21,5	1.945	17,8
	☹️	34	3,7	46	4,7	76	2,1	58	1,4	9	1,2	8	1,7	231	2,1
comfort degli ambienti (ordine, pulizia)	🙂	798	85,7	799	79,6	3.323	83,2	3.546	81,3	603	78,6	380	76,9	9.449	81,8
	😐	121	13,0	179	17,8	619	15,5	773	17,7	155	20,2	107	21,7	1.954	16,9
	☹️	12	1,3	26	2,6	52	1,3	45	1,0	9	1,2	7	1,4	151	1,3
comfort degli ambienti (luminosità, areazione)	🙂	760	83,2	738	76,0	2.991	80,5	3.140	76,1	526	72,3	344	74,6	8.499	77,9
	😐	146	16,0	212	21,8	662	17,8	938	22,7	192	26,4	106	23,0	2.256	20,7
	☹️	8	0,9	21	2,2	62	1,7	50	1,2	10	1,4	11	2,4	162	1,5
riscaldamento/ aria condizionata	🙂	567	69,7	620	69,1	2.613	79,0	2.772	75,9	466	70,4	286	71,5	7.324	75,3
	😐	226	27,8	233	26,0	622	18,8	834	22,8	186	28,1	106	26,5	2.207	22,7
	☹️	20	2,5	44	4,9	74	2,2	45	1,2	10	1,5	8	2,0	201	2,1
Disponibilità e comodità posti a sedere	🙂	564	62,9	542	58,5	2.441	71,9	2.451	66,5	420	64,2	249	59,1	6.667	66,8
	😐	282	31,5	316	34,1	845	24,9	1.102	29,9	219	33,5	148	35,2	2.912	29,2
	☹️	50	5,6	69	7,4	107	3,2	130	3,5	15	2,3	24	5,7	395	4,0
servizio internet (pc fisso)	🙂	259	70,8	298	64,6	1.156	70,8	1.102	68,2	191	64,1	129	63,2	3.135	68,5
	😐	97	26,5	122	26,5	418	25,6	461	28,5	88	29,5	65	31,9	1.251	27,3
	☹️	10	2,7	41	8,9	58	3,6	53	3,3	19	6,4	10	4,9	191	4,2
rete wifi	🙂	421	64,7	478	69,8	1.403	74,7	1.346	73,4	214	69,5	166	66,9	4.028	71,9
	😐	196	30,1	166	24,2	413	22,0	428	23,3	85	27,6	70	28,2	1.358	24,2
	☹️	34	5,2	41	6,0	63	3,4	59	3,2	9	2,9	12	4,8	218	3,9

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

		<=25		26-35		36-54		55-74		>=75		non indicato		totale	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
disponibilità/ varietà/qualità delle raccolte librarie	🙂	458	83,0	659	81,6	3.011	79,0	3.149	74,5	526	74,0	329	75,5	8.132	77,1
	😐	90	16,3	132	16,3	761	20,0	1.026	24,3	171	24,1	100	22,9	2.280	21,6
	☹	4	0,7	17	2,1	40	1,0	52	1,2	14	2,0	7	1,6	134	1,3
disponibilità/ varietà/qualità delle raccolte multimediali	🙂	222	80,1	350	77,1	1.396	70,6	1.147	63,5	174	59,4	150	66,7	3.439	68,3
	😐	50	18,1	92	20,3	529	26,8	588	32,5	109	37,2	71	31,6	1.439	28,6
	☹	5	1,8	12	2,6	51	2,6	72	4,0	10	3,4	4	1,8	154	3,1
disponibilità/ varietà/qualità delle raccolte librarie/ multimediali per bambini e ragazzi	🙂	260	87,8	384	83,5	2.221	79,5	1.211	76,7	155	65,4	182	74,0	4.413	78,7
	😐	33	11,1	65	14,1	516	18,5	328	20,8	73	30,8	58	23,6	1.073	19,1
	☹	3	1,0	11	2,4	55	2,0	39	2,5	9	3,8	6	2,4	123	2,2
disponibilità/ varietà/qualità delle raccolte periodici/riviste	🙂	216	85,4	341	79,5	1.462	77,0	1.491	69,1	265	66,4	188	78,7	3.963	73,7
	😐	33	13,0	83	19,3	407	21,4	613	28,4	118	29,6	47	19,7	1.301	24,2
	☹	4	1,6	5	1,2	30	1,6	55	2,5	16	4,0	4	1,7	114	2,1
tempi di risposta del prestito locale (dalla richiesta alla consegna del libro)	🙂	429	89,6	649	88,7	3.164	90,6	3.412	86,5	544	82,2	337	83,2	8.535	87,9
	😐	45	9,4	75	10,2	306	8,8	518	13,1	116	17,5	67	16,5	1.127	11,6
	☹	5	1,0	8	1,1	21	0,6	16	0,4	2	0,3	1	0,2	53	0,5
tempi di risposta del prestito interbibliotecario	🙂	346	87,8	512	84,3	2.385	86,1	2.621	80,7	402	75,1	277	81,7	6.543	82,9
	😐	43	10,9	80	13,2	350	12,6	604	18,6	123	23,0	56	16,5	1.256	15,9
	☹	5	1,3	15	2,5	34	1,2	22	0,7	10	1,9	6	1,8	92	1,2
collocazione del materiale (facile reperibilità con apposizione di cartelli e indicazioni utili per l'utenza)	🙂	387	73,4	582	76,5	2.583	75,2	2.496	65,7	379	59,6	262	66,7	6.689	70,0
	😐	131	24,9	163	21,4	783	22,8	1.209	31,8	229	36,0	122	31,0	2.637	27,6
	☹	9	1,7	16	2,1	69	2,0	96	2,5	28	4,4	9	2,3	227	2,4
competenza/ professionalità del personale nell'evasione delle richieste	🙂	596	90,9	765	90,2	3.574	91,3	3.899	88,9	672	88,5	389	84,4	9.895	89,8
	😐	58	8,8	74	8,7	306	7,8	456	10,4	83	10,9	65	14,1	1.042	9,5
	☹	2	0,3	9	1,1	36	0,9	30	0,7	4	0,5	7	1,5	88	0,8
cortesia del personale	🙂	777	88,2	861	88,8	3.727	91,8	4.171	91,5	724	91,6	428	86,6	10.688	90,9
	😐	91	10,3	97	10,0	284	7,0	350	7,7	61	7,7	62	12,6	945	8,0
	☹	13	1,5	12	1,2	50	1,2	35	0,8	5	0,6	4	0,8	119	1,0
chiarezza e completezza della modulistica	🙂	500	85,0	610	82,8	2.591	84,3	2.351	76,5	361	70,4	276	77,7	6.689	80,2
	😐	79	13,4	117	15,9	443	14,4	691	22,5	146	28,5	69	19,4	1.545	18,5
	☹	9	1,5	10	1,4	38	1,2	32	1,0	6	1,2	10	2,8	105	1,3
qualità iniziative/ eventi	🙂	311	82,1	479	76,9	2.371	83,1	2.412	79,2	399	73,2	259	79,9	6.231	80,2
	😐	61	16,1	121	19,4	428	15,0	592	19,4	139	25,5	57	17,6	1.398	18,0
	☹	7	1,8	23	3,7	53	1,9	42	1,4	7	1,3	8	2,5	140	1,8
comunicazione eventi	🙂	385	75,8	510	72,5	2.610	81,0	2.858	78,5	531	80,3	296	79,4	7.190	78,9
	😐	100	19,7	153	21,8	516	16,0	676	18,6	118	17,9	64	17,2	1.627	17,9
	☹	23	4,5	40	5,7	96	3,0	108	3,0	12	1,8	13	3,5	292	3,2

