

di statistica

Bollettino mensile



n.170
aprile
2025



Sistema Statistico Nazionale
Comune di Firenze
Ufficio Comunale di Statistica



Servizio Pianificazione, Controllo e Statistica
Dirigente
Chiara Marunti



Responsabile E.Q. Statistica e Toponomastica
Gianni Dugheri

Hanno collaborato
Francesca Crescioli
Elisa Bacci

Composizione grafica
Luca Pini

| | |
|---|-----|
| <i>Presentazione</i> | 5 |
| <i>Popolazione</i> | 7 |
| <i>Statistiche demografiche al 31 marzo 2025</i> | 10 |
| <i>Prezzi al consumo</i> | 12 |
| <i>Clima marzo 2025</i> | 17 |
| <i>Dati territoriali</i> | 22 |
| | |
| <i>La statistica per la città</i> | |
| <i>Il gradimento dei servizi bibliotecari (Anno 2024)</i> | 25 |
| <i>Offerta di lavoro: stime 2018/2024 per grandi Comuni</i> | 169 |

Il Bollettino di Statistica viene pubblicato in versione cartacea con una tiratura ridotta ad una 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 vengono pubblicati il report sul gradimento dei Servizi Bibliotecari relativo all'anno 2024 e quello sul mercato del lavoro con le stime delle offerte per i grandi comuni relative agli anni 2018/2024.

L'approfondimento demografico di questo mese si concentra sulle tipologie familiari dei residenti a Firenze.

Parte dei contenuti vengono diffusi dall'account X @FiStatistica.

Il bollettino è disponibile in formato elettronico in rete civica all'indirizzo <https://www.comune.fi.it/pagina/statistica/pubblicazioni>.

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 2025 sono 365.612 di cui 59.466 stranieri che rappresentano il 16,3% del totale dei residenti.

Con riferimento al 31 dicembre 2024 le famiglie residenti a Firenze sono 189.053. Analizzando le tipologie familiari, si evidenzia come le famiglie unipersonali siano la tipologia più diffusa in tutti e cinque i quartieri con percentuali sempre oltre il 40% sul totale delle famiglie. In particolare nel quartiere 1 si rileva la più elevata presenza di famiglie unipersonali, con una percentuale del 60,2% su tutte le famiglie presenti. Il quartiere 4 risulta quello con la percentuale relativamente più bassa di famiglie unipersonali (44,3%), evidenziando una struttura familiare che privilegia le coppie con figli, con il 18,4%, confermando una maggiore vocazione “famigliare” di questo quartiere rispetto agli altri. I quartieri 4 e 3 sono quelli con la maggiore presenza di famiglie monogenitoriali con 16,8% e 16,3%.

Tabella 1. Famiglie residenti a Firenze al 31 dicembre 2024 per tipologia e quartiere di residenza. Valori assoluti

| tipologia | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | totale |
|------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| unipersonali | 21.230 | 22.956 | 9.544 | 14.522 | 27.138 | 95.390 |
| monogenitoriali | 4.681 | 7.240 | 3.296 | 5.497 | 8.181 | 28.895 |
| coppie sole | 3.289 | 6.110 | 2.799 | 4.916 | 6.902 | 24.016 |
| coppie con figli | 4.035 | 7.718 | 3.571 | 6.045 | 8.776 | 30.145 |
| unioni civili | 106 | 67 | 25 | 59 | 74 | 331 |
| altro | 1.905 | 2.277 | 1.023 | 1.733 | 3.338 | 10.276 |
| totale | 35.246 | 46.368 | 20.258 | 32.772 | 54.409 | 189.053 |

Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 dicembre 2024

Tabella 2. Famiglie residenti a Firenze al 31 dicembre 2024 per tipologia e quartiere di residenza. Percentuali di colonna

| tipologia | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | totale |
|------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| unipersonali | 60,2 | 49,5 | 47,1 | 44,3 | 49,9 | 50,5 |
| monogenitoriali | 13,3 | 15,6 | 16,3 | 16,8 | 15,0 | 15,3 |
| coppie sole | 9,3 | 13,2 | 13,8 | 15,0 | 12,7 | 12,7 |
| coppie con figli | 11,4 | 16,6 | 17,6 | 18,4 | 16,1 | 15,9 |
| unioni civili | 0,3 | 0,1 | 0,1 | 0,2 | 0,1 | 0,2 |
| altro | 5,4 | 4,9 | 5,0 | 5,3 | 6,1 | 5,4 |
| totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 dicembre 2024

Analoghe considerazioni possono essere fatte per quanto riguarda la distribuzione delle “famiglie straniere” a Firenze, cioè le famiglie il cui intestatario di scheda di famiglia è straniero (tabelle 3 e 4). Il numero totale di famiglie con intestatario straniero è pari a 29.754. Le famiglie unipersonali sono maggiormente presenti nel quartiere 1 (70,2%); anche fra le famiglie straniere, il quartiere 4 continua ad evidenziare la sua vocazione “famigliare” con la maggior presenza di coppie con figli (12,0%) contro la media del 9,7%.

Tabella 3. Famiglie residenti a Firenze al 31 dicembre 2024 con intestatario di scheda di famiglia straniero per tipologia e quartiere di residenza. Valori assoluti

| tipologia | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | totale |
|------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| unipersonali | 5.475 | 3.962 | 1.602 | 2.451 | 5.244 | 18.734 |
| monogenitoriali | 844 | 853 | 333 | 619 | 1.473 | 4.122 |
| coppie sole | 202 | 150 | 70 | 111 | 225 | 758 |
| coppie con figli | 495 | 580 | 265 | 491 | 1.063 | 2.894 |
| unioni civili | 7 | 3 | 1 | 6 | | 17 |
| altro | 778 | 577 | 272 | 408 | 1.194 | 3.229 |
| totale | 7.801 | 6.125 | 2.543 | 4.086 | 9.199 | 29.754 |

Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 dicembre 2024

Tabella 4. Famiglie residenti a Firenze al 31 dicembre 2024 con intestatario di scheda di famiglia straniero per tipologia e quartiere di residenza. Percentuali di colonna

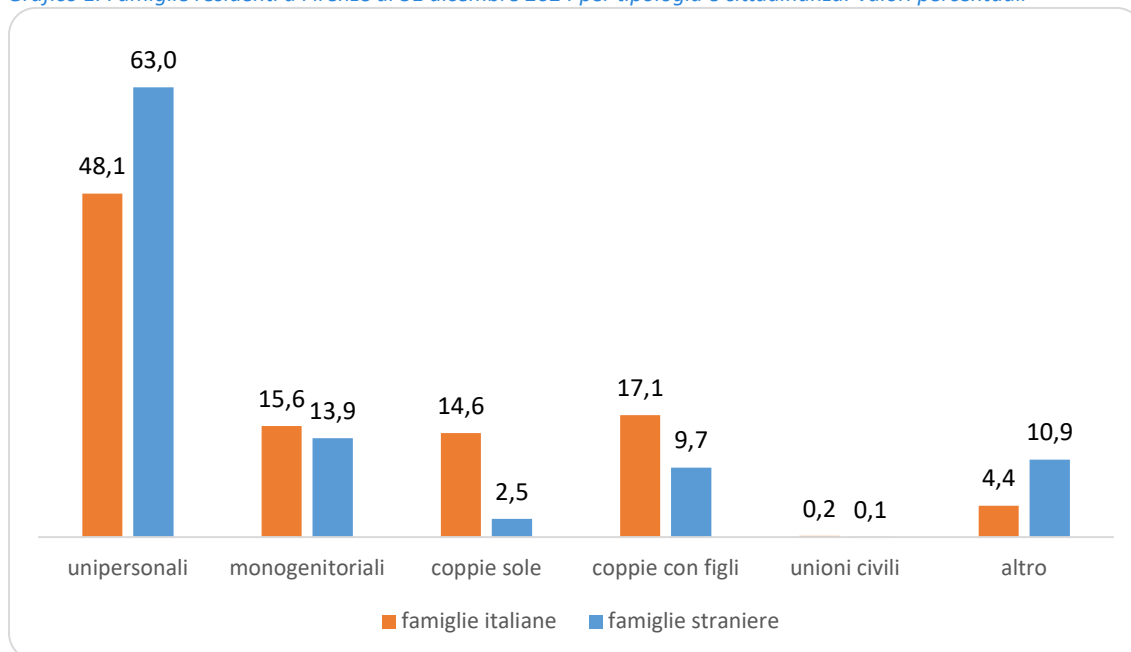
| tipologia | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | totale |
|------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| unipersonali | 70,2 | 64,7 | 63,0 | 60,0 | 57,0 | 63,0 |
| monogenitoriali | 10,8 | 13,9 | 13,1 | 15,1 | 16,0 | 13,9 |
| coppie sole | 2,6 | 2,4 | 2,8 | 2,7 | 2,4 | 2,5 |
| coppie con figli | 6,3 | 9,5 | 10,4 | 12,0 | 11,6 | 9,7 |
| unioni civili | 0,1 | 0,0 | 0,0 | 0,1 | 0,0 | 0,1 |
| altro | 10,0 | 9,4 | 10,7 | 10,0 | 13,0 | 10,9 |
| totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 dicembre 2024

Rispetto al totale delle famiglie, quelle straniere sono composte in gran numero da una sola persona, oltre il 60% del totale, con percentuali ancora più elevate sia nel quartiere 1 sia nel quartiere 2. Altri dati da evidenziare sono:

- una maggiore presenza di famiglie straniere definite di altro tipo, che percentualmente hanno una presenza doppia rispetto al totale, 10,9% contro il 5,4%;
- tra gli stranieri è praticamente irrilevante la presenza di coppie sole che rappresentano il 2,5% del totale, mentre sono il 14,6% tra le famiglie italiane

Grafico 1. Famiglie residenti a Firenze al 31 dicembre 2024 per tipologia e cittadinanza. Valori percentuali



Fonte: elaborazione Ufficio comunale di statistica su dati anagrafici al 31 dicembre 2024

Statistiche demografiche al 31 marzo 2025

Popolazione residente suddivisa per quartiere e sesso

| Quartiere | Maschi | Femmine | Totale | di cui Stranieri |
|---------------|----------------|----------------|----------------|------------------|
| 1 | 30.046 | 32.797 | 62.843 | 14.265 |
| 2 | 41.296 | 48.264 | 89.560 | 11.652 |
| 3 | 18.495 | 21.573 | 40.068 | 4.808 |
| 4 | 31.593 | 35.036 | 66.629 | 8.685 |
| 5 | 50.806 | 55.706 | 106.512 | 20.056 |
| Totale | 172.236 | 193.376 | 365.612 | 59.466 |

Popolazione residente suddivisa per quartiere e classe di età

| Classe età | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Totale |
|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|----------------|
| 0-14 | 5.961 | 9.104 | 3.907 | 6.945 | 11.083 | 37.000 |
| 15-64 | 40.803 | 54.416 | 24.393 | 40.725 | 67.313 | 227.650 |
| 65 E OLTRE | 16.079 | 26.040 | 11.768 | 18.959 | 28.116 | 100.962 |
| Totale | 62.843 | 89.560 | 40.068 | 66.629 | 106.512 | 365.612 |

Numero di famiglie per quartiere e numero di componenti

| Componenti | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Totale |
|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| 1 | 22.073 | 22.753 | 9.357 | 14.217 | 26.975 | 95.375 |
| 2 | 7.198 | 11.166 | 5.005 | 8.717 | 12.884 | 44.970 |
| 3 | 3.817 | 6.615 | 3.064 | 4.942 | 7.445 | 25.883 |
| 4 | 2.410 | 4.331 | 1.962 | 3.351 | 4.977 | 17.031 |
| 5 | 575 | 925 | 470 | 794 | 1.237 | 4.001 |
| 6 | 162 | 201 | 111 | 233 | 411 | 1.118 |
| 7 E OLTRE | 70 | 100 | 50 | 133 | 227 | 580 |
| Totale | 36.305 | 46.091 | 20.019 | 32.387 | 54.156 | 188.958 |

Numero di conviventi per quartiere

| Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Firenze |
|-----|-----|-----|-----|-------|---------|
| 894 | 705 | 278 | 338 | 1.092 | 3.307 |

Popolazione straniera residente

| | Maschi | Femmine | Totale |
|--------------------------------|--------|---------|--------|
| UE | 4.192 | 7.725 | 11.917 |
| EXTRA UE | 22.803 | 24.746 | 47.549 |
| <i>Principali cittadinanze</i> | | | |
| • Albania | 2.401 | 2.156 | 4.557 |
| • Peru' | 2.965 | 3.805 | 6.770 |
| • Repubblica Popolare Cinese | 2.866 | 3.190 | 6.056 |
| • Romania | 2.667 | 4.409 | 7.076 |

Popolazione residente per luogo di nascita

| Residenti | Totale |
|--|---------|
| Nati dal Comune di Firenze | 163.718 |
| Nati nella Provincia Firenze (escluso Firenze) | 39.212 |
| <i>di cui Bagno a Ripoli</i> | 19.484 |
| <i>di cui Fiesole</i> | 4.592 |
| Nati in altre province della Toscana | 23.619 |
| Nati in altre regioni italiane | 66.968 |
| Nati estero | 72.069 |

Movimenti anagrafici dal 1° gennaio - SALDO NATURALE

| | |
|----------------|-------|
| Saldo naturale | -579 |
| Morti | 1.106 |
| Nati | 527 |

Movimenti anagrafici dal 1° gennaio - SALDO MIGRATORIO

| | |
|------------------|-------|
| Saldo migratorio | 706 |
| Cancellati | 3.226 |
| Iscritti | 3.932 |

Indice di vecchiaia per quartiere*

| Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Firenze |
|-------|-------|-------|-------|-------|---------|
| 269,7 | 286,0 | 301,2 | 273,0 | 253,7 | 272,9 |

* **L'indice di vecchiaia** è il rapporto fra l'ammontare della popolazione anziana (65 anni e oltre) a quella giovanile (da 0 a 14 anni), per 100. L'indice ci dice quanti anziani si contano per ogni 100 giovanissimi ovvero indica il grado di invecchiamento di una popolazione.

Indice di dipendenza per quartiere*

| Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Firenze |
|------|------|------|------|------|---------|
| 54,0 | 64,6 | 64,3 | 63,6 | 58,2 | 60,6 |

* **L'indice di dipendenza** è il rapporto tra l'ammontare della popolazione in età non attiva (0-14 anni e 65 anni e più) e popolazione in età attiva (15-64 anni), moltiplicato per 100. L'indice ci dice quanti individui ci sono in età non attiva ogni 100 in età attiva, fornendo indirettamente una misura della sostenibilità della struttura di una popolazione.

Prezzi al consumo

A marzo sale l'inflazione a Firenze: in un anno prezzi aumentati di +1,2%. Il carrello della spesa cresce di +0,3%.

L'Ufficio Comunale di Statistica ha presentato i risultati del calcolo dell'inflazione a Firenze per il mese di marzo 2025 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.

Gli indici dei prezzi al consumo per il mese di marzo 2025 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 | 16,2 | -0,6 | 0,3 |
| Bevande alcoliche e tabacchi | 2,8 | 0,0 | 2,2 |
| Abbigliamento e calzature | 5,2 | -0,4 | 0,0 |
| Abitazione, acqua, elettricità e combustibili | 12,4 | 1,3 | 5,7 |
| Mobili, articoli e servizi per la casa | 6,2 | -0,2 | -1,6 |
| Servizi sanitari e spese per la salute | 7,8 | 0,1 | 1,1 |
| Trasporti | 16,1 | 0,0 | -0,6 |
| Comunicazioni | 1,9 | -0,6 | -5,1 |
| Ricreazione, spettacoli e cultura | 7,3 | -0,1 | 0,7 |
| Istruzione | 0,8 | 0,0 | 4,6 |
| Servizi ricettivi e di ristorazione | 13,9 | 2,4 | 2,9 |
| Altri beni e servizi | 9,3 | 0,3 | 1,5 |
| INDICE GENERALE | 100,0 | 0,4 | 1,2 |

La variazione mensile è +0,4%, a febbraio era +0,2%. La variazione annuale è +1,2% mentre a febbraio era +0,9%.

Il carrello della spesa:

I prezzi dei prodotti acquistati con maggiore frequenza dai consumatori a marzo 2025 sono variati di +0,3% rispetto a un anno fa.

I prodotti a media frequenza di acquisto sono aumentati di +2,8% rispetto a marzo 2024. Quelli a bassa frequenza fanno registrare una variazione di -0,4% su base annua.

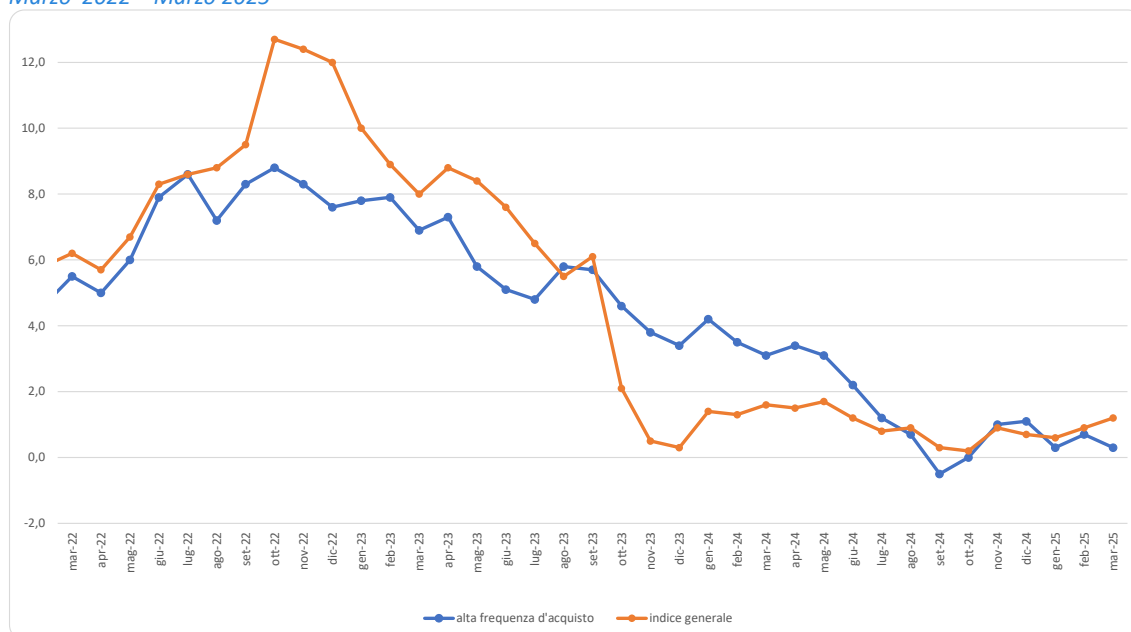
INDICI DEI PREZZI AL CONSUMO NIC, PER PRODOTTI A DIVERSA FREQUENZA DI ACQUISTO

Marzo e febbraio 2025, variazioni tendenziali percentuali

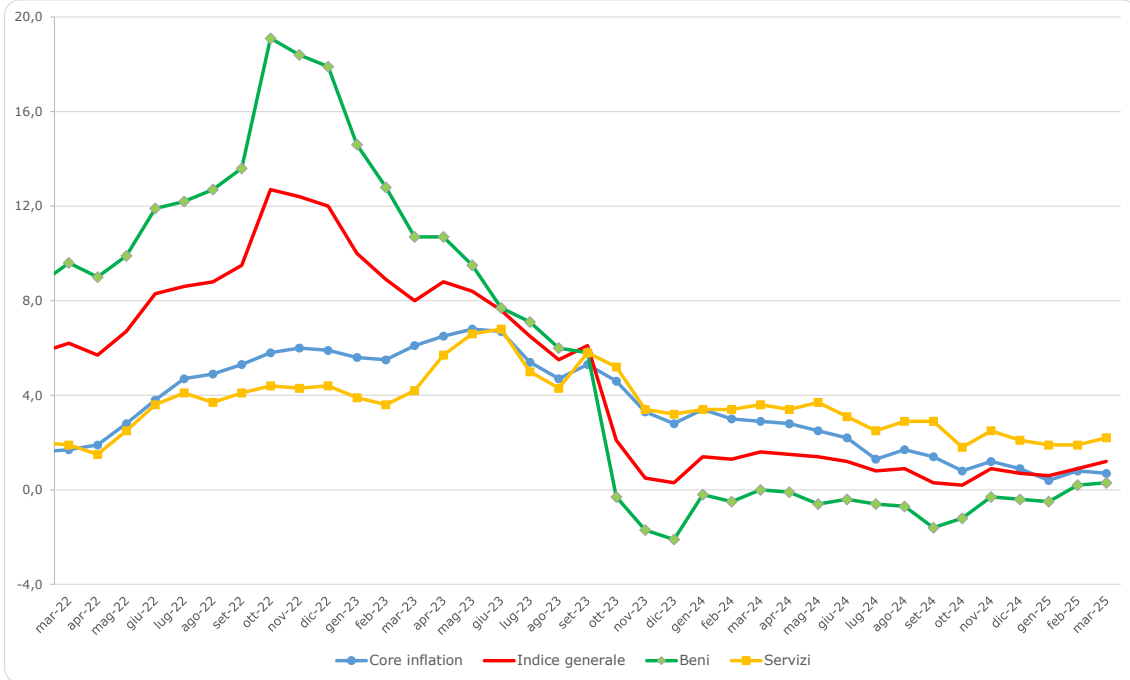
| Tipologia di prodotto | marzo-25/marzo-24 | febbraio-25/febbraio-24 |
|------------------------------------|-------------------|-------------------------|
| Alta frequenza | 0,3 | 0,7 |
| Media frequenza | 2,8 | 2,0 |
| Bassa frequenza | -0,4 | -0,6 |
| Indice tendenziale generale | +1,2 | +0,9 |

I beni, che pesano nel paniere per circa il 54%, hanno fatto registrare una variazione di +0,3% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente. I servizi, che pesano per il restante 46%, hanno fatto registrare una variazione annuale pari a +2,2%.

Scomponendo la macrocategoria dei beni, si trova che i beni alimentari registrano una variazione annuale pari a +0,1%. I beni energetici sono in aumento di +3,0% rispetto a marzo 2024. I tabacchi fanno registrare una variazione di +4,6% 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 +0,7% su base annuale.

