

## Il gradimento dei servizi bibliotecari 2024

Le interviste sono state effettuate con metodo CAWI. Sono stati contattati 87.500 utenti nel mese di ottobre 2024 e sono stati compilati 8.456 questionari. Di seguito i principali risultati:

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

- Stessa cosa per gli aspetti legati ai servizi: complessivamente si registra una prevalenza delle valutazioni positive. Tutte le biblioteche rilevano valutazioni particolarmente elevate per il servizio di prestito locale e interbibliotecario e per la competenza/professionalità del personale e la cortesia del personale. Alcune hanno elevate valutazioni positive per la qualità di raccolte librerie e di materiali per bambini e ragazzi (oltre l'80,0% Oblate, Canova e intorno al 90,0% Isis Da Vinci e dei Ragazzi) e l'efficacia della comunicazione e sito web (Villa Bandini, Filippo Buonarroti e Dino Pieraccioni). La disposizione degli scaffali e accesso ai libri ha il massimo di valutazioni positive per la Pieraccioni (82,9%). Alcune biblioteche registrano valutazioni relativamente più basse per le postazioni pc dotate di servizio internet (Palagio di Parte Guelfa, Fabrizio de André e Galluzzo) o per la rete wifi (Fabrizio de André, Isis Leonardo da Vinci e Palagio di Parte Guelfa).
- Le valutazioni complessive delle biblioteche sono molto positive: quasi tutte registrano una percentuale di utenti soddisfatti superiore all'85,0% e nessuna scende sotto l'80,0%; Fabrizio de André riporta l'81,9%, Isis Leonardo da Vinci e Pietro Thouar (anche a causa della chiusura temporanea) entrambe l'81,6%.
- Ricerca materiali: più della metà degli utenti (54,0%) si rivolge al personale per la ricerca di libri o altro materiale; il 19,2% effettua la ricerca a scaffale aperto e il 18,5% utilizza il catalogo online fuori dalla biblioteca; il 6,7% cerca sul catalogo online in biblioteca.
- Altri servizi: poco meno della metà dei rispondenti (44,9%) utilizza il catalogo OPAC online e la maggior parte ne dà una valutazione positiva (64,2%).
- Altri servizi: risultano poco utilizzati i servizi 'Utente in linea' e 'Media Library Online' (rispettivamente 13,6 % e 16,0%); non sono conosciuti dalla maggior parte dei rispondenti (52,5% e 60,3% rispettivamente).
- Attività proposte: il 35,2% dei rispondenti era a conoscenza ma non ha partecipato agli incontri di consulenza digitale; ha partecipato il 5,2%; il 18,0% vorrebbe maggiori informazioni mentre il 40,5% non era a conoscenza ma non era comunque interessato.
- Attività culturali: la metà dei rispondenti è a conoscenza delle attività culturali proposte dalle biblioteche ma non ha partecipato; il 5,4% non è a conoscenza ma vorrebbe saperne di più mentre il 6,4% non le conosce e non è interessato; ha aderito il 33,7%.
- Iniziative per bambini e ragazzi: il 48,2% dei rispondenti ne è a conoscenza ma non ha partecipato; il 3,8% vorrebbe maggiori informazioni mentre il 29,1% non era a conoscenza ma non era comunque interessato; ha partecipato il 18,9%.
- Il canale di comunicazione più efficace per la promozione dei servizi e delle attività delle biblioteche è la newsletter (68,5%). Segue il sito web delle biblioteche (45,3%), facebook (22,6%), Instagram (22,4%) e le locandine/avvisi in biblioteca (21,9%); di minor rilievo gli altri canali.
- Il 64,9% dei rispondenti ritiene utile l'apertura delle biblioteche in orario serale nonostante solo il 12,4% di essi la utilizzi attualmente in questa fascia oraria; circa la metà (46,7%) dichiara di non averne mai usufruito;
- Il 4,7% dei rispondenti ritiene sufficiente l'attuale apertura domenicale, il 19,5% la estenderebbe ad altre biblioteche mentre la maggior parte dei rispondenti non ne ha mai usufruito o non ne è interessato.