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

Valutazione complessiva	<=25		26-35		36-54		55-74		>=75		non indicato		totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
🙂	839	87,9	903	87,1	3.760	90,2	4.163	88,7	714	86,9	445	85,1	10.824	88,8
😐	100	10,5	112	10,8	350	8,4	463	9,9	99	12,0	58	11,1	1.182	9,7
☹️	7	0,7	11	1,1	23	0,6	14	0,3	1	0,1	5	1,0	61	0,5
n.r	8	0,8	11	1,1	36	0,9	51	1,1	8	1,0	15	2,9	129	1,1

Grafico 1 – Utilizzatori servizi per valutazione

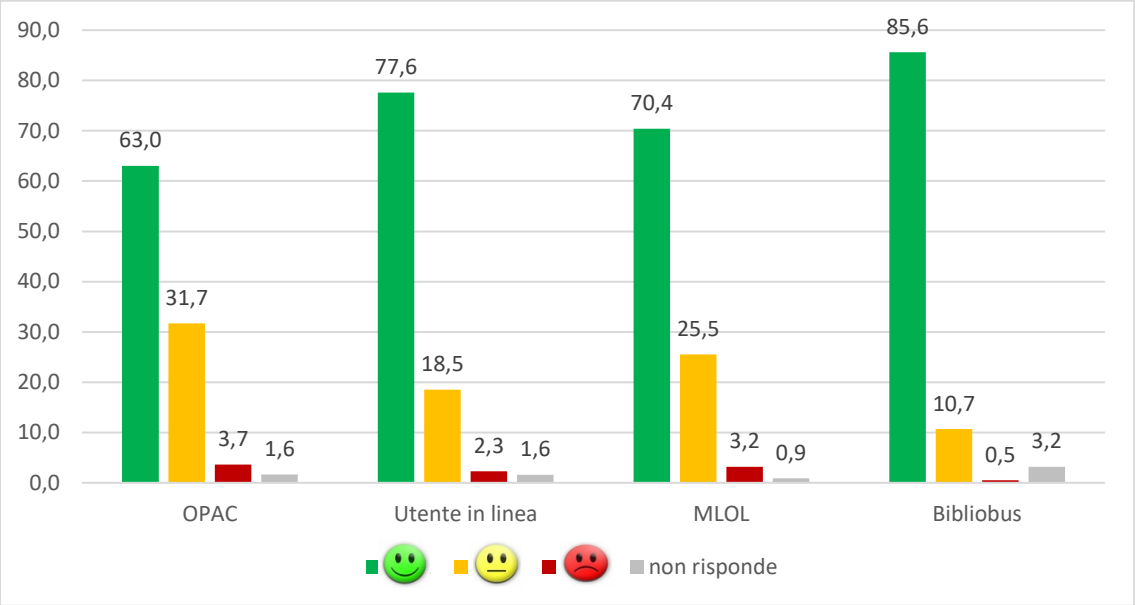


Grafico 2 – Partecipanti attività /iniziative per valutazione