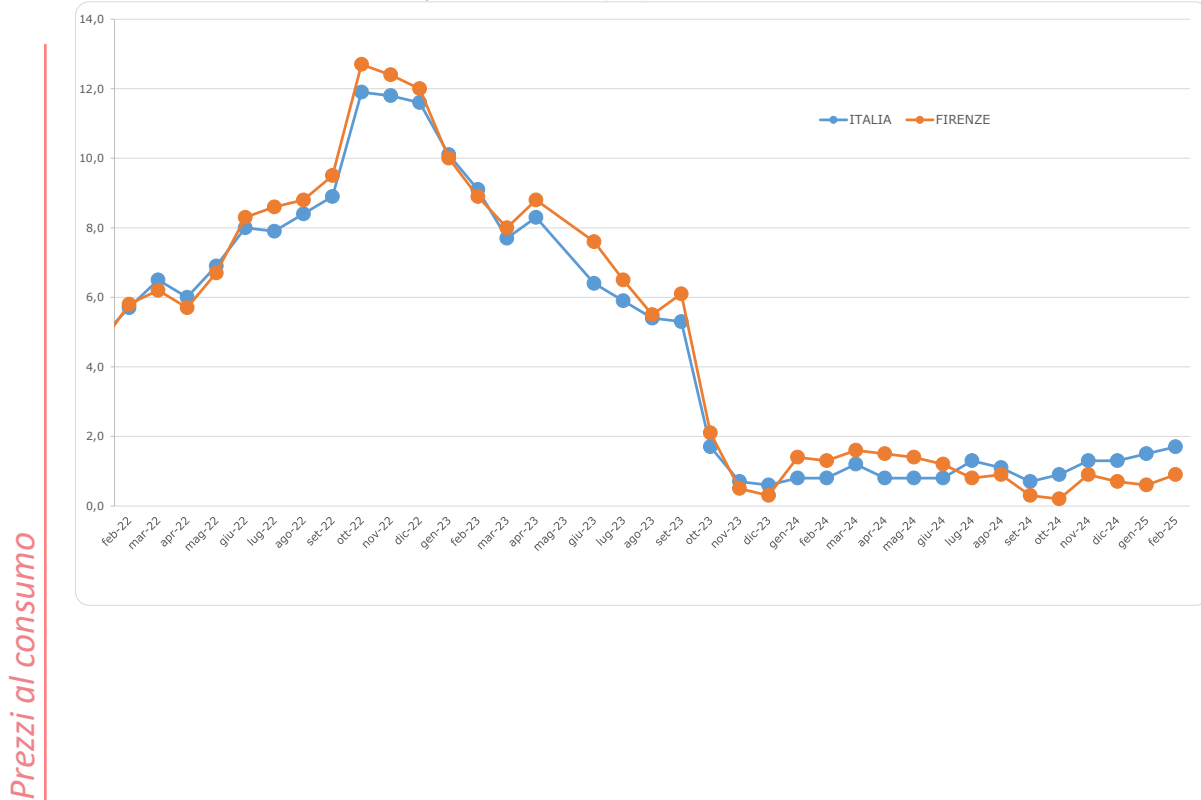
Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) Complessivo e per prodotti ad alta frequenza di acquisto. Marzo 2022 – Marzo 2025


Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) Complessivo e disaggregato per Beni, Servizi e Core Inflation. Marzo 2022 – Marzo 2025

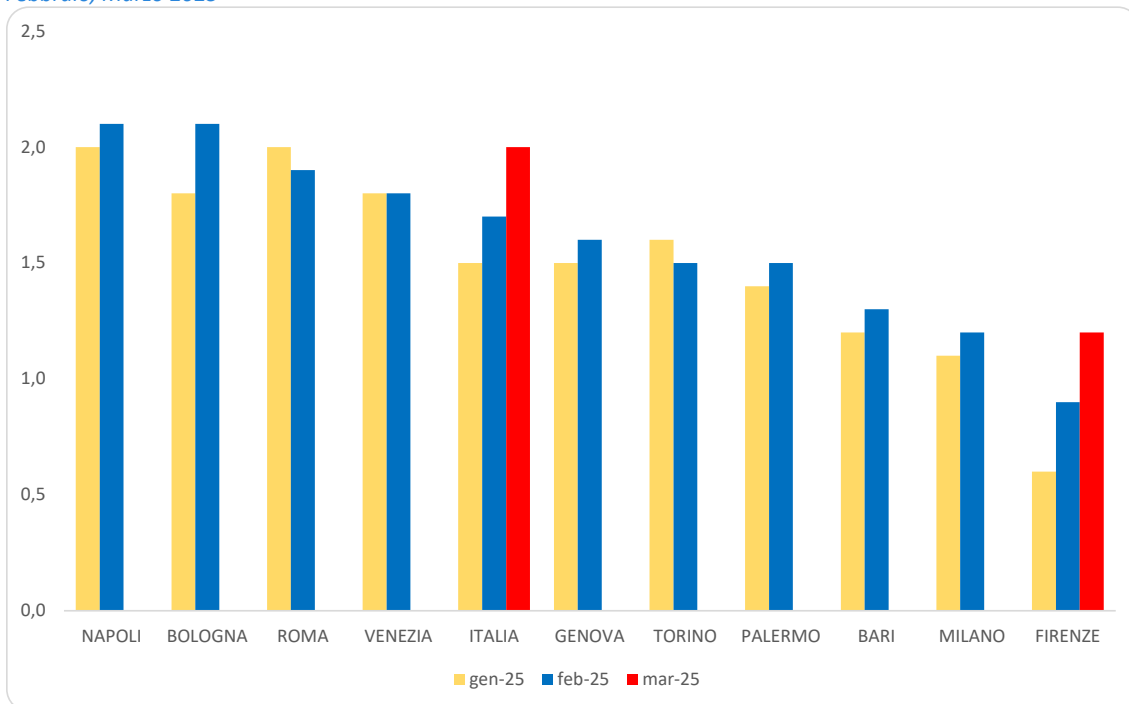


Negli ultimi mesi i prezzi a Firenze sono cresciuti di meno rispetto sia alla media nazionale sia alle principali città italiane.

Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC). Marzo 2022 – Marzo 2025



Variazioni tendenziali dell'indice dei prezzi al consumo (NIC) per l'Italia, Firenze e alcune città italiane. Gennaio, Febbraio, Marzo 2025



Clima marzo 2025

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 20,2 °C, si è registrata il giorno 6 e quella minima, pari a 0,7 °C, il giorno 19.

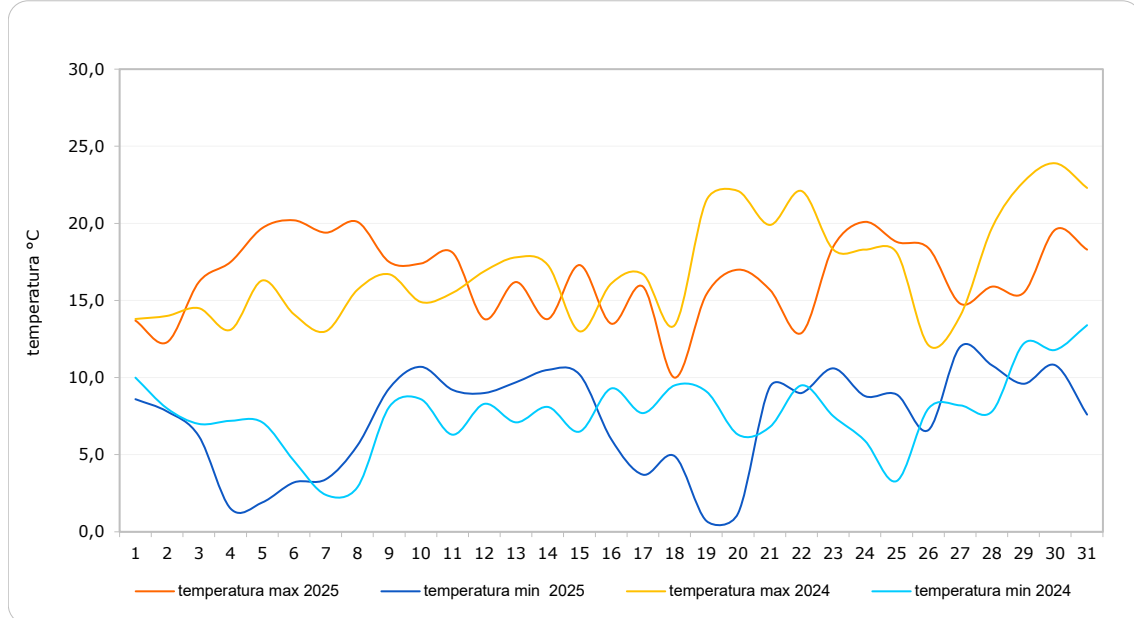
Tabella 1 – Escursione termica e temperature giornaliere minime e massime. Marzo 2025 e 2024

| Giorno | Marzo 2025 | | Marzo 2024 | |
|--------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| | Temperatura max. | Temperatura min. | Temperatura max. | Temperatura min. |
| 1 | 13,7 | 8,6 | 13,8 | 10,0 |
| 2 | 12,3 | 7,8 | 14,0 | 8,0 |
| 3 | 16,2 | 6,2 | 14,5 | 7,0 |
| 4 | 17,5 | 1,5 | 13,1 | 7,2 |
| 5 | 19,7 | 1,9 | 16,3 | 7,1 |
| 6 | 20,2 | 3,2 | 14,1 | 4,6 |
| 7 | 19,4 | 3,4 | 13,0 | 2,4 |
| 8 | 20,1 | 5,6 | 15,7 | 2,9 |
| 9 | 17,5 | 9,3 | 16,7 | 8,1 |
| 10 | 17,4 | 10,7 | 14,9 | 8,6 |
| 11 | 18,1 | 9,2 | 15,5 | 6,3 |
| 12 | 13,8 | 9,0 | 16,9 | 8,3 |
| 13 | 16,2 | 9,7 | 17,8 | 7,1 |
| 14 | 13,8 | 10,5 | 17,3 | 8,1 |
| 15 | 17,3 | 10,2 | 13,0 | 6,5 |
| 16 | 13,5 | 6,0 | 16,1 | 9,3 |
| 17 | 15,9 | 3,7 | 16,7 | 7,7 |
| 18 | 10,0 | 4,9 | 13,4 | 9,5 |
| 19 | 15,4 | 0,7 | 21,5 | 9,1 |
| 20 | 17,0 | 1,2 | 22,1 | 6,3 |
| 21 | 15,7 | 9,4 | 19,9 | 6,8 |
| 22 | 12,9 | 9,0 | 22,1 | 9,5 |
| 23 | 18,5 | 10,6 | 18,3 | 7,5 |
| 24 | 20,1 | 8,8 | 18,3 | 5,9 |
| 25 | 18,8 | 8,9 | 18,1 | 3,3 |
| 26 | 18,4 | 6,6 | 12,1 | 8,0 |
| 27 | 14,8 | 12,0 | 14,0 | 8,2 |
| 28 | 15,9 | 10,8 | 19,7 | 7,8 |
| 29 | 15,5 | 9,6 | 22,7 | 12,2 |
| 30 | 19,6 | 10,8 | 23,9 | 11,8 |
| 31 | 18,3 | 7,6 | 22,3 | 13,4 |

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

Il grafico 1 riporta l'andamento delle temperature massime e minime per il mese di marzo 2025 a confronto con marzo 2024.

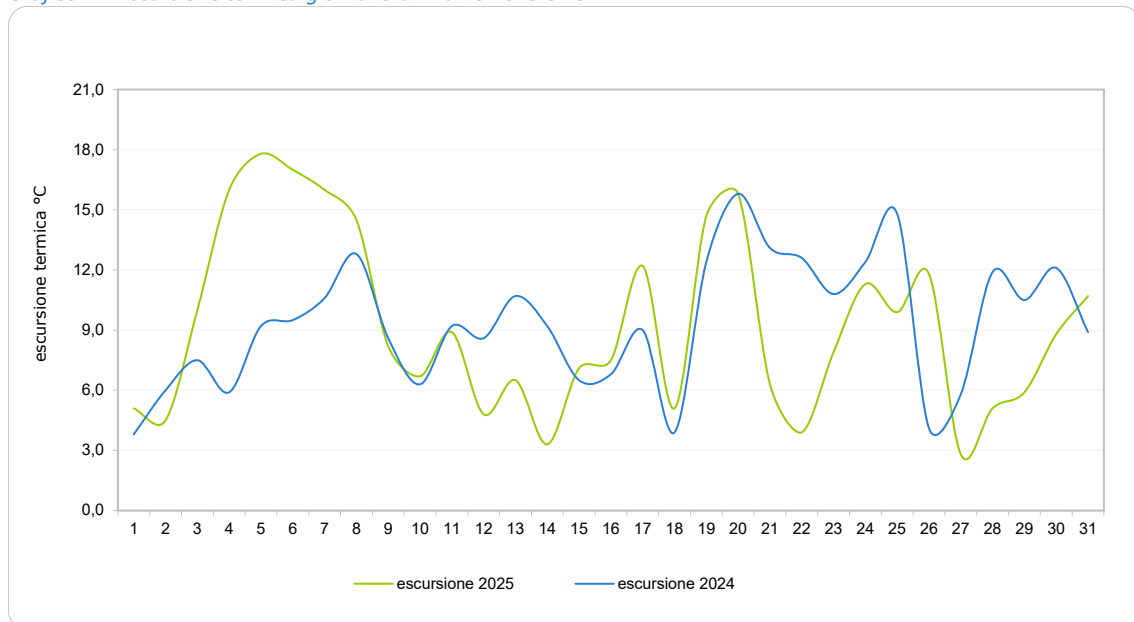
Grafico 1 – Temperature massime e minime. Marzo 2025 e 2024



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

La massima escursione termica si è registrata il giorno 5 con 17,8°C; nel 2024 è stata di 15,8°C registrata il giorno 20.

Grafico 2 – Escursione termica giornaliera. Marzo 2025 e 2024.



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

Nel mese di marzo sono caduti complessivamente 141,0 mm di pioggia in 9 giorni piovosi (giorni con precipitazione superiore o uguale a 1 mm). Nel 2024, nel mese di marzo, erano caduti complessivamente 112,4 mm di pioggia in 14 giorni piovosi.

La tabella 2 riporta la distribuzione delle piogge per i mesi di marzo 2025 e 2024 e i relativi giorni piovosi.

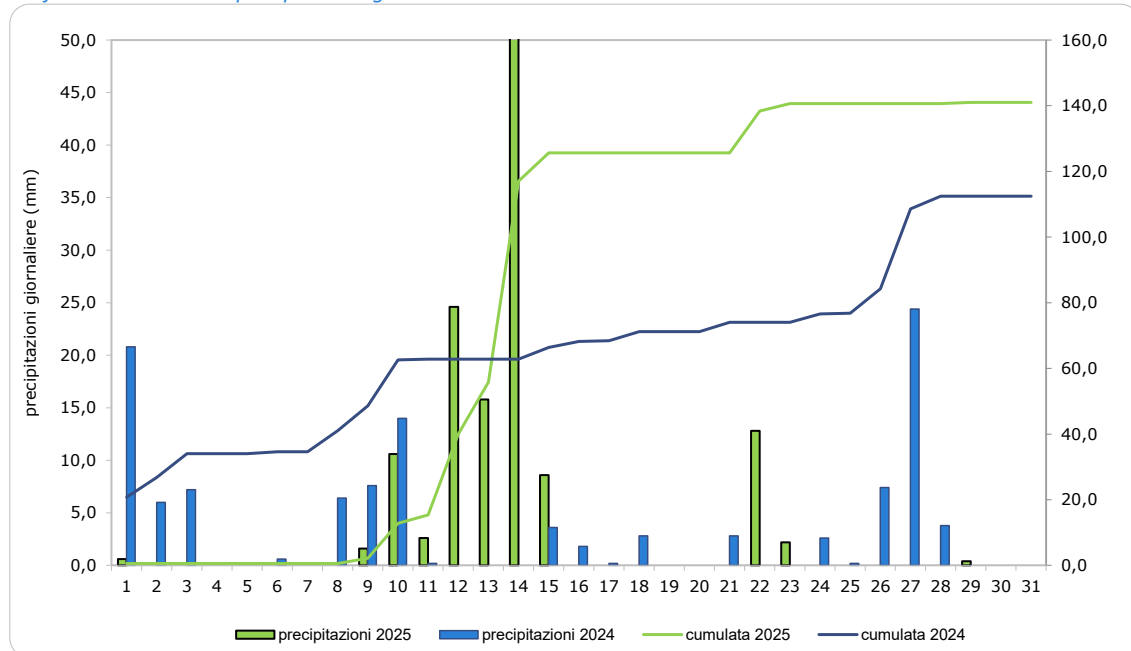
Tabella 2 – Precipitazioni e giorni piovosi. Marzo 2025 e 2024.

| Giorno | mm pioggia | |
|-----------------------|--------------|--------------|
| | 2025 | 2024 |
| 1 | 0,6 | 20,8 |
| 2 | 0,0 | 6,0 |
| 3 | 0,0 | 7,2 |
| 4 | 0,0 | 0,0 |
| 5 | 0,0 | 0,0 |
| 6 | 0,0 | 0,6 |
| 7 | 0,0 | 0,0 |
| 8 | 0,0 | 6,4 |
| 9 | 1,6 | 7,6 |
| 10 | 10,6 | 14,0 |
| 11 | 2,6 | 0,2 |
| 12 | 24,6 | 0,0 |
| 13 | 15,8 | 0,0 |
| 14 | 61,2 | 0,0 |
| 15 | 8,6 | 3,6 |
| 16 | 0,0 | 1,8 |
| 17 | 0,0 | 0,2 |
| 18 | 0,0 | 2,8 |
| 19 | 0,0 | 0,0 |
| 20 | 0,0 | 0,0 |
| 21 | 0,0 | 2,8 |
| 22 | 12,8 | 0,0 |
| 23 | 2,2 | 0,0 |
| 24 | 0,0 | 2,6 |
| 25 | 0,0 | 0,2 |
| 26 | 0,0 | 7,4 |
| 27 | 0,0 | 24,4 |
| 28 | 0,0 | 3,8 |
| 29 | 0,4 | 0,0 |
| 30 | 0,0 | 0,0 |
| 31 | 0,0 | 0,0 |
| totali | 141,0 | 112,4 |
| giorni piovosi | 9 | 14 |

Fonte: Servizio Idrologico Regionale

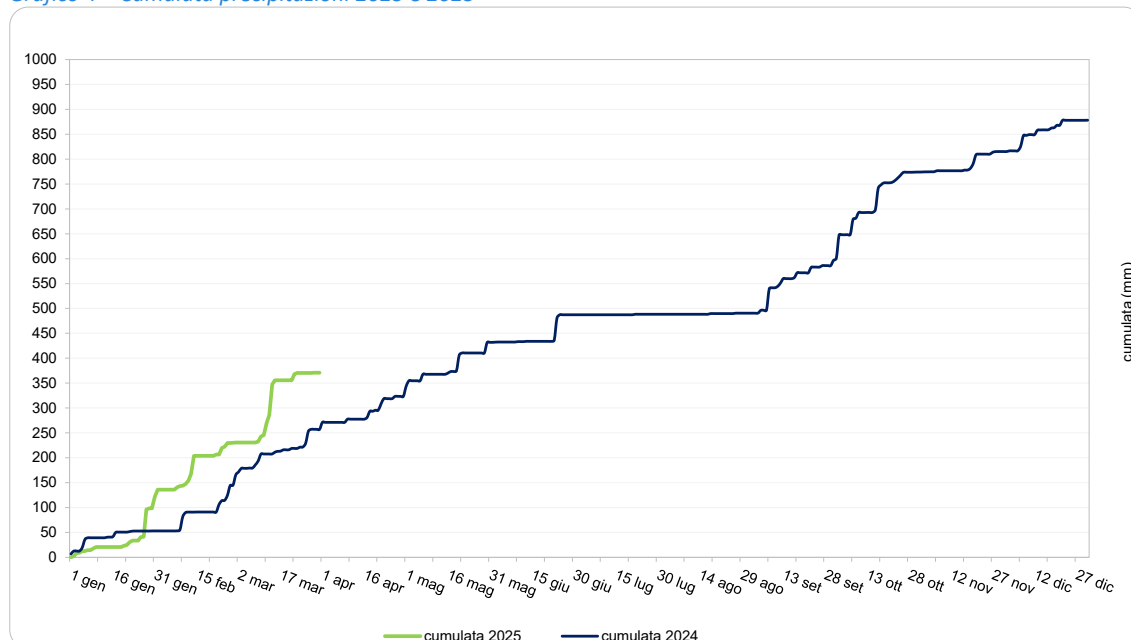
I grafici 3 e 4 rappresentano le cumulate e le precipitazioni giornaliere del mese di marzo e la cumulata annuale delle precipitazioni (2025 e al 2024).

Grafico 3 – Cumulate e precipitazioni giornaliere. Marzo 2025 e 2024.



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

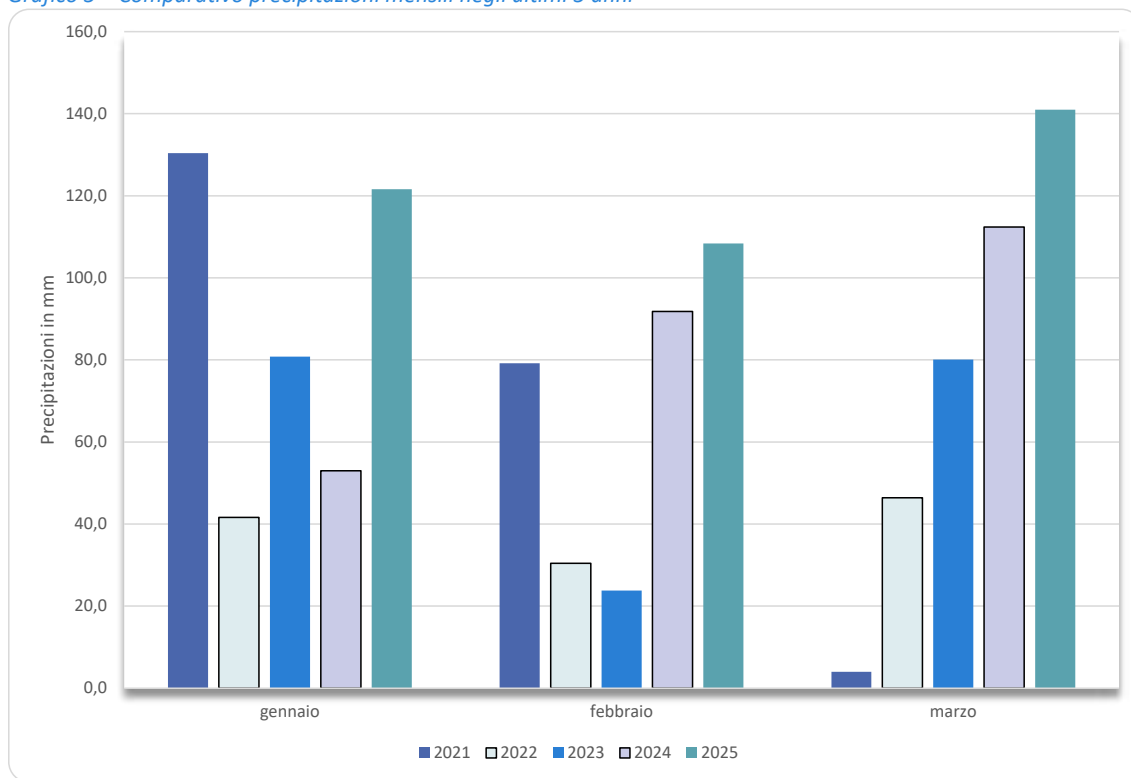
Grafico 4 – Cumulate precipitazioni 2025 e 2025



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

Nel grafico 5 vengono comparate le precipitazioni mensili relative agli ultimi 5 anni.

Grafico 5 – Comparativo precipitazioni mensili negli ultimi 5 anni



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 |
| <i>(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)</i> | | |
| 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>(I numeri rossi sono stati istituiti a partire dal 1938 e fino gli anni '70 per tutti gli accessi diversi da quelli abitativi)</i> | | |
| 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)



Il gradimento dei servizi bibliotecari



Anno 2024



| | |
|--|-----|
| <i>Introduzione</i> | 29 |
| <i>Customer satisfaction e soddisfazione del cittadino</i> | 30 |
| <i>L'indagine</i> | 31 |
| <i>Dettagli delle due rilevazioni</i> | 31 |
| <i>Caratteristiche della popolazione</i> | 32 |
| <i>Frequentatori, iscritti e servizi trasversali</i> | 37 |
| <i>Il gradimento delle biblioteche comunali fiorentine</i> | 44 |
| <i>Biblioteca delle Oblate</i> | 51 |
| <i>BiblioteCaNova Isolotto</i> | 59 |
| <i>Biblioteca Pietro Thouar</i> | 67 |
| <i>Biblioteca Palagio di Parte Guelfa</i> | 75 |
| <i>Biblioteca del Galluzzo</i> | 83 |
| <i>Biblioteca Villa Bandini</i> | 91 |
| <i>Biblioteca Filippo Buonarroti</i> | 96 |
| <i>Biblioteca Dino Pieraccioni</i> | 107 |
| <i>Biblioteca Orticoltura</i> | 115 |
| <i>Biblioteca Fabrizio De Andrè</i> | 123 |
| <i>Biblioteca Mario Luzi</i> | 131 |
| <i>Biblioteca ITI Leonardo da Vinci</i> | 139 |
| <i>Biblioteca dei Ragazzi</i> | 146 |
| <i>Sintesi finale</i> | 153 |
| <i>Conclusioni</i> | 155 |
| <i>Appendice</i> | 156 |
| <i>Tabelle di frequenza</i> | 156 |
| <i>Questionario di gradimento dei Servizi Bibliotecari</i> | 162 |

Introduzione

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

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

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

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

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

Giovanni Bettarini

Assessore alla Cultura del Comune di Firenze

Customer satisfaction e soddisfazione del cittadino

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

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

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

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

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

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

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

L'indagine

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

Il questionario, che è stato modificato rispetto allo scorso anno più nella forma che nella sostanza, è stato somministrato attraverso i due consueti canali: via web agli iscritti alle Biblioteche Comunali Fiorentine e cartaceo presso tutte le Biblioteche Comunali Fiorentine (agli utenti che non avessero ricevuto e compilato la versione online).

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

Dettagli delle due rilevazioni

Per la rilevazione via web si aveva a disposizione un elenco di circa 87.500 indirizzi di posta elettronica corrispondenti agli iscritti alle Biblioteche Comunali Fiorentine. Tutti hanno ricevuto una mail di invito a compilare il questionario di gradimento delle biblioteche collegandosi ad un link appositamente predisposto e sono stati sollecitati a distanza 7, 14 e 21 giorni, con ulteriore mail di promemoria, nel caso non avessero provveduto alla compilazione. Di tutti gli indirizzi circa 1.230 si sono rivelati non utilizzabili (errati, dismessi ecc.). Molti erano di persone che non utilizzano da tempo il servizio e non si ritenevano in grado di rispondere. Degli altri sono stati raccolti 8.375 questionari compilati (pari a un tasso di risposta del 9,7% - nel 2023 era 11,5%). Con il questionario online era possibile valutare tutte le biblioteche che si frequentano abitualmente.

Dopo qualche giorno dall'avvio della rilevazione web sono stati resi disponibili, presso tutte le Biblioteche del circuito, i questionari cartacei. Tale questionario, anonimo, permetteva di valutare solo la biblioteca presso cui ci si trovava. Sono stati raccolti in totale 81 questionari che sono stati trasferiti dai colleghi delle biblioteche su un analogo modulo elettronico per l'elaborazione.

Il lasso temporale fra le due rilevazioni è stato pensato per dar modo agli iscritti di compilare prioritariamente il questionario online. Entrambe le rilevazioni si sono concluse a fine ottobre.

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

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

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

Caratteristiche della popolazione

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

Complessivamente sono stati raccolti 8.456 questionari (8.375 da rilevazione web + 81 da rilevazione cartacea). Di questi, 1.162 (13,7%) sono di individui che dichiarano di non frequentare abitualmente nessuna biblioteca per cui hanno risposto alle domande sulla conoscenza di alcuni servizi ed è stato chiesto loro solamente il luogo di residenza. Inoltre, si è dato per scontato che coloro che hanno risposto al questionario cartaceo siano almeno frequentatori abituali della biblioteca.

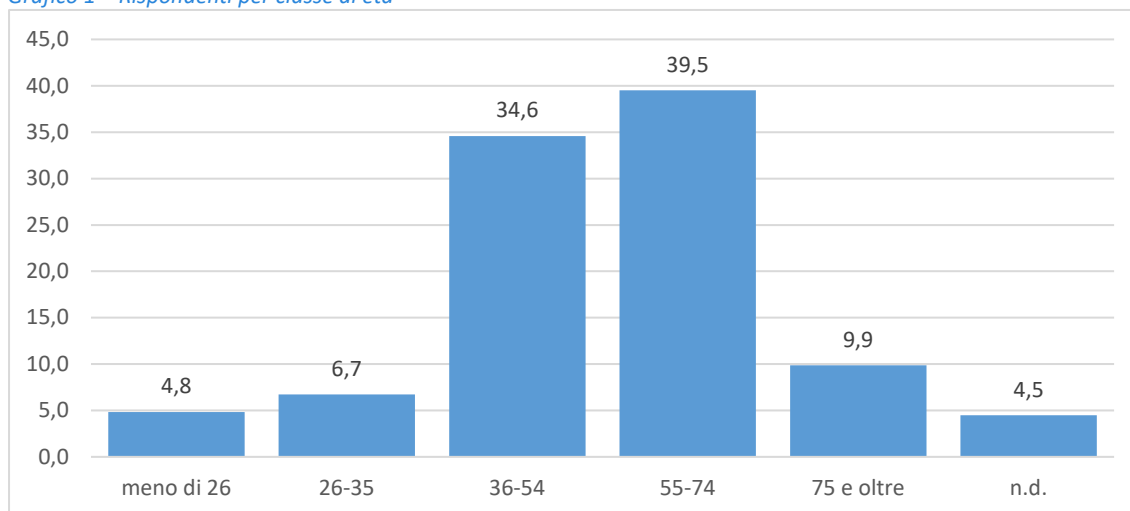
Risulta che la maggior parte dei rispondenti sia di genere femminile (68,5%), il 28,5% di genere maschile e il 2,8% preferisce non specificarlo.

Tabella 1 – Rispondenti per genere

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

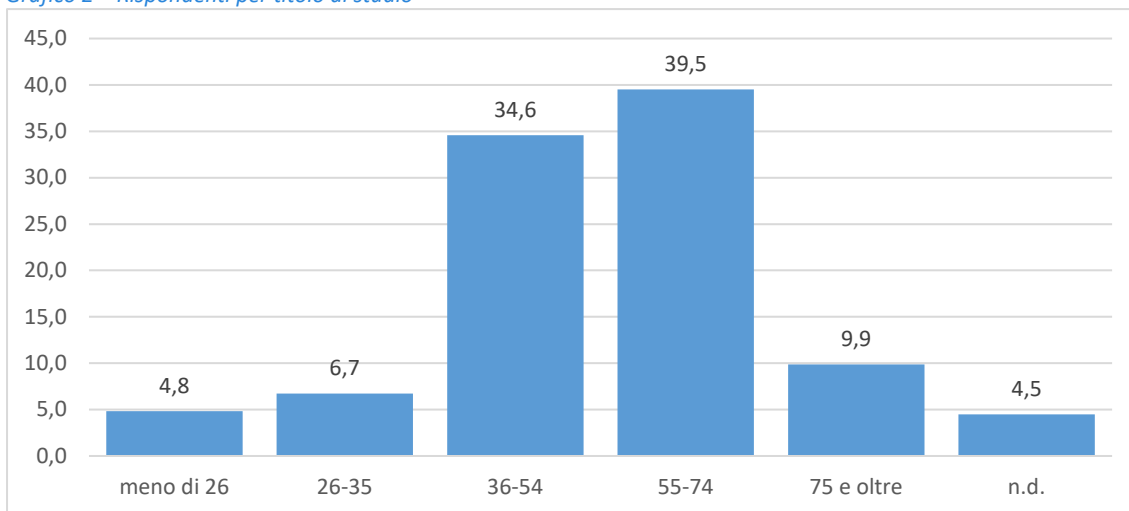
Per età si osserva il 39,5% di rispondenti di età compresa fra i 55 e i 74 anni, il 34,6% fra 36 e 54 anni, il 4,8% minori di 26 anni, il 6,7% fra 26 e 35 anni e il 9,9% di ultra75enni.

Grafico 1 – Rispondenti per classe di età



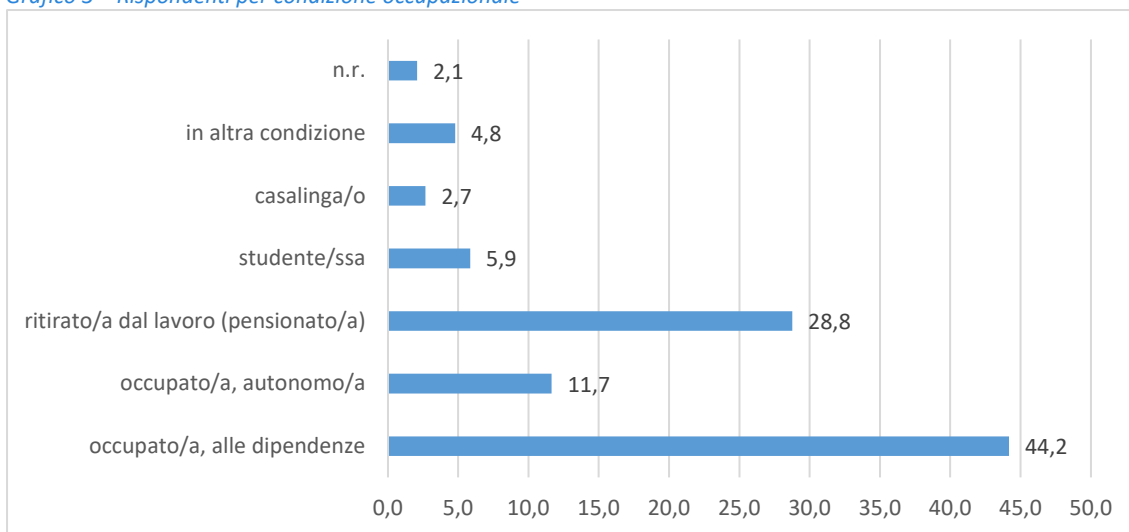
Il titolo di studio risulta elevato con il 61,9% di laureati e il 31,6% di diplomati. Molto più basse le frequenze per i titoli di studio inferiori.

Grafico 2 – Rispondenti per titolo di studio



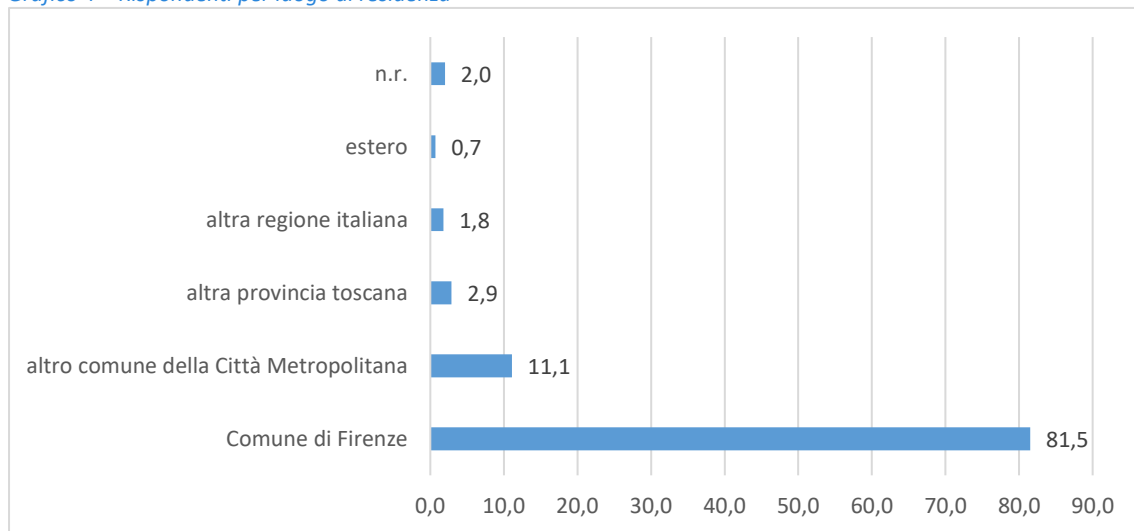
Per condizione occupazionale si osserva, coerentemente con la distribuzione per età, una prevalenza di occupati, 44,2% alle dipendenze e 11,7% autonomi; il 28,8% dei rispondenti è ritirato dal lavoro e il 5,9% studente.

Grafico 3 – Rispondenti per condizione occupazionale



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

Grafico 4 – Rispondenti per luogo di residenza



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

Tabella 2 – Rispondenti residenti a Firenze per quartiere

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

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

Tabella 3 – Rispondenti residenti nella città metropolitana per comune

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

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

Tabella 4 – Rispondenti residenti in toscana per provincia

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

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

Tabella 5 – Rispondenti residenti in Italia per regione

| Regione | N | % |
|-------------------------------|------------|--------------|
| Lazio | 22 | 16,9 |
| Lombardia | 15 | 11,5 |
| Veneto | 13 | 10,0 |
| Emilia Romagna | 11 | 8,5 |
| Puglia | 10 | 7,7 |
| Piemonte | 9 | 6,9 |
| Umbria | 9 | 6,9 |
| Campania | 7 | 5,4 |
| Provincia autonoma di Trento | 5 | 3,8 |
| Sicilia | 5 | 3,8 |
| Calabria | 5 | 3,8 |
| Liguria | 5 | 3,8 |
| Abruzzo | 3 | 2,3 |
| Friuli Venezia Giulia | 3 | 2,3 |
| Marche | 2 | 1,5 |
| Provincia autonoma di Bolzano | 2 | 1,5 |
| Sardegna | 2 | 1,5 |
| n.r. | 2 | 1,5 |
| Totale | 130 | 100,0 |

Incrociando la provenienza con l'età e la condizione occupazionale per avere qualche informazione in più sui residenti fuori comune emerge che si tratta prevalentemente di giovani fino a 35 anni e studenti.

Tabella 6 – Rispondenti per residenza e classe di età

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

Tabella 7 – Rispondenti per residenza e condizione occupazionale

| | occupato/a, dipendente | occupato/a, autonomo/a | ritirato/a dal lavoro | casalinga/ o | studente/ ssa | in altra condizione | non indicato | Totale |
|--|------------------------|------------------------|-----------------------|--------------|---------------|---------------------|--------------|--------------|
| Comune di Firenze | 63,2 | 82,3 | 78,6 | 85,3 | 69,6 | 87,2 | 78,5 | 81,5 |
| altro comune della Città Metropolitana | 9,2 | 11,7 | 12,6 | 9,2 | 13,6 | 8,7 | 12,3 | 11,1 |
| altra provincia toscana | 1,3 | 2,7 | 3,8 | 1,9 | 8,9 | 0,5 | 4,3 | 2,9 |
| altra regione italiana | 0,7 | 1,4 | 2,5 | 1,2 | 5,4 | 2,1 | 3,2 | 1,8 |
| estero | 0,0 | 0,6 | 1,6 | 0,4 | 1,6 | 0,0 | 0,9 | 0,7 |
| non indicato | 25,7 | 1,3 | 0,9 | 2,1 | 0,9 | 1,5 | 0,9 | 2,0 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Il luogo di residenza è stato rilevato anche per i non frequentanti le biblioteche. Come ultima informazione di interesse si presenta la provenienza di coloro che risultano iscritti ad almeno una delle Biblioteche Comunali Fiorentine ma non le frequentano. Nonostante quasi la metà (46,5%) risieda nel comune, tale valore è di gran lunga inferiore alla media, infatti risulta che il 45,7% risiede in un comune della città metropolitana, il 4,4% in altra provincia toscana, il 2,3% in altra regione e lo 0,5% all'estero, tutte percentuali superiori o uguali alla media. Questo può far pensare a cambiamento di abitudini nel primo caso (residenti a Firenze) e a trasferimenti di residenza a cui non è seguita la disiscrizione.

Tabella 8 – Non frequentanti per luogo di residenza

| Residenza | N | % |
|--|--------------|--------------|
| Comune di Firenze | 540 | 46,5 |
| altro comune della Città Metropolitana | 531 | 45,7 |
| altra provincia toscana | 51 | 4,4 |
| altra regione italiana | 27 | 2,3 |
| estero | 6 | 0,5 |
| non indicato | 7 | 0,6 |
| Totale | 1.162 | 100,0 |

Frequentatori, iscritti e servizi trasversali

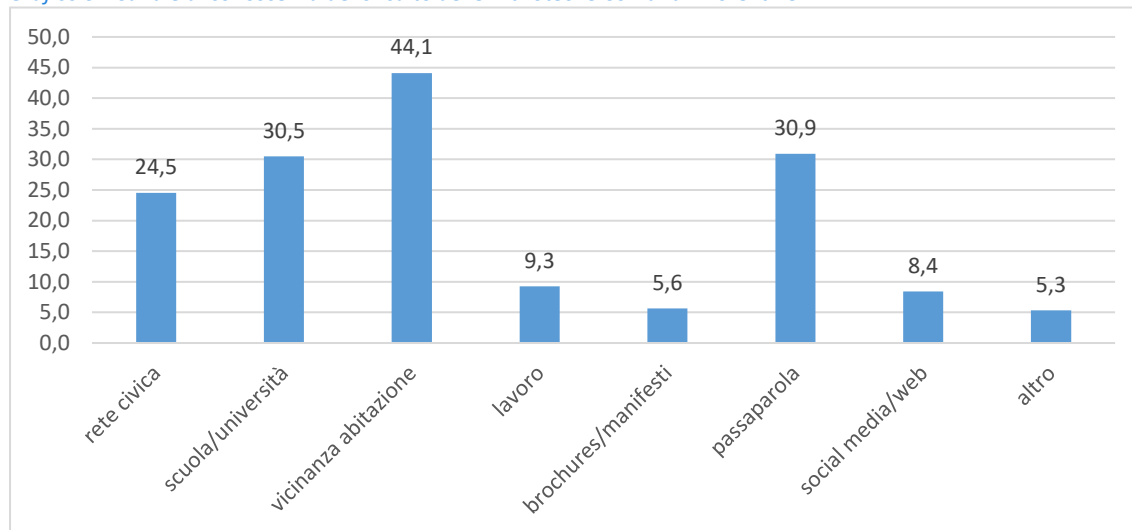
In questa sezione si presentano i risultati relativi ad alcune informazioni di carattere generale sulla frequentazione e/o iscrizione alle varie biblioteche, sulla conoscenza del sistema bibliotecario e di alcuni servizi che esso offre e sull'efficacia dei canali di comunicazione col cittadino-utente.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

Il principale canale attraverso cui i rispondenti sono venuti a conoscenza del sistema delle Biblioteche Comunali Fiorentine è la vicinanza all'abitazione (44,1%), seguito dal passaparola (30,9%), dalla scuola/università (30,5%) e dalla rete civica (24,5%).

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

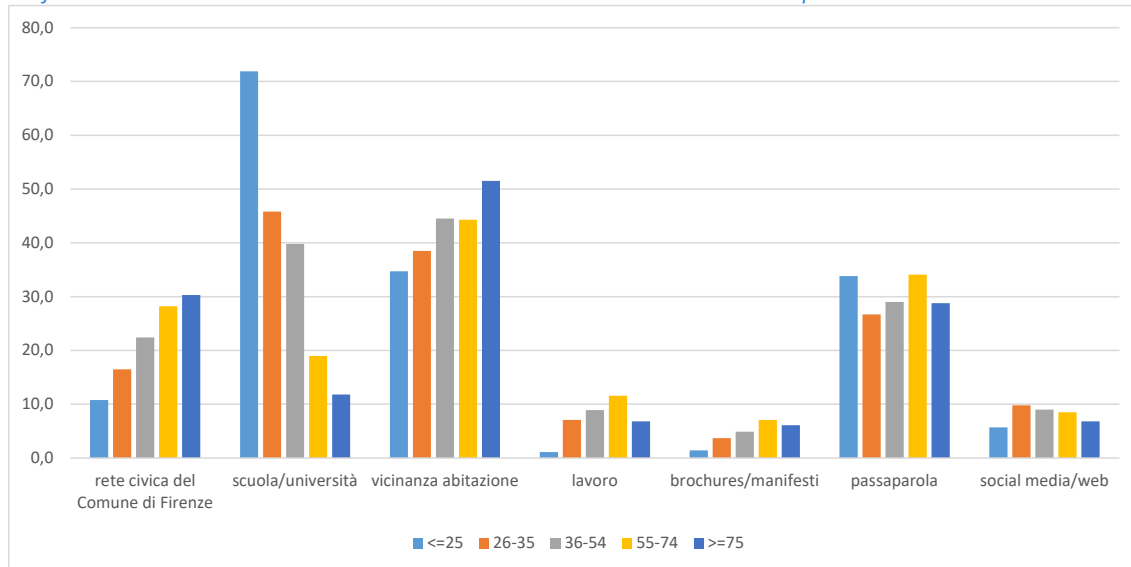
| canale conoscenza | N | % |
|-----------------------------------|-------|------|
| rete civica del Comune di Firenze | 1.789 | 24,5 |
| scuola/ università | 2.224 | 30,5 |
| vicinanza abitazione | 3.218 | 44,1 |
| lavoro | 676 | 9,3 |
| brochures/manifesti | 411 | 5,6 |
| passaparola | 2.254 | 30,9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

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



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

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



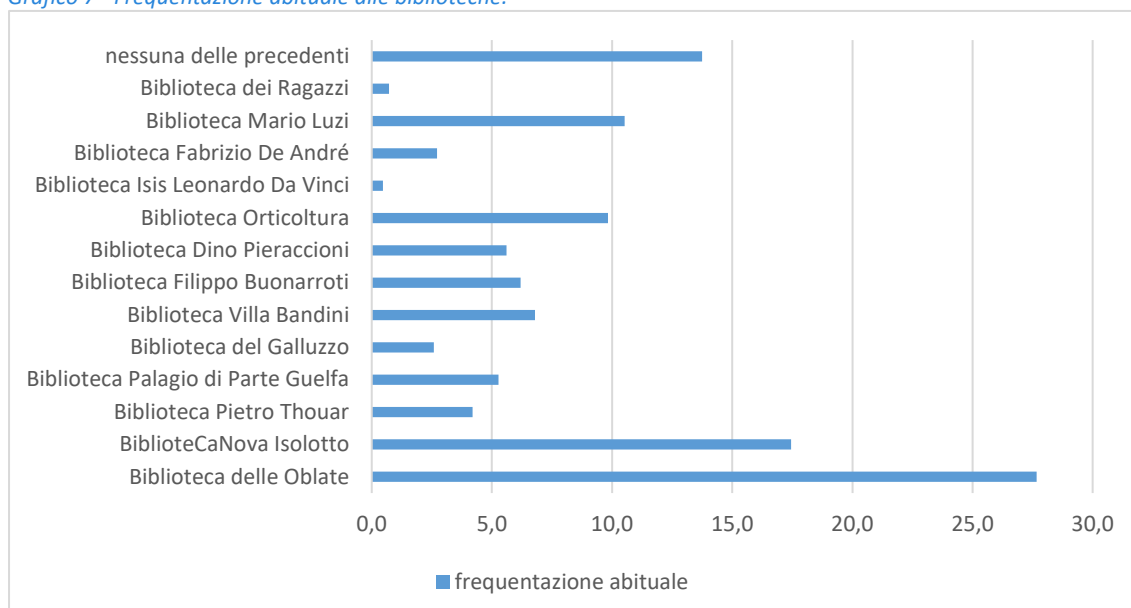
Tali differenze si ripercuotono nell'analisi per condizione occupazionale: gli studenti indicano maggiormente rispetto alla media scuola/università e passaparola; gli occupati il lavoro mentre la vicinanza all'abitazione rileva percentuali più elevate fra pensionate/i e casalinghe/i. Per i ritirati dal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

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

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

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

Grafico 7 - Frequentazione abituale alle biblioteche.



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

Tabella 11 – Rispondenti per numero biblioteche frequentate abitualmente

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

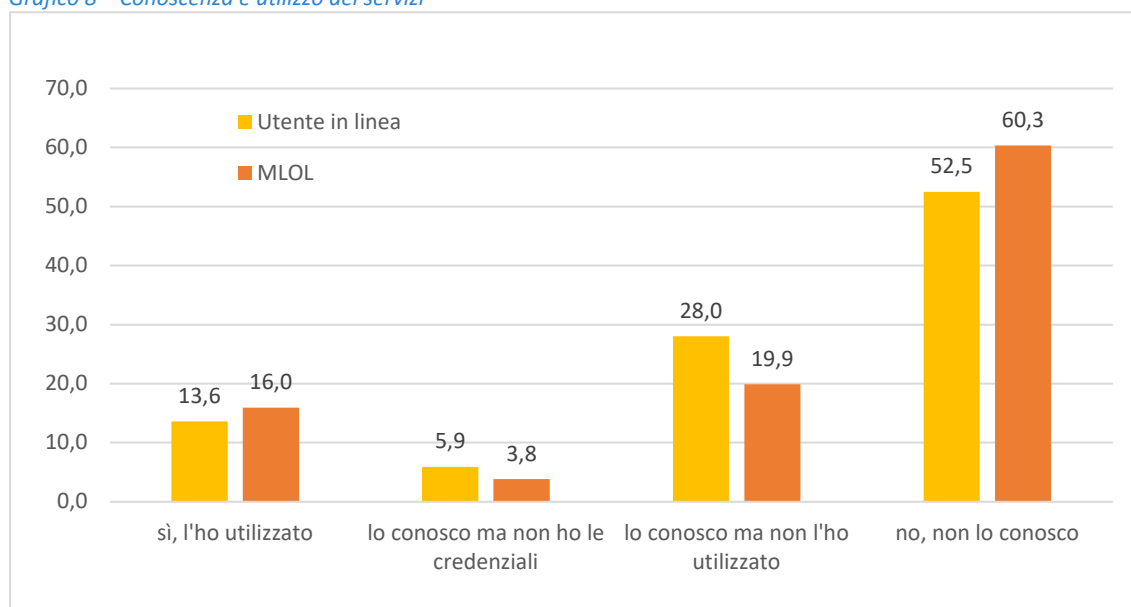
A tutti coloro che frequentano abitualmente (hanno valutato) almeno una biblioteca è stato chiesto come di solito effettuano la ricerca di libri o altro materiale e in secondo luogo se conoscono e se utilizzano alcuni servizi offerti dalle biblioteche.

Abitualmente per la ricerca dei materiali oltre la metà dei rispondenti (54,0%) si rivolge al personale e sono soprattutto giovani sotto i 26 anni o ultra75enni e casalinghe e studenti; il 19,2% effettua la ricerca a scaffale aperto, per la maggior parte individui fra i 36 e i 74 anni, casalinghe o pensionati; il 18,5% cerca sul catalogo online fuori dalla biblioteca, prevalentemente 26-35enni e occupati; il 6,7% utilizza il catalogo online in biblioteca, soprattutto 26-35enni studenti o occupati. Fra i servizi offerti c'è il catalogo OPAC per le ricerche in linea. Risulta che il 44,9% dei rispondenti si è servito del catalogo OPAC e il 64,2% di essi si dichiara molto soddisfatto della facilità di utilizzo.

Il servizio 'Utente in linea' permette di verificare online la scadenza dei propri prestiti, di rinnovarli, di effettuare prenotazioni, ecc. Il 52,5% dei rispondenti non lo conosce, il 13,6% lo ha utilizzato, il 28,0% sa che esiste ma non lo ha utilizzato e il 5,9% lo conosce ma non ha le credenziali d'accesso. L'81,8% di coloro che lo hanno utilizzato si ritiene molto soddisfatto del servizio.

MLOL 'Media Library OnLine' è una rete italiana di biblioteche pubbliche, accademiche e scolastiche per il prestito digitale. Per utilizzare MediaLibraryOnLine è necessario essere iscritti in una delle biblioteche aderenti. Il servizio permette di consultare gratuitamente la collezione digitale della biblioteca (ebook, musica, film, giornali, banche dati, corsi di formazione online (e-learning), archivi di immagini ecc.) e utilizzare il servizio di prestito senza presentarsi fisicamente in biblioteca. Il 60,3% dei rispondenti non conosce il servizio, il 16,0% lo ha utilizzato, il 19,9% sa che esiste ma non lo ha utilizzato e il 3,8% lo conosce ma non ha le credenziali d'accesso. Il 75,8% di coloro che hanno utilizzato il servizio si ritiene molto soddisfatto e il 20,7% abbastanza soddisfatto.

Grafico 8 – Conoscenza e utilizzo dei servizi



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

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

Il servizio 'Media Library OnLine' è prevalentemente utilizzato da pensionati e dipendenti e soggetti di età compresa fra 55 e 74 anni; lo conoscono ma non lo hanno utilizzato in maggioranza pensionati e individui di età superiore a 54 anni, mentre non lo conoscono prevalentemente studenti, casalinghe e individui di età inferiore ai 36 anni.

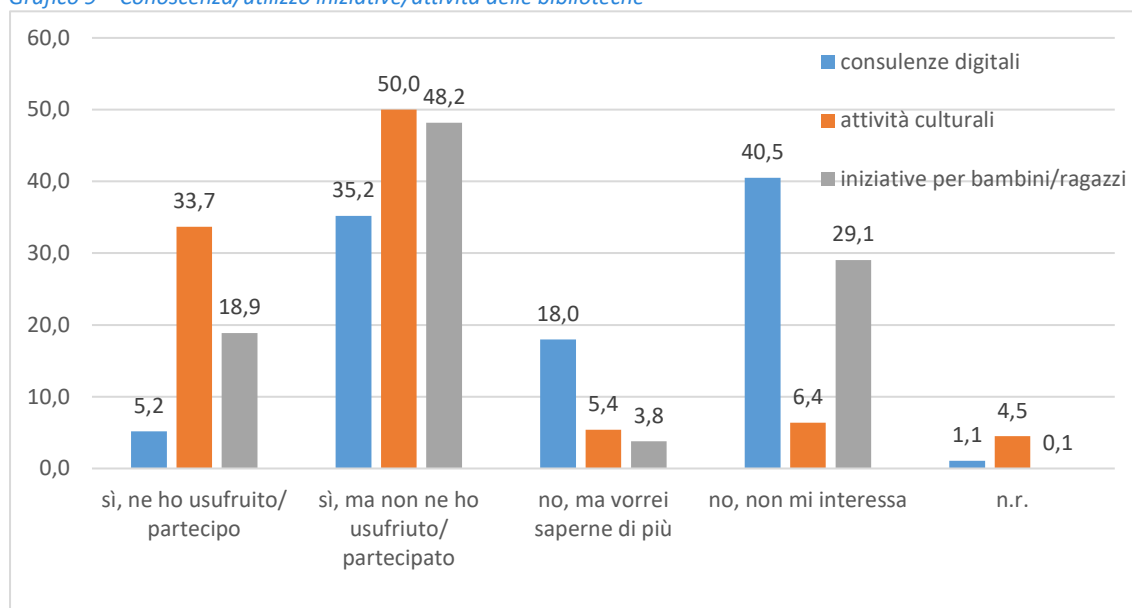
A tutti i rispondenti, inclusi coloro che non frequentano abitualmente (e quindi non hanno valutato) nessuna biblioteca, è stato chiesto se sono a conoscenza di alcune iniziative organizzate dalle biblioteche comunali.

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

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

Anche iniziative per bambini e ragazzi (letture animate, laboratori, momenti di gioco, ecc...) sono attività organizzate regolarmente dalle biblioteche comunali. Il 48,2% dei rispondenti ne è a conoscenza ma non ha partecipato, il 29,1% non è interessato mentre il 3,8% vorrebbe saperne di più. Del 18,9% che ha partecipato alle attività l'93,2% è molto soddisfatto.

Grafico 9 – Conoscenza/utilizzo iniziative/attività delle biblioteche



Le varie iniziative hanno target di utenza differenti: gli incontri di consulenza digitale vedono una maggiore utenza fra le donne, individui ultra75enni e pensionati e soggetti in altra condizione occupazionale; le attività culturali sono più partecipate da donne, individui ultra55enni e da pensionati e occupati, soprattutto autonomi; le iniziative per bambini e ragazzi hanno prevalentemente utenti donne, individui di età compresa fra 36 e 54 anni e occupati.

Sono state poste poi domande relative alle aperture delle biblioteche in orari diversi dal 'consueto' come quelle in orario serale dopo le 19.00 da parte di alcune biblioteche e quella domenicale della Biblioteca Palagio di Parte Guelfa.

È emerso che il 64,9% dei rispondenti riterrebbe utile l'estensione dell'orario oltre le 19.00 e sono soprattutto maschi, individui di età inferiore ai 36 anni, studenti o occupati soprattutto autonomi; da sottolineare il 26,6% che non esprime un'opinione in merito.

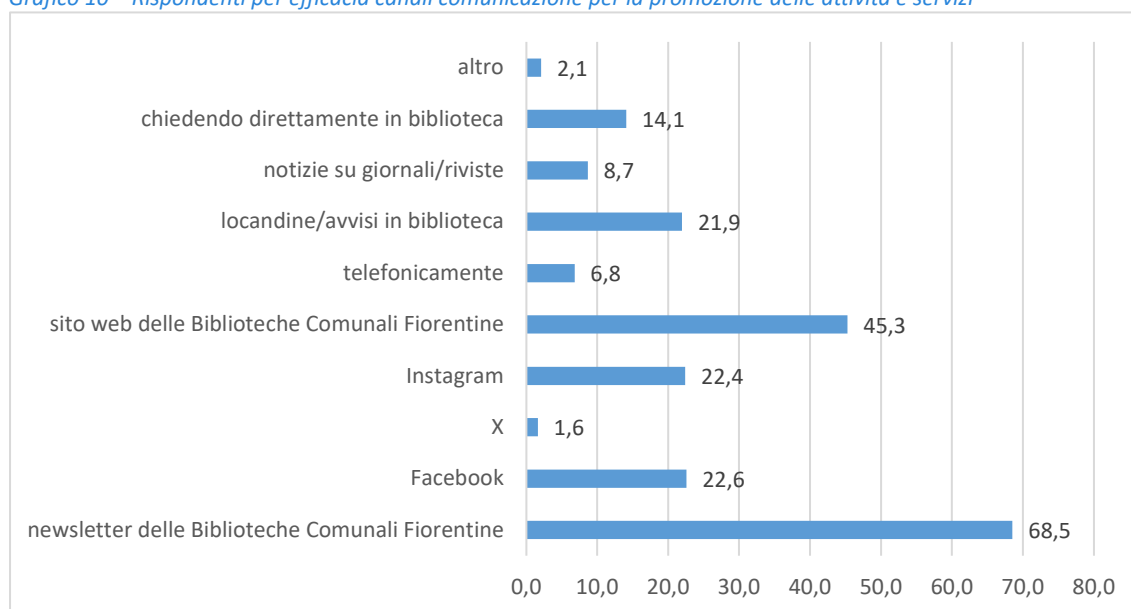
A coloro che approvano l'apertura serale è stato chiesto se ne avessero usufruito in passato: la quota maggiore, pari al 46,7%, non ha mai utilizzato l'apertura serale, in maggioranza donne, soggetti ultra55enni, pensionati/e o casalinghe/i; il 34,1% l'ha utilizzata sporadicamente (soprattutto maschi,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

Riguardo l'unica apertura domenicale, il 66,9% dei rispondenti dichiara di non averne mai usufruito e l'8,9% di non esserne interessato (in entrambi i casi soprattutto ultra55enni, pensionati/e o casalinghe/i, senza sostanziali distinzioni di genere), il 4,7% la ritiene sufficiente (prevalentemente maschi, ultra75enni, casalinghe/i e occupati autonomi) e il 19,5% la estenderebbe ad altre biblioteche (in misura maggiore soggetti sotto i 36 anni e studenti).

Di nuovo a tutti i rispondenti, compresi coloro che non frequentano abitualmente (e quindi non hanno valutato) nessuna biblioteca, è stato chiesto quali canali di comunicazione ritengono di maggior efficacia per promuovere i servizi e le varie attività delle biblioteche.

Fra i canali di comunicazione proposti la newsletter è quella ritenuta più efficace (68,5%), seguita dal sito web delle Biblioteche Comunali Fiorentine (45,3%). Fra i social media Facebook e Instagram sono di pari efficacia con il 22,6% e 22,4% rispettivamente, davanti a locandine e avvisi in biblioteca (21,9%), a richiesta diretta in biblioteca (14,1%) e notizie su giornali/riviste (8,7%).

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



Qualche differenza si evidenzia nell'analisi per età: la newsletter è il canale preferenziale per tutte le classi eccetto i più giovani e soprattutto per i 36-54 e i 55-74enni; il sito web, con minori differenze fra le varie categorie, rileva quote superiori alla media per i giovani e per i soggetti tra 55 e 74 anni; i social media in generale sono ritenuti di maggior efficacia dai più giovani (minori di 36 anni), così come le locandine/avvisi in biblioteca; in particolare Instagram risulta il canale prioritario fra i più giovani mentre facebook rileva maggiori preferenze dalla fascia più adulta 36-54 anni; le notizie sui giornali/riviste sono considerate di maggior efficacia dalla classe 55-74 anni mentre la richiesta diretta in biblioteca e la richiesta telefonica ricevono maggiori preferenze da parte degli ultrasessantacinquenni.

Il gradimento delle Biblioteche Comunali Fiorentine

In questa sezione si presenta l'analisi delle domande più strettamente connesse al modo di utilizzo e alla valutazione del sistema bibliotecario fiorentino. I rispondenti reali sono 7.294, alcuni di questi ovvero i frequentatori di più biblioteche, forniscono valutazioni multiple per cui si arriva a un totale di 10.374 valutazioni.

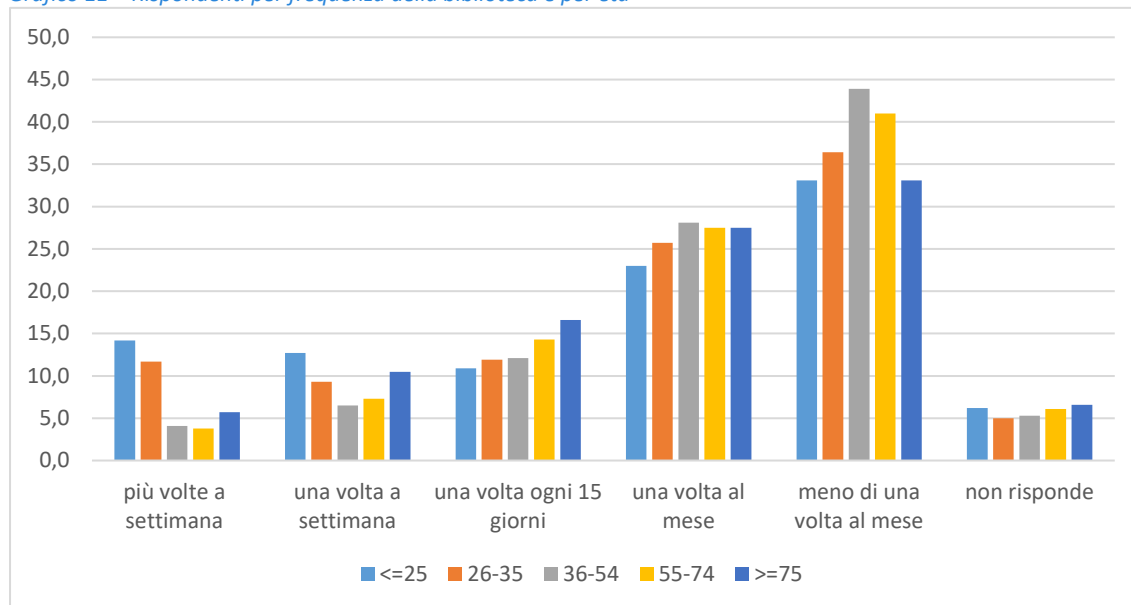
A livello complessivo la maggior parte dei rispondenti frequenta le biblioteche meno di una volta al mese (40,1%) o una volta al mese (27,3%). Il 13,4% la frequenta una volta ogni 15 giorni, il 7,8% una volta a settimana e il 5,3% più volte a settimana.

Tabella 12 – Rispondenti per frequentazione della biblioteca

| | N | % |
|--|---------------|--------------|
| più volte a settimana (da tutti i giorni a almeno due volte a settimana) | 546 | 5,3 |
| una volta a settimana | 804 | 7,8 |
| una volta ogni 15 giorni | 1.388 | 13,4 |
| una volta al mese | 2.830 | 27,3 |
| meno di una volta al mese | 4.158 | 40,1 |
| nr | 648 | 6,2 |
| Totale | 10.374 | 100,0 |

Alcune differenze nel modo di utilizzare le biblioteche si evidenziano analizzando la frequenza per età del rispondente. Si osserva che tutte le classi di età frequentano le biblioteche prevalentemente meno di una volta al mese. Risultano superiori alla media le quote dei giovani fino a 35 anni che frequentano le biblioteche più volte a settimana (oltre 11,5%) o una volta a settimana (oltre 9,0%), anche se rimangono nettamente inferiori ai valori maggiori del 33,0-35,0% di 'meno di una volta al mese'.

Grafico 11 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

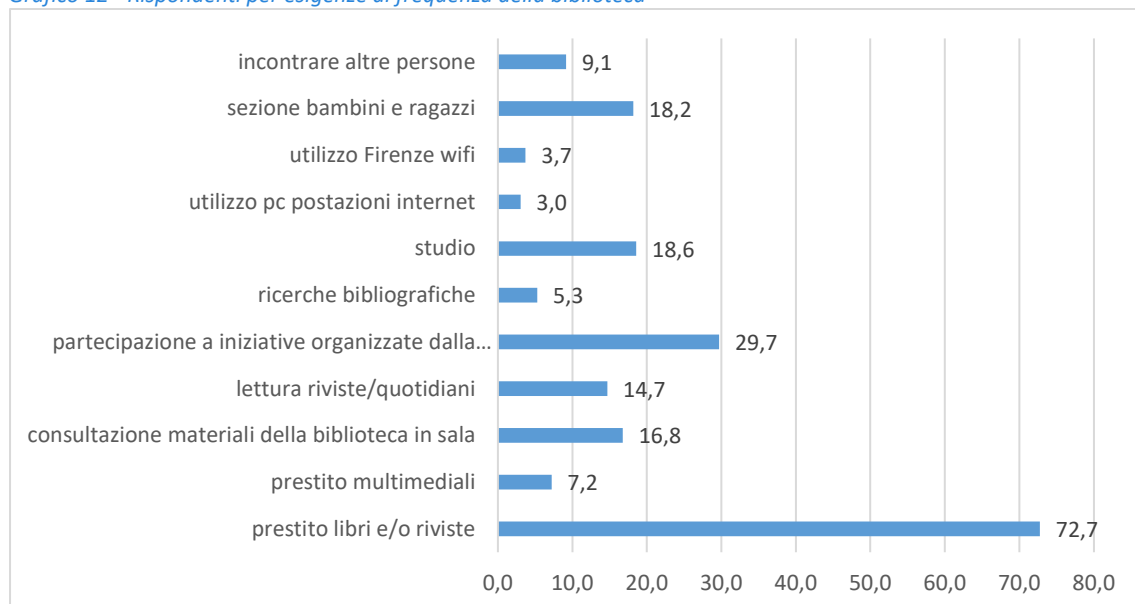


Ma quali sono i motivi per cui ci si reca in biblioteca? Il rispondente poteva selezionare più di una risposta da un elenco di possibili esigenze. Il 72,7% dei rispondenti indica come esigenza prioritaria il prestito di libri e/o riviste; il 29,7% si reca in biblioteca per partecipare a iniziative organizzate;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

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

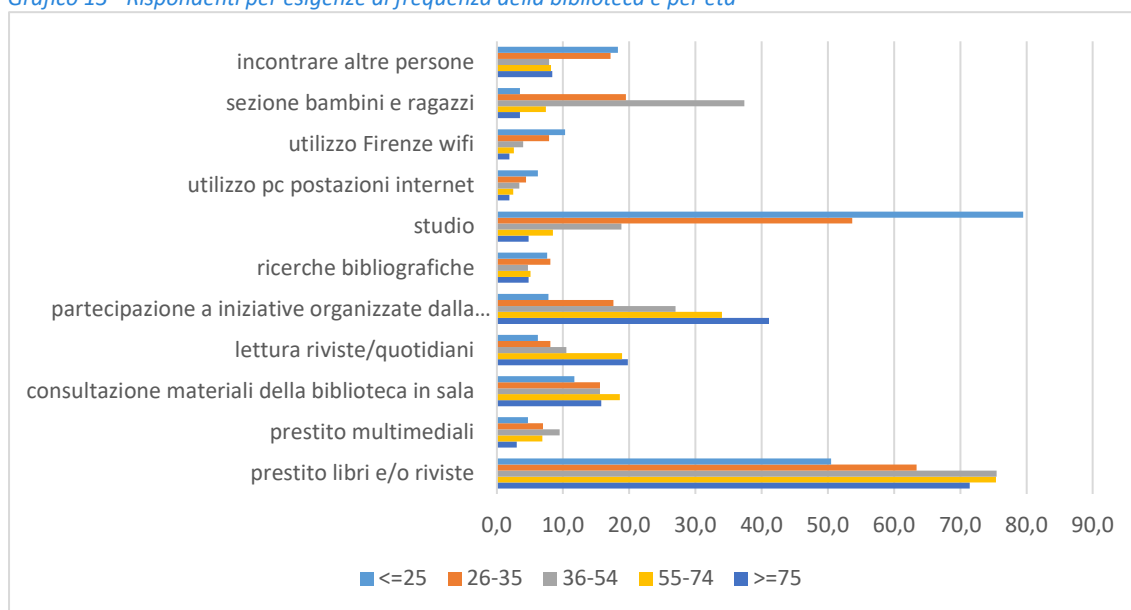
| Esigenza | N | % |
|--|-------|------|
| prestito libri e/o riviste | 7.547 | 72,7 |
| prestito multimediali | 748 | 7,2 |
| consultazione materiali della biblioteca in sala | 1.740 | 16,8 |
| lettura riviste/quotidiani | 1.523 | 14,7 |
| partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca | 3.080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

Grafico 12 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Interessante anche in questo caso è l'analisi per fascia di età. Il grafico seguente mette in evidenza alcune diversità nella modalità di utilizzo delle biblioteche: il prestito di libri e/o riviste è il motivo principale per cui si va in biblioteca se si hanno più di 25 anni; i minori di 26 anni si recano in biblioteca principalmente per studio personale/in gruppo e tale esigenza segue il prestito di libri per i 26-35enni, nonostante lo scarto sia limitato rispetto alle altre età; le classi di età più giovani indicano come ulteriori esigenze per cui frequentano la biblioteca, in misura maggiore alle altre, incontrare altre persone e l'utilizzo della Firenze wifi. La partecipazione a iniziative organizzate dalle biblioteche è più appannaggio dei 55-74enni e degli ultra75enni, così come la lettura di riviste e quotidiani. A consultare i materiali in sala sono i 55-74enni più delle altre classi mentre la sezione bambini e ragazzi è molto più utilizzata dai 36-54enni rispetto alle altre classi.

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



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

Il primo set di elementi è relativo ad aspetti della biblioteca intesa come struttura. Dalla tabella seguente si evince, oltre alle valutazioni complessive, che il riscaldamento/aria condizionata è l'aspetto che riporta la percentuale più elevata di non so valutare/non utilizzo (14,6%). Rispetto alla precedente indagine (2023), a eccezione della segnaletica che è stata inserita come nuovo elemento da valutare, tutti gli aspetti registrano un lieve aumento delle valutazioni positive, in particolare si segnala il +3,2% per ordine e pulizia.

Tabella 14 – Rispondenti per valutazione degli aspetti strutturali della biblioteca

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

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

Il secondo set di elementi è relativo ai servizi offerti dalla biblioteca. Dalla tabella seguente emerge che oltre la metà dei rispondenti non valuta/non utilizza le postazioni pc dotate di servizio internet (61,9%), la rete wifi (53,7%), le raccolte multimediali (54,7%), le raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi (50,6%) e le raccolte di periodici e riviste (50,1%); il 27,1% non valuta/non utilizza il prestito interbibliotecario, il 26,9% la modulistica e il 26,6% la comunicazione e sito web.

Tabella 15 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

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

Di nuovo concentrandosi sugli aspetti meno utilizzati risulta che le postazioni pc con servizio internet e la rete wifi sono meno utilizzate dalle femmine e da soggetti con più di 54 anni; le raccolte multimediali risultano meno utilizzate dalle femmine e dai minori di 26 anni e maggiori di 54 anni; le raccolte per bambini e ragazzi sono meno utilizzate dai maschi e da tutte le classi eccetto la 36-54 anni; i periodici e riviste sono meno utilizzati dalle femmine e dai soggetti minori di 26 anni. Il prestito interbibliotecario e la comunicazione e sito web sono meno utilizzati dalla

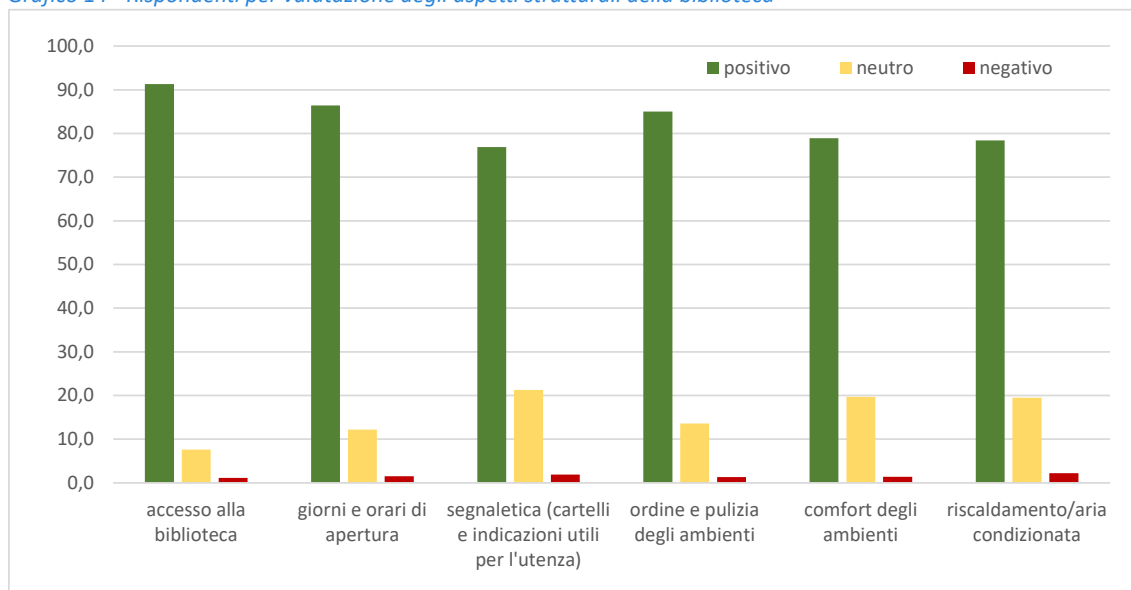
classe più giovane.

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

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

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

Grafico 14 - Rispondenti per valutazione degli aspetti strutturali della biblioteca

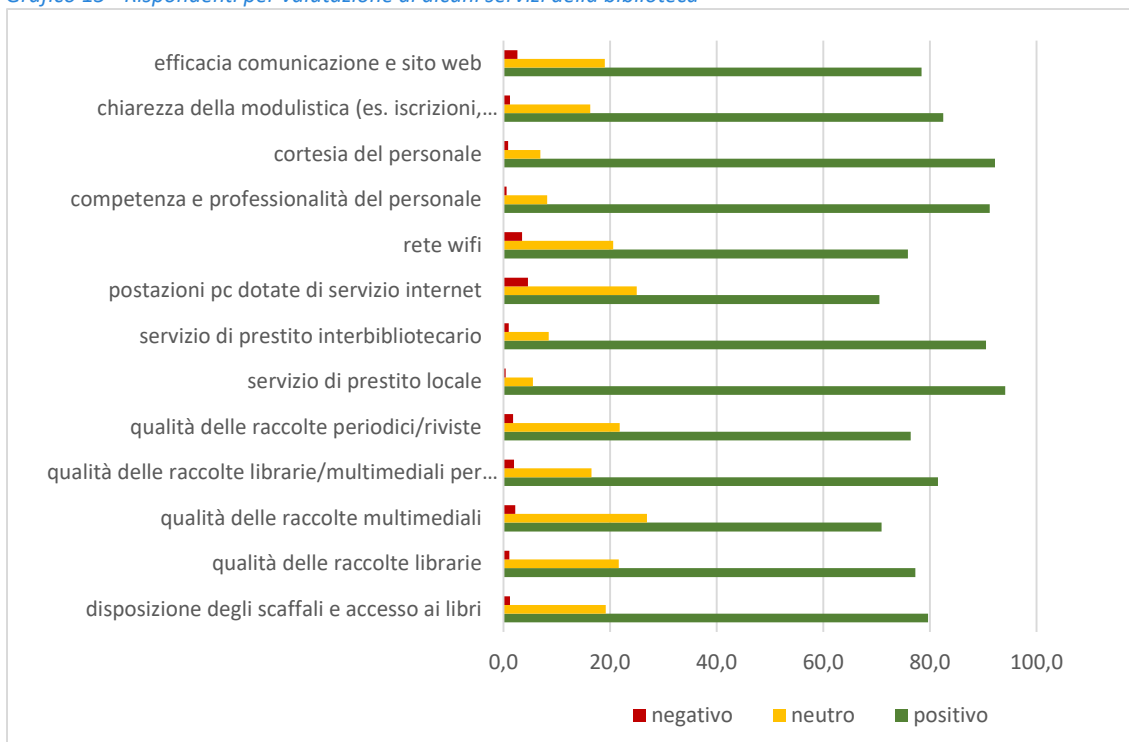


Analogamente anche tutti gli aspetti legati ai servizi rilevano una prevalenza di giudizi positivi (faccina sorridente), in particolare la competenza/professionalità e la cortesia del personale (91,2% e 92,2%) e il servizio di prestito, sia locale sia interbibliotecario (94,1% e 90,5% rispettivamente);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

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

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

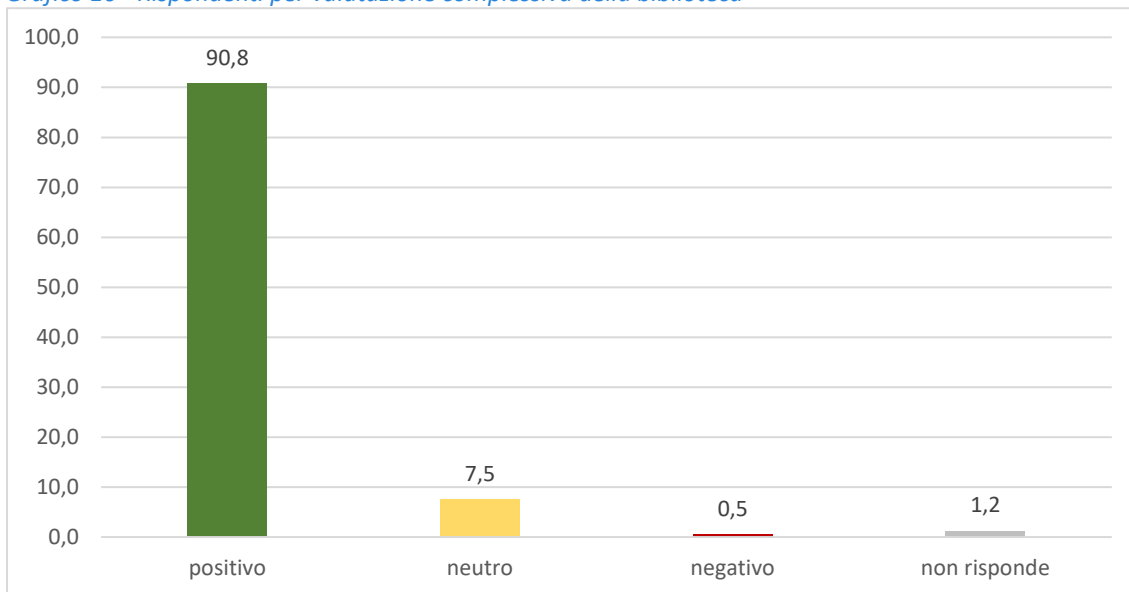
Grafico 15 - Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



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

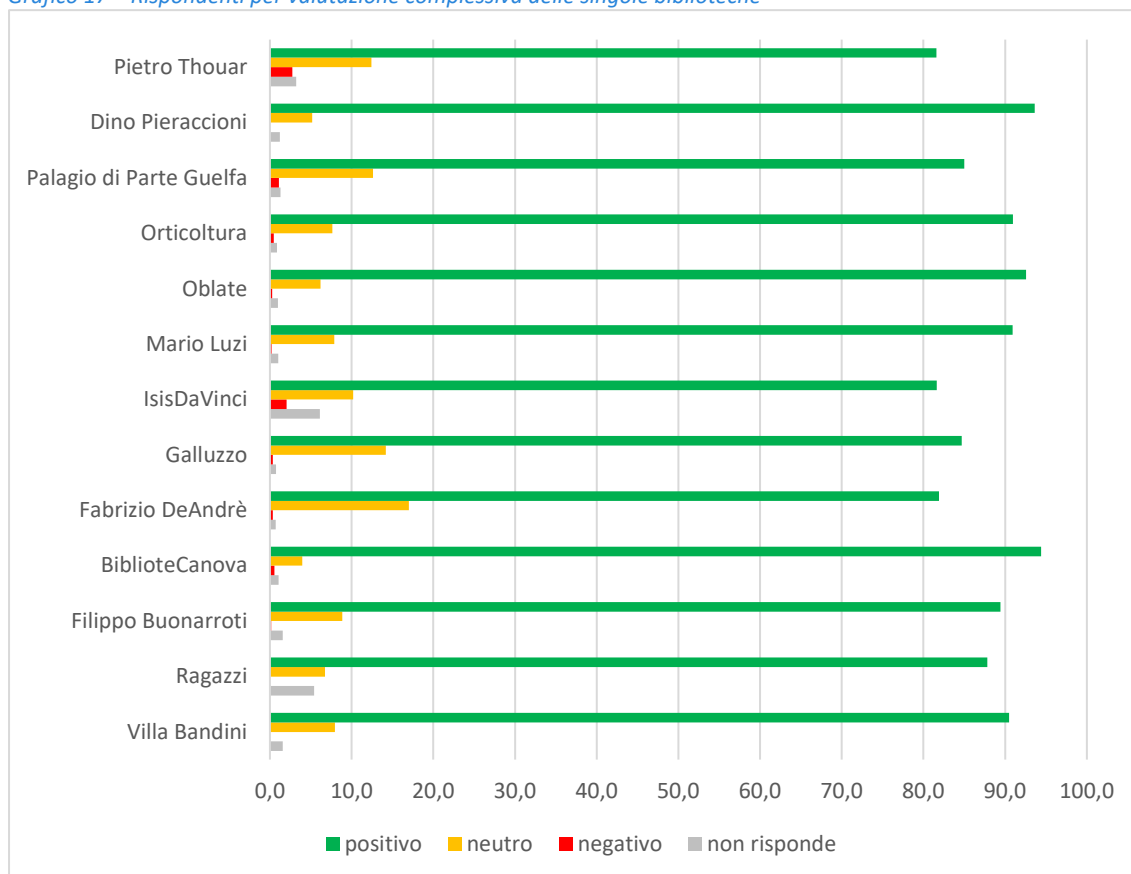
Risultano mediamente più soddisfatte le femmine e gli individui di età compresa fra 36 e 54 anni. Le valutazioni positive sono leggermente aumentate rispetto al 2023 a scapito di quelle neutre.

Grafico 16 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Si riporta infine un grafico riepilogativo che mostra le valutazioni specifiche per singola biblioteca. Come si può osservare le valutazioni sono ampiamente positive, quasi tutte in miglioramento rispetto allo scorso anno, in particolare in netto aumento i giudizi positivi della Isis Leonardo Da Vinci e della Fabrizio De Andrè; si registra un lieve calo per Palagio di Parte Guelfa e più evidente per Pietro Thouar, probabilmente a causa della chiusura prolungata.

Grafico 17 – Rispondenti per valutazione complessiva delle singole biblioteche



Di seguito sono presentate le analisi per ogni singola biblioteca.

Biblioteca delle Oblate

In sintesi

- *Maggior numero di frequentatori (rispondenti)*
- *Utenti mediamente più giovani, più studenti e più provenienti da fuori comune*
- *Meno utilizzata per il prestito di libri e riviste*
- *Più utilizzata per lo studio, per incontrare altre persone, per partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca e per la consultazione di materiali in sala*
- *Valutazione complessiva superiore alla media; molto soddisfacente la qualità dei vari materiali; gli aspetti di cui gli utenti sono meno soddisfatti sono la segnaletica, l'ordine e pulizia e l'efficacia della comunicazione e sito web.*

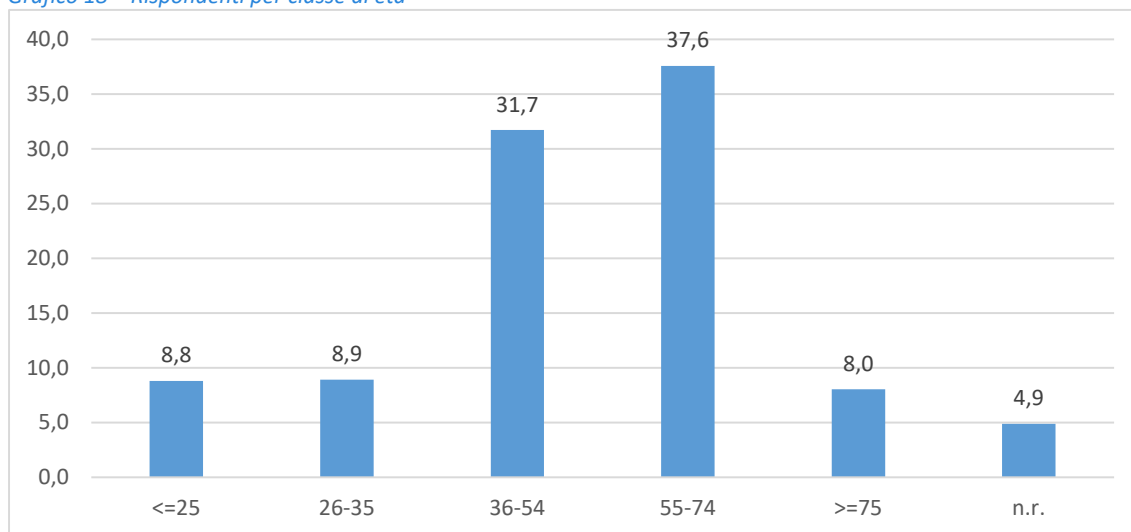
La biblioteca delle Oblate è la biblioteca che ha raccolto il maggior numero di valutazioni: 2.870 (di cui 2.856 dal questionario online e 14 dal cartaceo). Corrisponde al 27,7% dei rispondenti totali. Risulta che la maggior parte dei rispondenti sia di genere femminile (65,3%), il 31,6% di genere maschile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

Tabella 16 – Rispondenti per genere

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

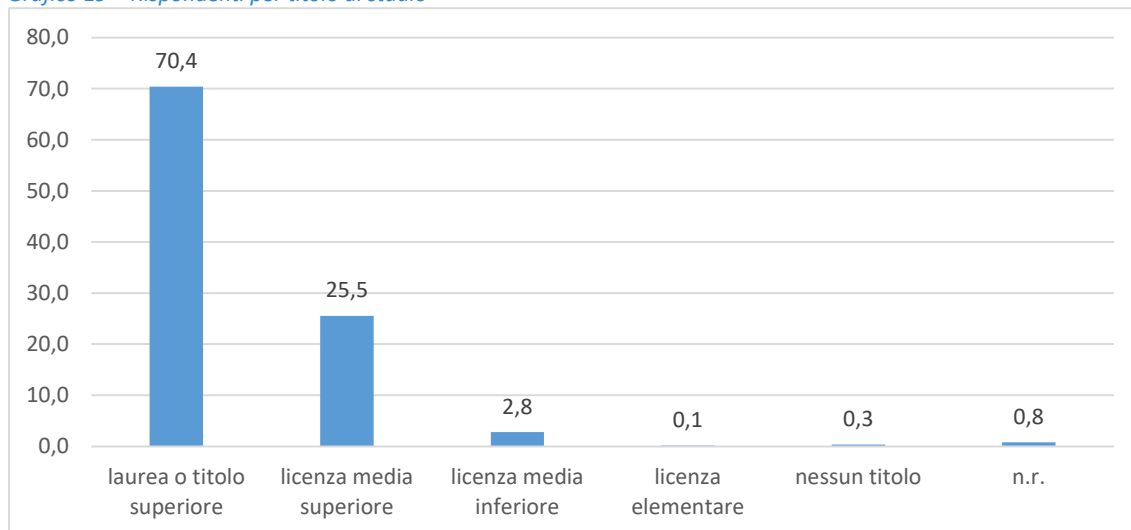
Per età si osserva il 37,6% di rispondenti di età compresa fra i 55 e i 74 anni, il 31,7% fra 36 e 54 anni. I più giovani, ovvero le classi dei minori di 25 e dei 26-35enni, riportano percentuali rispettivamente di 8,8% e 8,9%. Gli ultra-75enni registrano l'8,0%.

Grafico 18 – Rispondenti per classe di età



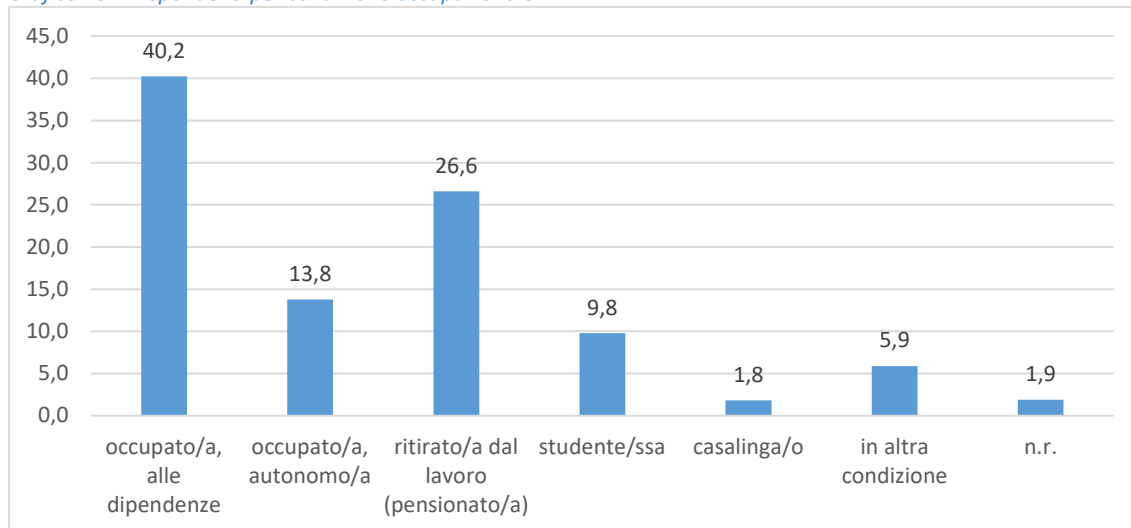
Il titolo di studio risulta elevato infatti il 70,4% dei rispondenti dichiara di possedere una laurea o un titolo superiore e il 25,5% ha conseguito la licenza media superiore. Le altre percentuali non risultano rilevanti.

Grafico 19 – Rispondenti per titolo di studio



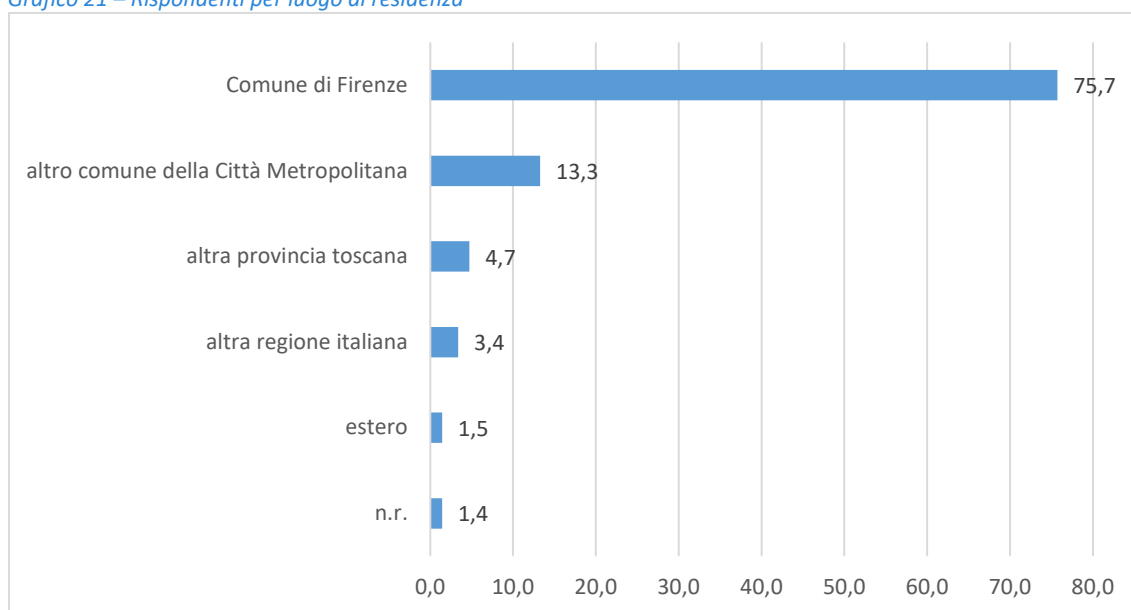
Per condizione occupazionale, coerentemente con la distribuzione per età, si osserva un 40,2% di occupati alle dipendenze, un 26,6% di pensionati, una percentuale del 13,8% di occupati autonomi e un 9,8% di studenti/sse.

Grafico 20 – Rispondenti per condizione occupazionale



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

Grafico 21 – Rispondenti per luogo di residenza



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

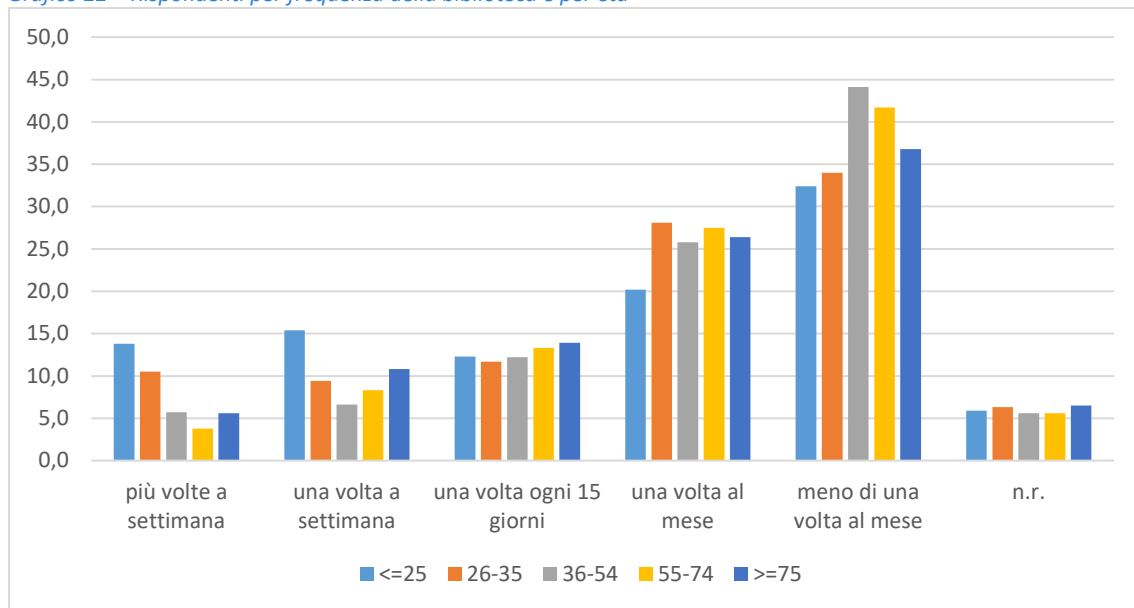
Complessivamente la maggior parte dei rispondenti frequenta la biblioteca meno di una volta al mese (40,0%) o una volta al mese (26,1%), mentre il 12,7% la frequenta una volta ogni 15 giorni, l'8,8% una volta a settimana e il 6,4% più di una volta a settimana.

Tabella 17 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

| | N | % |
|---------------------------|--------------|--------------|
| Più volte a settimana | 185 | 6,4 |
| Una volta a settimana | 252 | 8,8 |
| Una volta ogni 15 giorni | 364 | 12,7 |
| Una volta al mese | 750 | 26,1 |
| Meno di una volta al mese | 1.148 | 40,0 |
| Non rispondenti | 171 | 6,0 |
| Totale | 2.870 | 100,0 |

È interessante vedere il grafico che analizza la frequenza in base all'età del rispondente. In generale tutte le classi di età frequentano la biblioteca prevalentemente meno di una volta al mese. I giovani di età inferiore a 26 anni mostrano percentuali più elevate rispetto alle altre classi di età per la frequentazione di 'più volte a settimana' (13,8%) e di 'una volta a settimana' (15,4%). I 26-35enni prevalgono nel 'una volta al mese' (28,1%).

Grafico 22 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

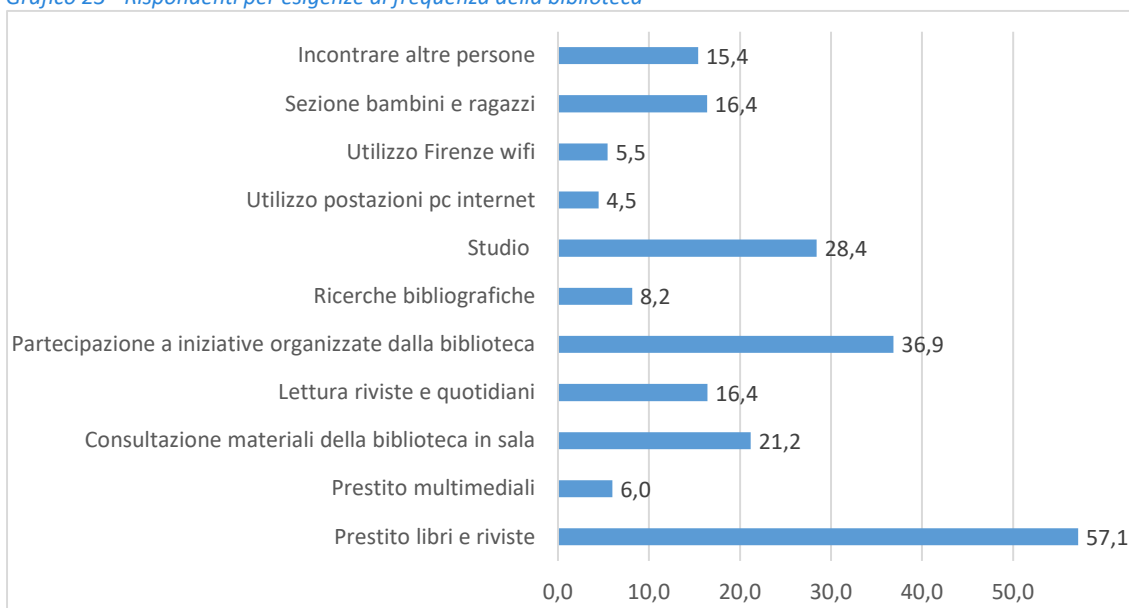


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale del 57,1%; il 36,9% dei rispondenti si reca in biblioteca per partecipare a iniziative organizzate dalla biblioteca stessa;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

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

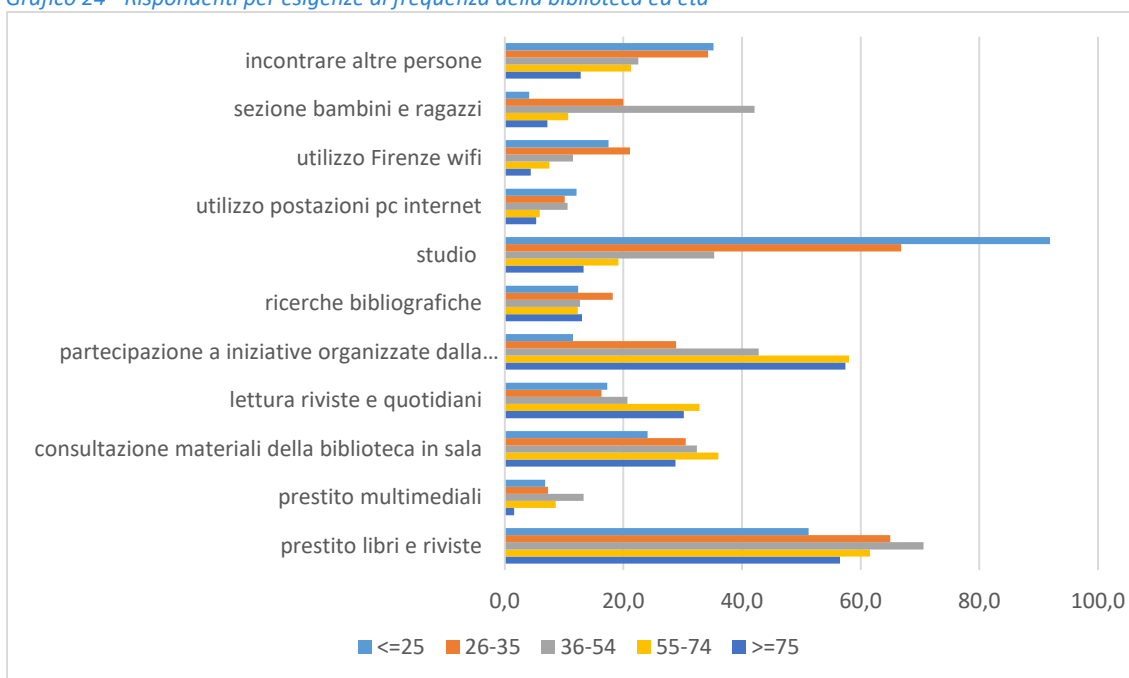
| | N | % |
|--|-------|------|
| Prestito libri e riviste | 1.640 | 57,1 |
| Prestito multimediali | 172 | 6,0 |
| Consultazione materiali della biblioteca in sala | 608 | 21,2 |
| Lettura riviste e quotidiani | 472 | 16,4 |
| Partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca | 1.058 | 36,9 |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

Grafico 23 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Con il seguente grafico incrociamo le esigenze dei rispondenti con la loro età. Come si può vedere la classe dei più giovani è in netta maggioranza per lo studio personale, così come per l'utilizzo di pc con postazioni internet; i 26-35enni presentano percentuali molto elevate per lo studio, il prestito di libri e l'utilizzo di Firenze wifi. Queste prime due fasce più giovani rappresentano la maggioranza per quanto riguarda il vedersi con altre persone. La partecipazione a eventi organizzati dalla biblioteca e la lettura di riviste/quotidiani riguardano soprattutto le fasce di età dei 55-74enni e dei 75+. La fascia 36-54enni mostra una quota più alta delle altre classi nella sezione dedicata ai bambini.

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



Agli utenti è stato chiesto inoltre di valutare una serie di aspetti attraverso degli 'smile'. Nella prima parte vi sono gli aspetti della biblioteca intesa come struttura. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono gli aspetti meno utilizzati: l'11,7% non utilizza il riscaldamento/aria condizionata; il 4,7% non usufruisce della segnaletica, cartelli e indicazioni utili per l'utenza. Percentuali più basse di 'non so/non utilizzo' riguardano il comfort degli ambienti (2,5%), l'ordine e pulizia (2,4%), giorni e orari di apertura (2,3%) e infine l'accesso alla biblioteca (1,5%).

Tabella 19 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

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

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

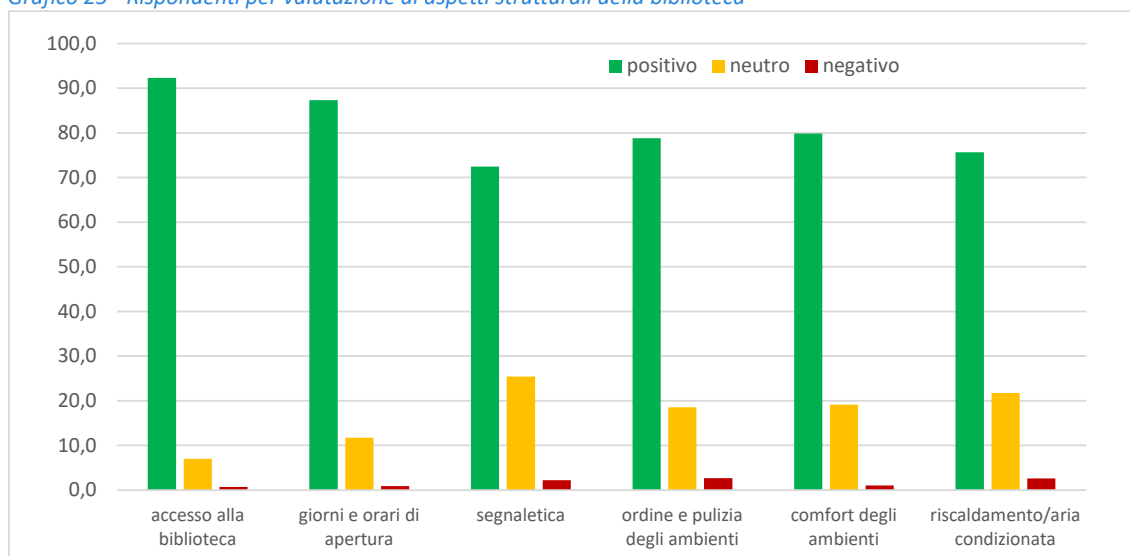
Tabella 20 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

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

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

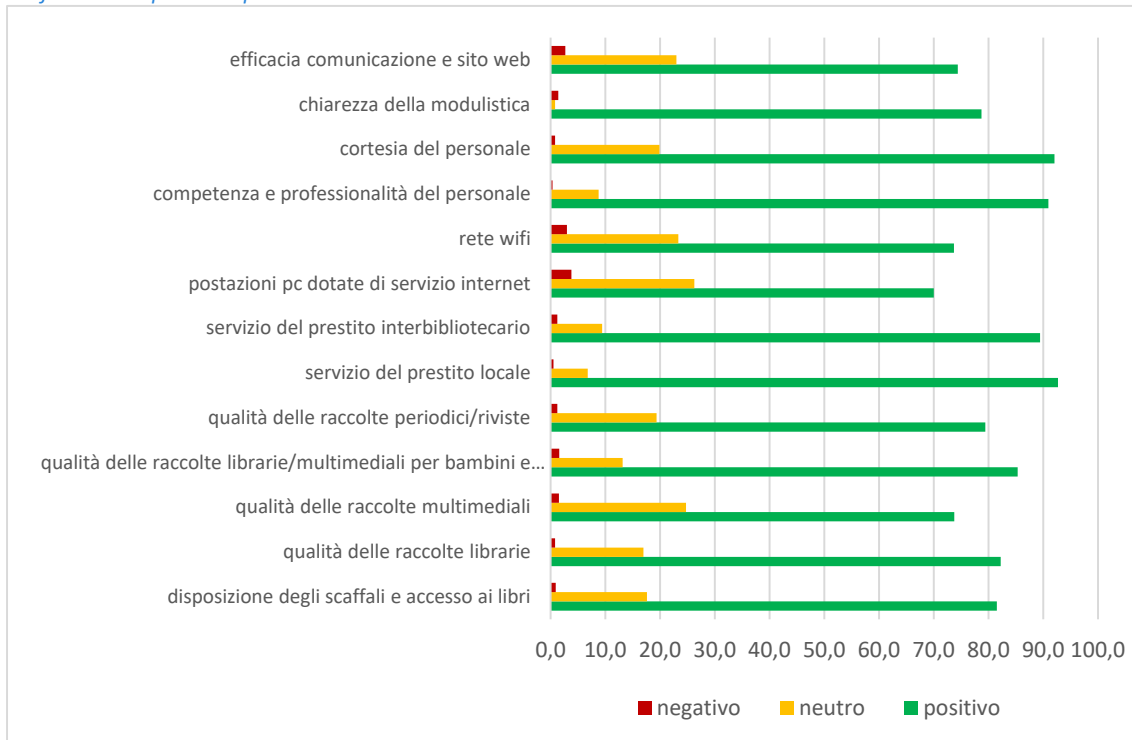
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali hanno ottenuto risultati positivi con percentuali di utenti soddisfatti (faccine sorridenti) che arrivano fino al 92,3% per l'accesso alla biblioteca e all'87,3% per i giorni e gli orari di apertura. Segue il comfort degli ambienti con una percentuale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

Grafico 25 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



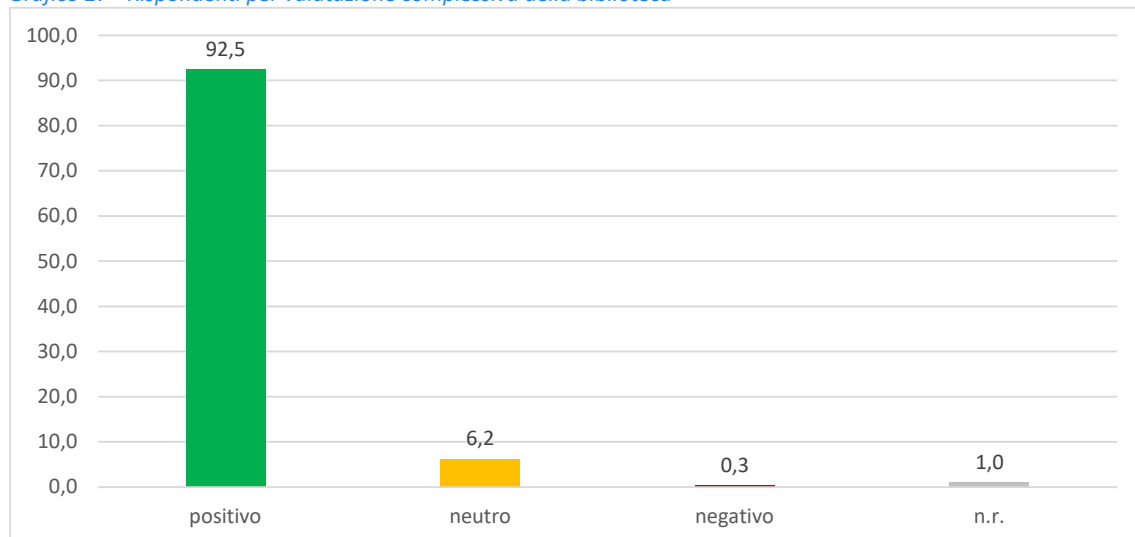
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Anche in questo caso prevalgono le valutazioni positive, il servizio con la percentuale di faccine rosse più elevata sono le postazioni pc dotate di servizio internet (3,8%). La competenza/professionalità e la cortesia del personale sono valutate entrambe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

Grafico 26 - Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



Infine, abbiamo chiesto un giudizio generale sulla biblioteca e a conferma dei risultati fino a qui positivi il 92,5% ha dato una valutazione positiva, il 6,2% ha dato una valutazione intermedia mentre soltanto lo 0,3% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 27 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



BiblioteCaNova Isolotto

In sintesi

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

La BiblioteCaNova dell'Isolotto ha raccolto 1.810 valutazioni (tutte del questionario online). Corrisponde al 17,4% dei rispondenti totali.

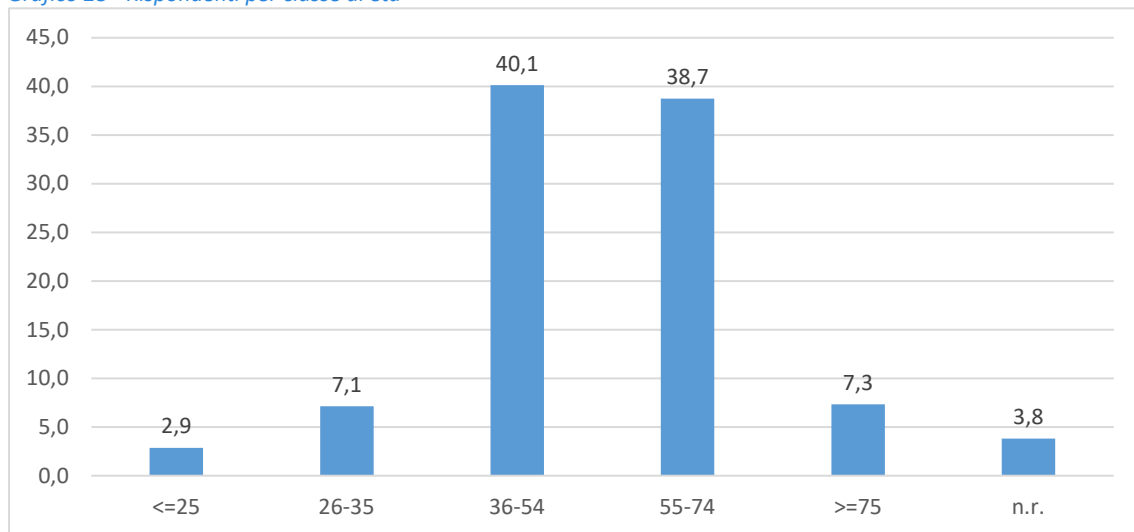
La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (69,1%), il 27,7% è di genere maschile e il 3,1%, invece, non specifica.

Tabella 21 – Rispondenti per genere

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

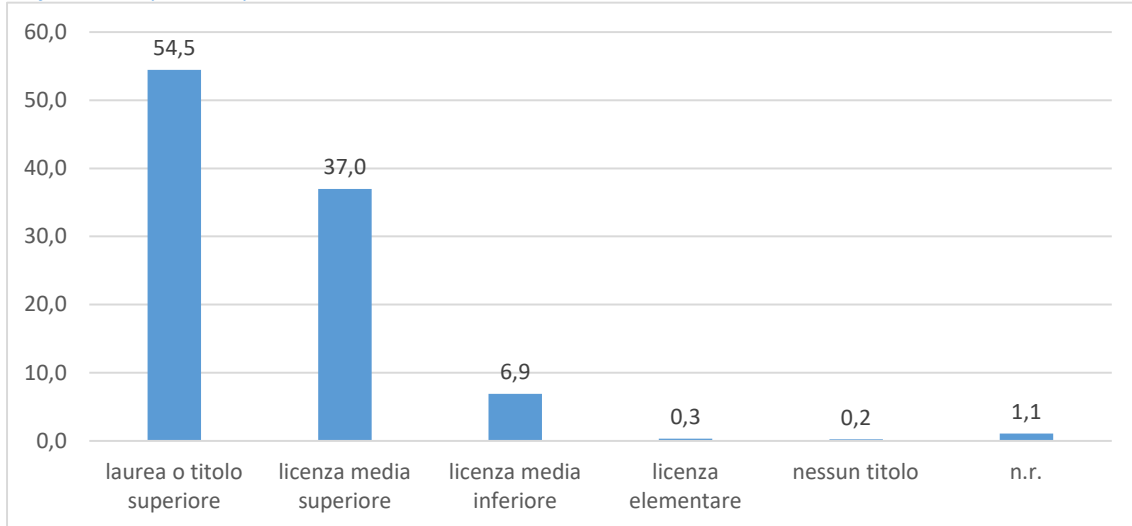
Per il 40,1% del totale, i rispondenti hanno un'età compresa tra i 36 e i 54 anni. Insieme alla classe dei 55-74enni (38,7%) rappresentano gran parte degli utenti. Le altre classi di età sono in netta minoranza: i minori di 25 anni rappresentano il 2,9%, i 26-35enni sono il 7,1%, gli ultra-75enni sono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

Grafico 28 - Rispondenti per classe di età



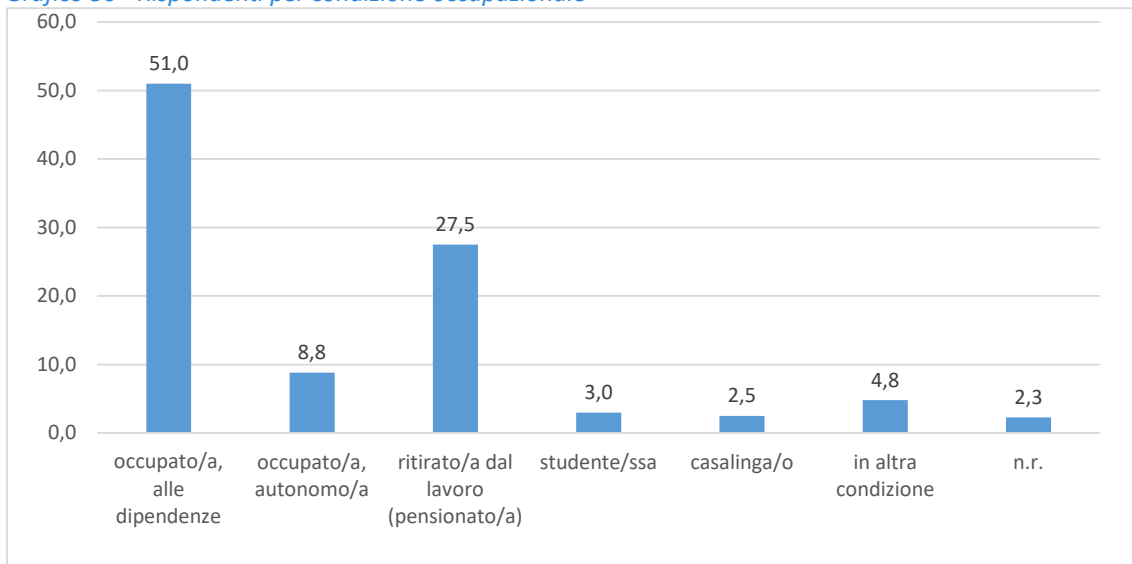
Per titolo di studio i rispondenti si distribuiscono quasi totalmente fra 'laurea o titolo superiore' (54,5%) e 'licenza media superiore' (37,0%). Risulta un 6,9% di rispondenti che hanno conseguito la licenza media inferiore, mentre per le altre modalità le percentuali non sono rilevanti.

Grafico 29 - Rispondenti per titolo di studio



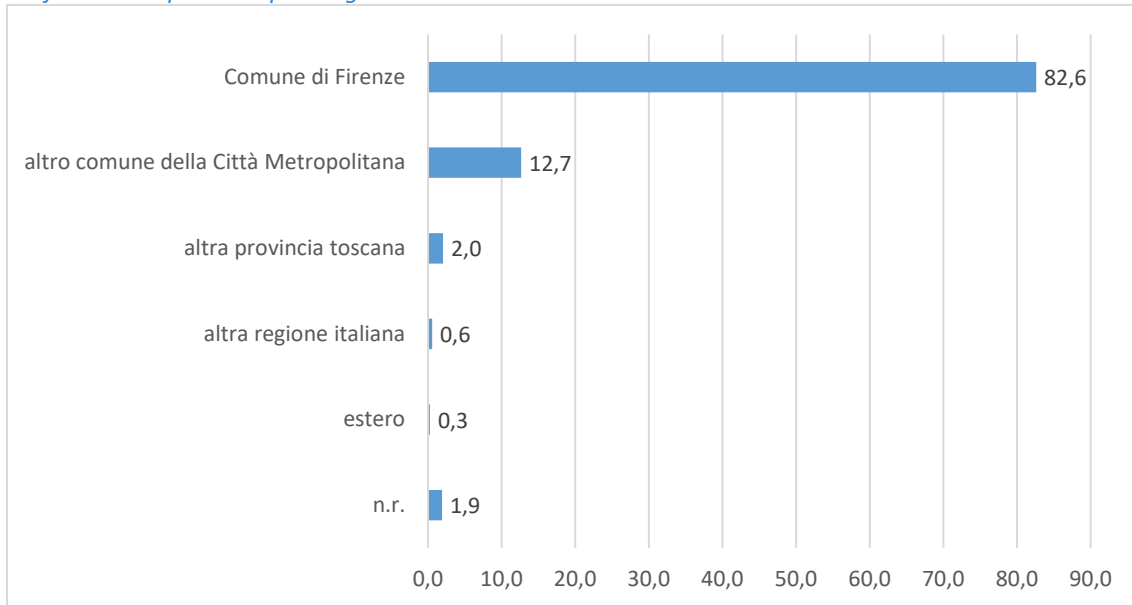
Per quanto riguarda la condizione occupazionale i rispondenti si dividono in due modalità prevalenti: occupati alle dipendenze (51,0%) e pensionati (27,5%). Seguono gli occupati autonomi con l'8,8%.

Grafico 30 - Rispondenti per condizione occupazionale



L'82,6% dei rispondenti risiede nel comune di Firenze, cui si aggiunge il 12,7% che vive in un altro comune della città metropolitana. Le percentuali delle altre modalità non risultano rilevanti.

Grafico 31 - Rispondenti per luogo di residenza



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

Il 37,1% dei rispondenti frequenta la biblioteca meno di una volta al mese; il 30,1% si reca in biblioteca una volta al mese. La percentuale scende gradualmente per le altre tre opzioni: 'una volta ogni 15 giorni' registra il 13,8%, 'una volta a settimana' l'8,3%, 'più volte a settimana' il 5,0%.

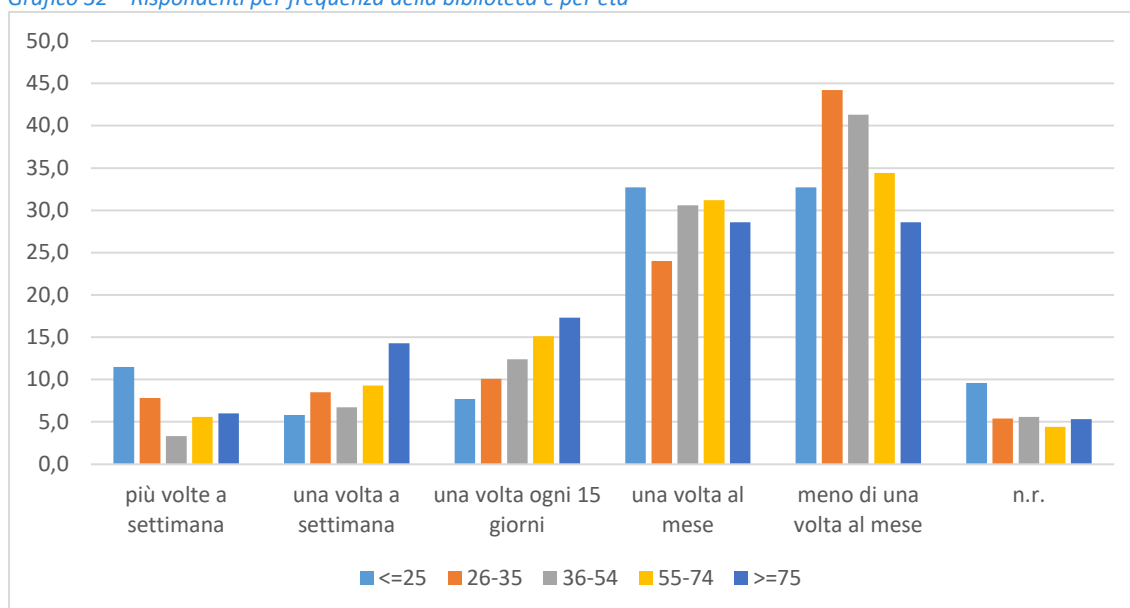
Tabella 22 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

| | N | % |
|---------------------------|--------------|--------------|
| Più volte a settimana | 91 | 5,0 |
| Una volta a settimana | 150 | 8,3 |
| Una volta ogni 15 giorni | 249 | 13,8 |
| Una volta al mese | 544 | 30,1 |
| Meno di una volta al mese | 671 | 37,1 |
| Non rispondenti | 105 | 5,8 |
| Totale | 1.810 | 100,0 |

È interessante vedere il grafico che analizza la frequenza in base all'età del rispondente.

Tutte le classi di età frequentano la biblioteca prevalentemente meno di una volta al mese o una volta al mese. I giovani minori di 26 anni mostrano percentuali più elevate rispetto alle altre classi di età per la frequentazione di più volte a settimana (11,5%) e una volta al mese (32,7%), mentre gli ultrasessantacinquenni per la frequentazione di una volta a settimana e una volta ogni 15 giorni (14,3% e 17,3%, rispettivamente).

Grafico 32 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

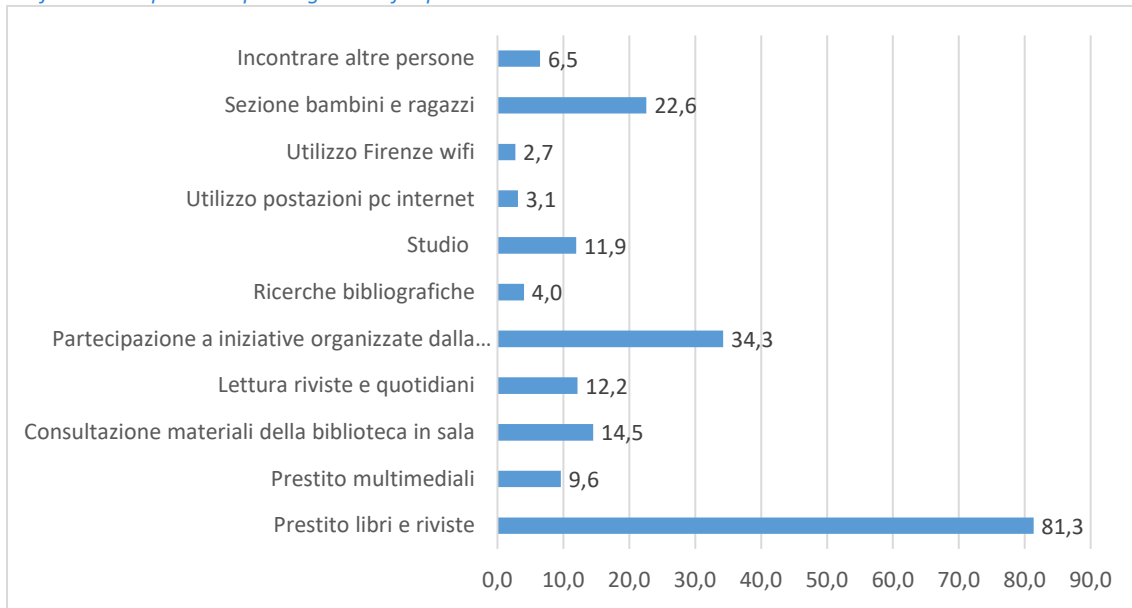


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale dell'81,3% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo la partecipazione a iniziative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

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

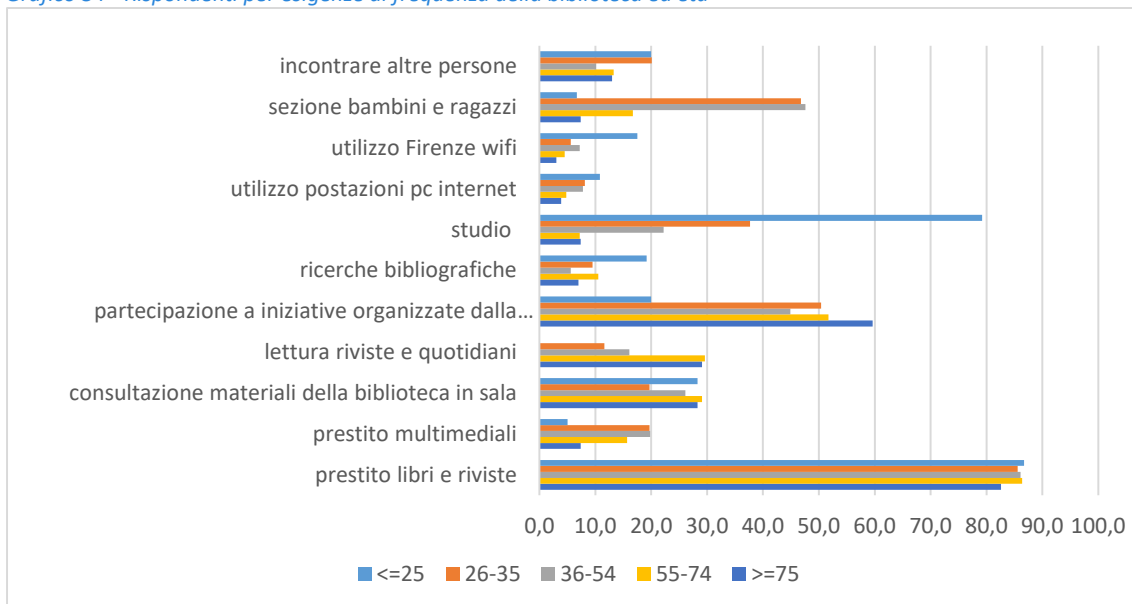
| | N | % |
|--|-------|------|
| Prestito libri e riviste | 1.472 | 81,3 |
| Prestito multimediali | 174 | 9,6 |
| Consultazione materiali della biblioteca in sala | 263 | 14,5 |
| Lettura riviste e quotidiani | 220 | 12,2 |
| Partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca | 620 | 34,3 |
|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

Grafico 33 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Con il seguente grafico incrociamo le esigenze dei rispondenti con la loro età. Si nota che il prestito di libri e/o riviste prevale tra tutte le fasce d'età. Le classi dei 26-35enni e dei 36-54enni sono in netta maggioranza nella sezione dedicata ai bambini. Nello studio i minori di 26 anni riportano una percentuale del 79,2% e superano ampiamente le altre classi di età; sono seguiti dai 26-35enni, con il 37,7%. La partecipazione a iniziative, la lettura di riviste/quotidiani e la consultazione dei materiali in sala sono utilizzate soprattutto sopra i 55 anni.

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



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

Tabella 24 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

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

Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che oltre la metà dei rispondenti non usa le postazioni pc dotate di servizio internet, la rete wifi e le raccolte multimediali (rispettivamente con 58,2%, 53,3%, 50,9% di non utilizzo); il 49,5% non valuta le raccolte di periodici/riviste, mentre quelle per bambini e ragazzi non sono valutate dal 44,2%; il servizio di prestito interbibliotecario non è valutato dal 23,6%, mentre quello locale dall'11,7% degli utenti. Ancora, la chiarezza della modulistica e l'efficacia della comunicazione e sito web non sono valutate rispettivamente dal 25,2% e dal 20,2%.

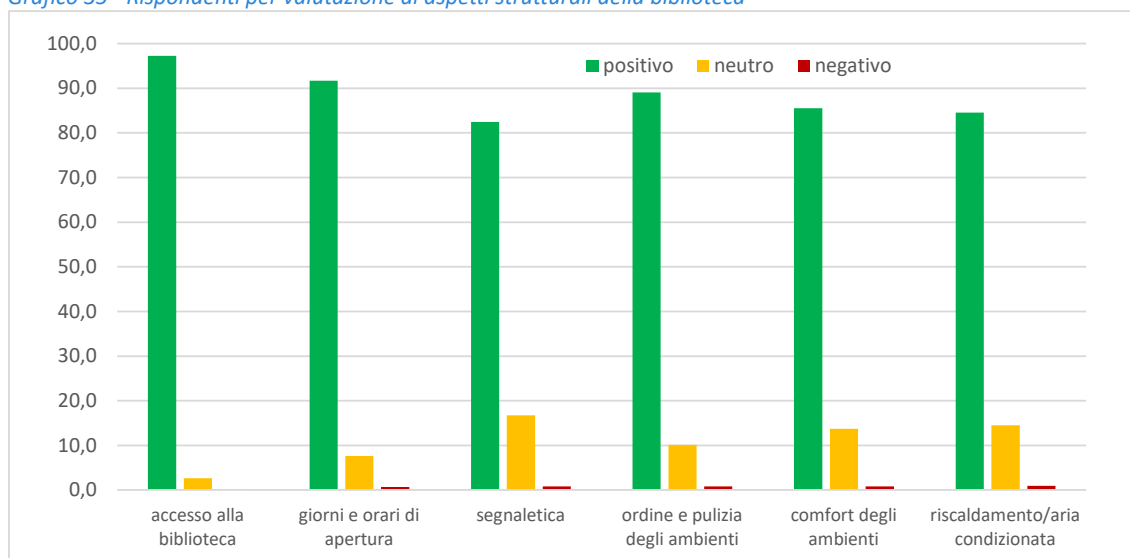
Tabella 25 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

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

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

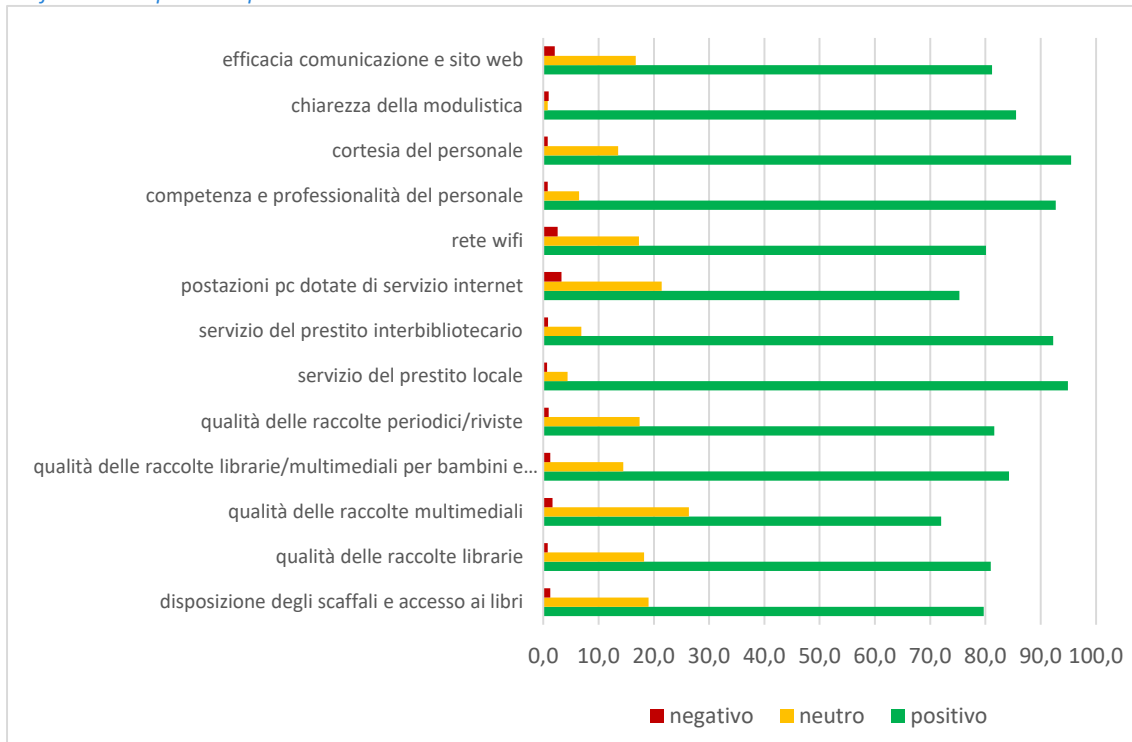
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali presentano un netto predominio di risultati positivi con percentuali che arrivano a un massimo del 97,3% per l'accesso alla biblioteca, seguito da un 91,7% per i giorni e gli orari di apertura e da un 89,1% per ordine e pulizia degli ambienti.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

Grafico 35 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



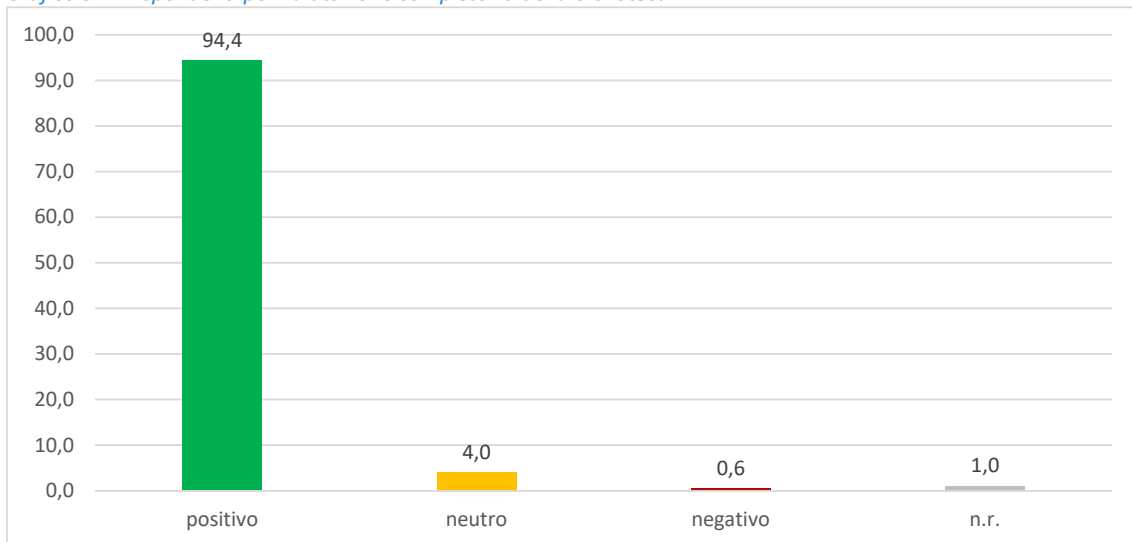
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Anche in questo caso le valutazioni sono tutte ampiamente positive. La cortesia e la competenza/professionalità del personale risultano molto apprezzate riportando rispettivamente il 95,5% e il 92,7% di rispondenti soddisfatti; il servizio di prestito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

Grafico 36 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



Infine, abbiamo chiesto un giudizio generale sulla biblioteca e a conferma dei risultati fino a qui positivi il 94,4% ha dato una valutazione positiva, il 4,0% ha dato una valutazione intermedia mentre soltanto lo 0,6% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 37 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Biblioteca Pietro Thouar

In sintesi

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

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

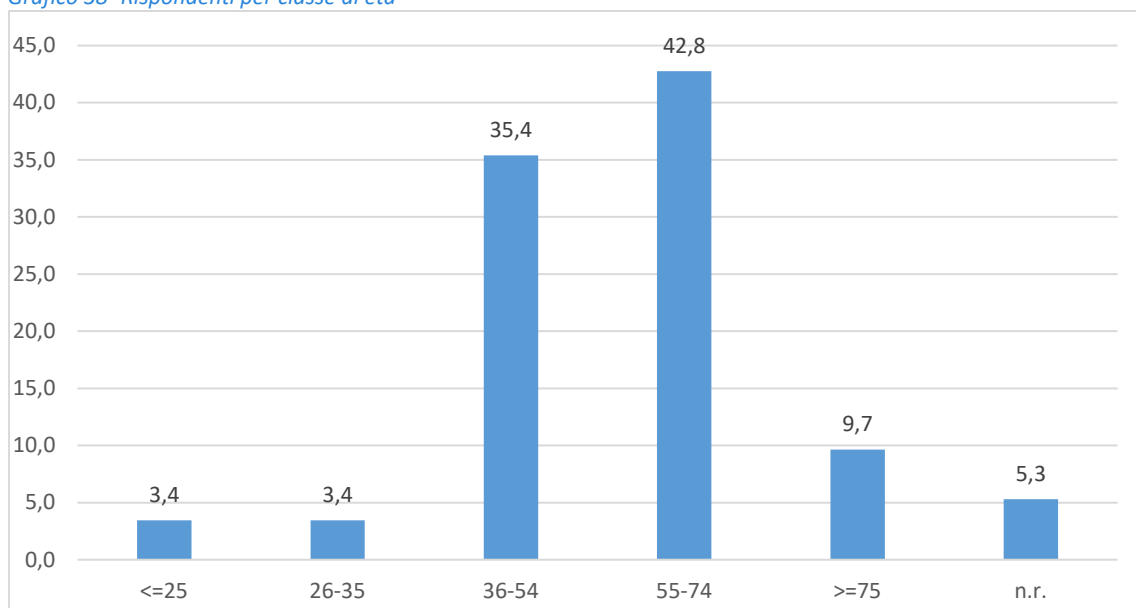
La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (66,7%), il 29,7% è di genere maschile e il 3,7%, invece, non specifica.

Tabella 26 - Rispondenti per genere

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

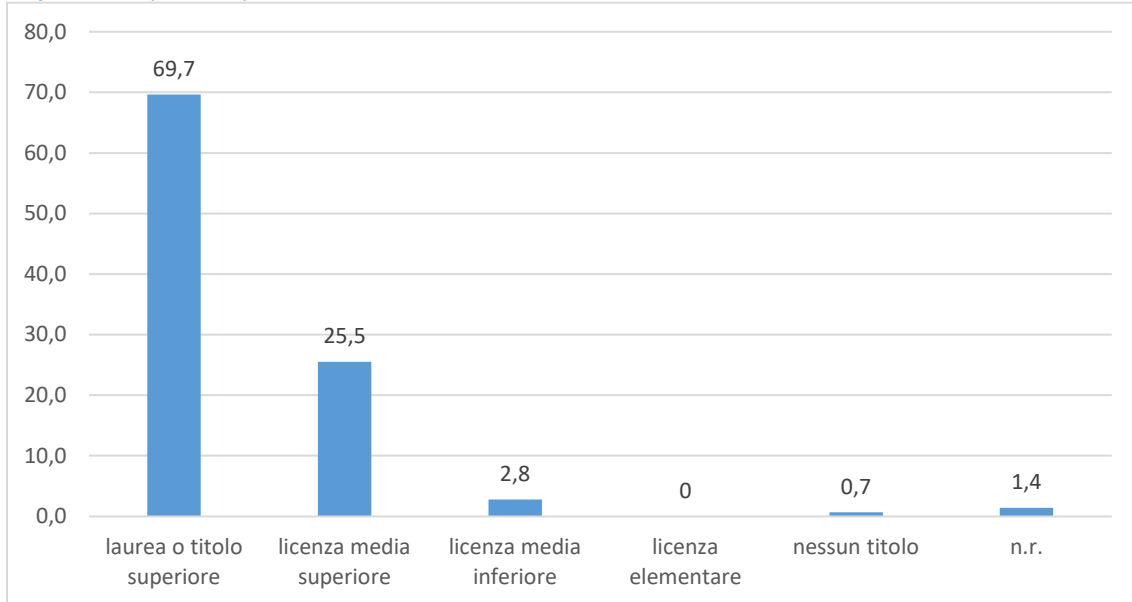
Per il 42,8% del totale, i rispondenti hanno un'età compresa tra i 55 e i 74 anni. Insieme alla classe dei 36-54enni (35,4%) rappresentano la maggior parte dei rispondenti. Le altre classi di età sono in netta minoranza: i minori di 26 anni e i 26-35enni sono entrambi pari al 3,4%, mentre gli ultra-75enni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

Grafico 38- Rispondenti per classe di età



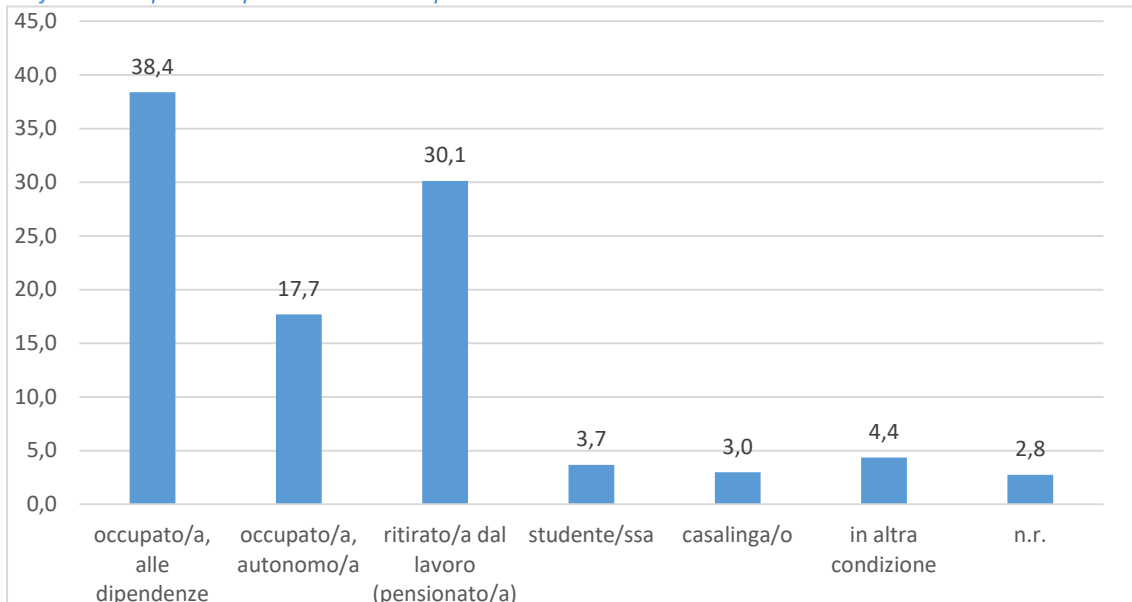
Il titolo di studio risulta molto elevato: il 69,7% dei rispondenti ha una 'laurea o titolo superiore' e il 25,5% ha la 'licenza media superiore'. Risulta un 2,8% che ha conseguito la licenza media inferiore, mentre per le altre modalità le percentuali non sono rilevanti.

Grafico 39 - Rispondenti per titolo di studio



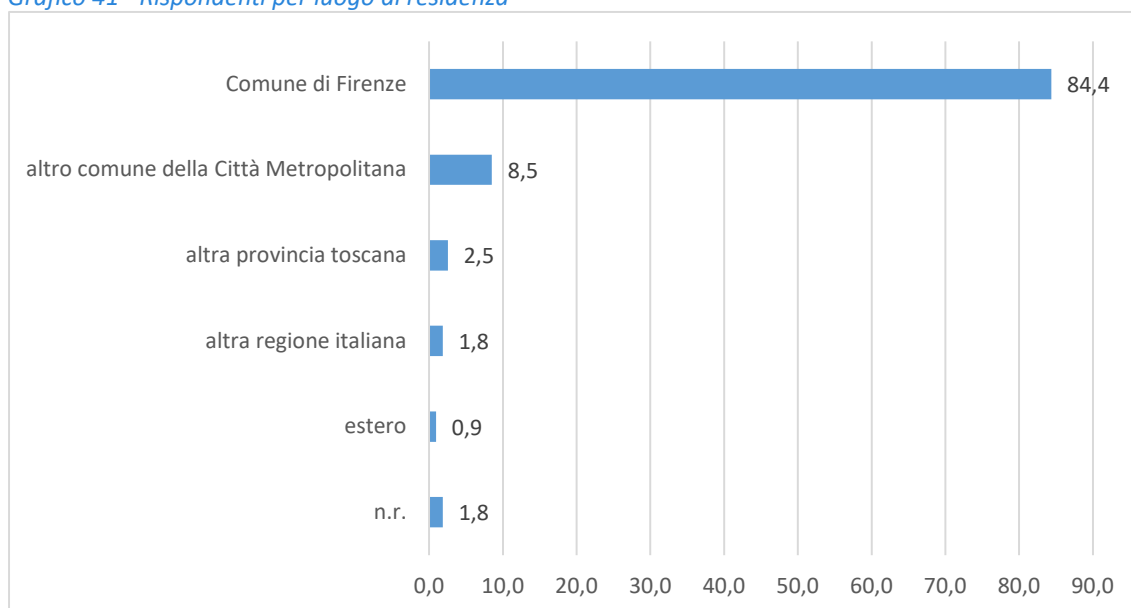
Per quanto riguarda la condizione occupazionale la maggior parte dei rispondenti rientra nella categoria degli occupati alle dipendenze (38,4%), seguono i pensionati (30,1%) e occupati autonomi (17,7%). Ciò è dovuto, in gran parte, all'età media che risulta abbastanza elevata. Gli studenti sono il 3,7%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

Grafico 40 - Rispondenti per condizione occupazionale



L' 84,4% dei rispondenti risiede nel Comune di Firenze. L'8,5% risiede nei comuni limitrofi appartenenti alla città metropolitana. Le altre modalità riportano percentuali minime.

Grafico 41 - Rispondenti per luogo di residenza



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

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

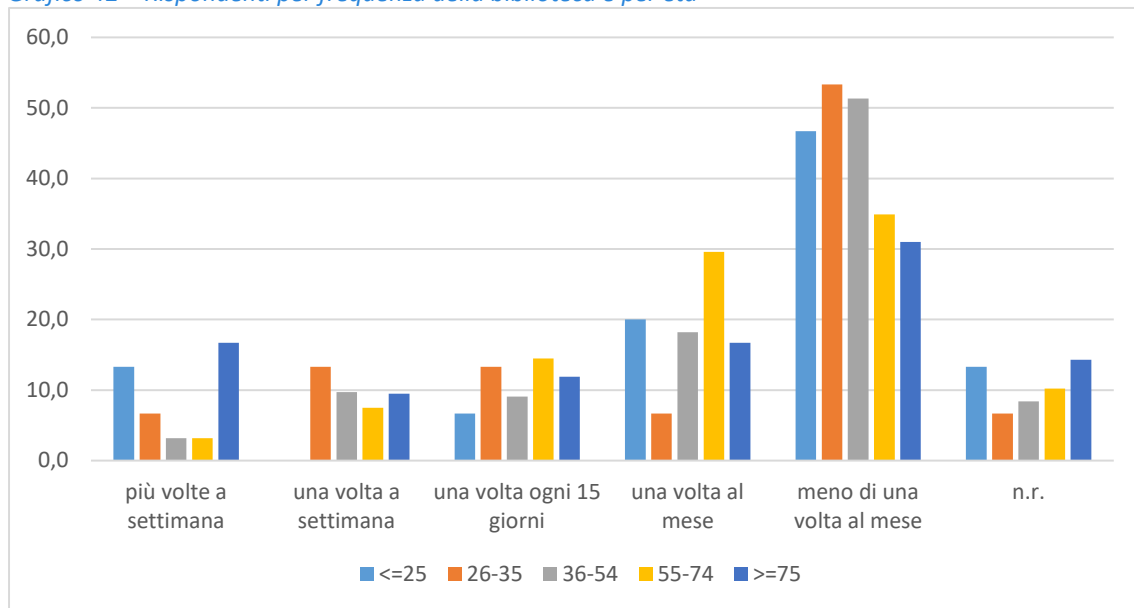
Tabella 27 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

| | N | % |
|---------------------------|------------|--------------|
| Più volte a settimana | 21 | 4,8 |
| Una volta a settimana | 41 | 9,4 |
| Una volta ogni 15 giorni | 51 | 11,7 |
| Una volta al mese | 96 | 22,1 |
| Meno di una volta al mese | 179 | 41,1 |
| Non rispondenti | 47 | 10,8 |
| Totale | 435 | 100,0 |

È interessante vedere il grafico che analizza la frequenza in base all'età del rispondente.

Tutte le classi di età frequentano la biblioteca prevalentemente meno di una volta al mese e fra queste le quote superiori alla media sono quelle dei 26-35enni e 36-54enni. Nella frequentazione 'una volta al mese' i 55-74enni superano nettamente tutte le altre classi, seguiti dai minori di 26 anni. Gli ultra75enni presentano percentuali più elevate rispetto alle altre classi di età per la frequentazione di più volte a settimana, con una percentuale del 16,7%.

Grafico 42 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

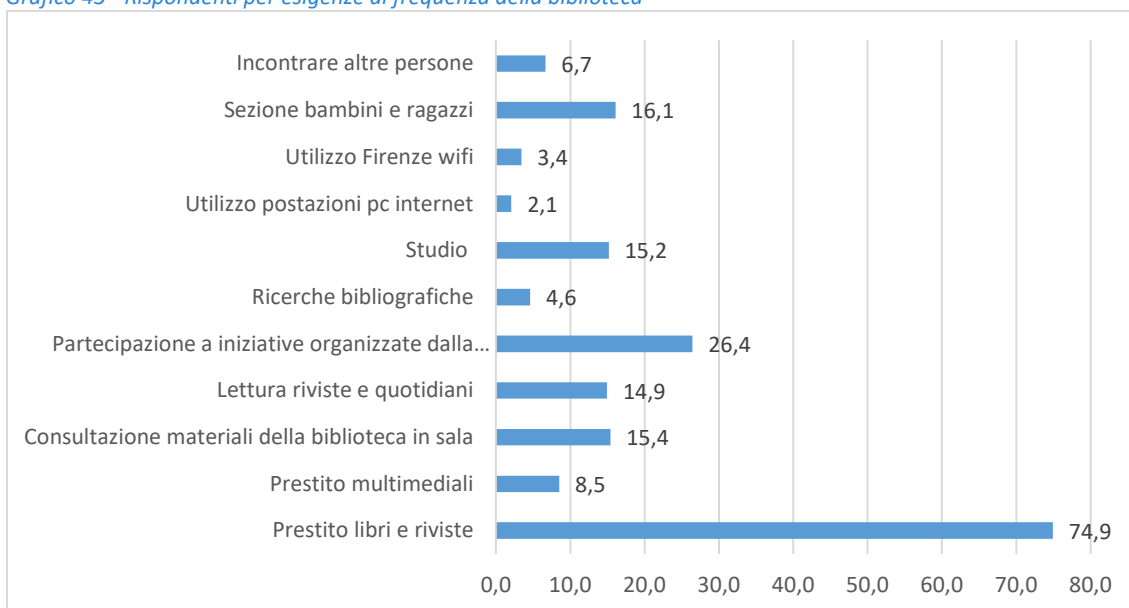


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale del 74,9% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo la partecipare a iniziative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

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

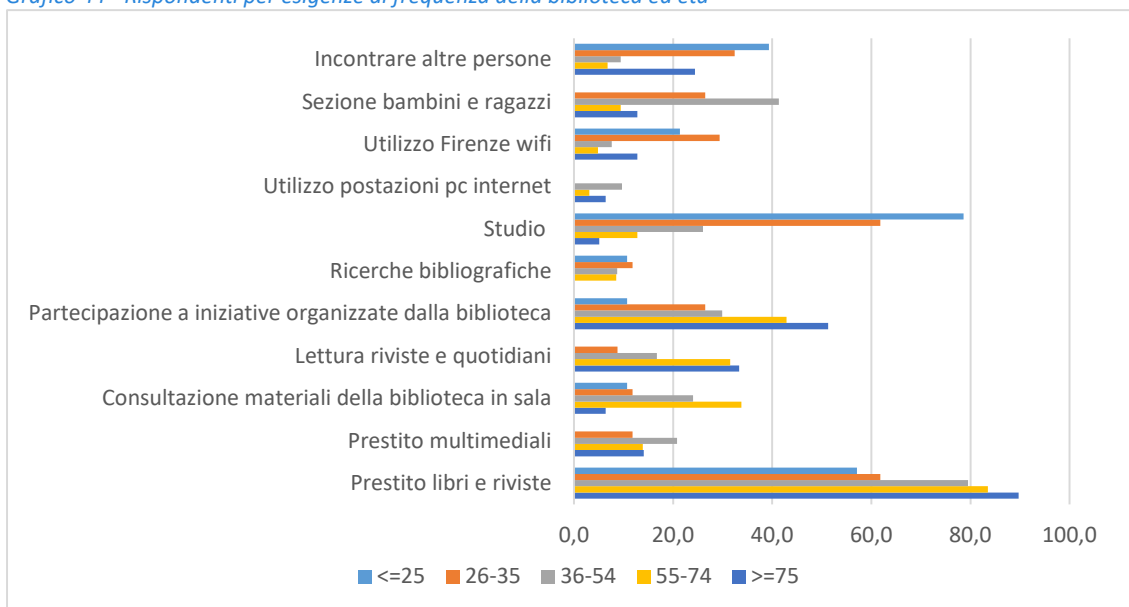
| | N | % |
|--|-----|------|
| Prestito libri e riviste | 326 | 74,9 |
| Prestito multimediali | 37 | 8,5 |
| Consultazione materiali della biblioteca in sala | 67 | 15,4 |
| Lettura riviste e quotidiani | 65 | 14,9 |
| Partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca | 115 | 26,4 |
| Ricerche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

Grafico 43 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Con il seguente grafico incrociamo le esigenze dei rispondenti con la loro età. Il prestito di libri è sicuramente l'esigenza principale per le classi dai 36 anni in su, con percentuali vicine all'80% e oltre; percentuali così alte si rilevano per lo studio per i minori di 26 anni, seguiti dai 26-35enni. La partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca presenta la percentuale più elevata per gli ultrasettantacinquenni. Come è logico aspettarsi la fascia di età dei 36-54enni è in netta maggioranza nella sezione dedicata ai bambini. La consultazione di materiale in sala vede una percentuale maggiore di 55-74enni rispetto alle altre classi di età, mentre sono i giovani sotto ai 36 anni a frequentare la biblioteca per incontrare altre persone.

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



Agli utenti è stato chiesto inoltre di valutare una serie di aspetti attraverso degli 'smile'. Nella prima parte vi sono gli aspetti legati alla struttura. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono quelli meno utilizzati: il riscaldamento/aria condizionata e la segnaletica sono sicuramente quelli meno utilizzati rispettivamente con il 19,3% e il 10,8% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. L'8,5% dei rispondenti non valuta/non utilizza il comfort degli ambienti e il 7,6% non valuta/non utilizza l'ordine e la pulizia degli ambienti.

Tabella 29 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

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

Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che più della metà dei rispondenti non usa le postazioni pc dotate di servizio internet, le raccolte multimediali, le raccolte librerie/multimediali per bambini e la rete wifi (rispettivamente con 60,9%, 54,0%, 52,4%, 51,5% di non utilizzo); il 48,3% non valuta le raccolte di periodici/riviste; la chiarezza della modulistica non è valutata dal 26,9% e l'efficacia della comunicazione e sito web dal 28,7%. Il servizio di prestito interbibliotecario non è valutato dal 23,4% degli utenti, mentre quello locale dal 14,0%. Ancora, le raccolte librerie non sono valutate dal 14,7%, mentre un 13,8% non valuta la disposizione degli scaffali e l'accesso ai libri.

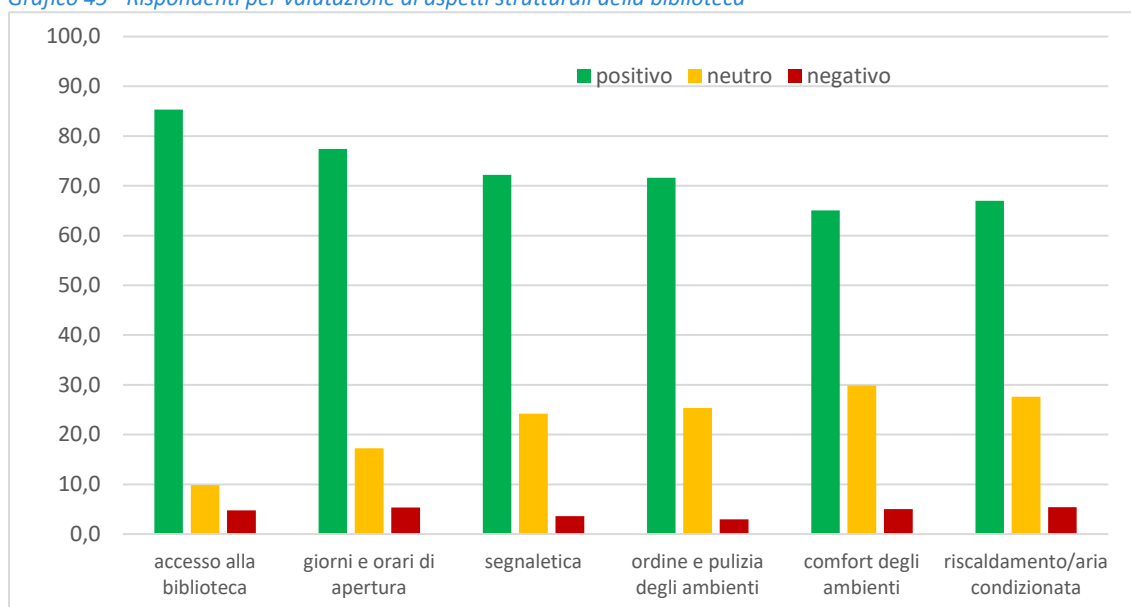
Tabella 30 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

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

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

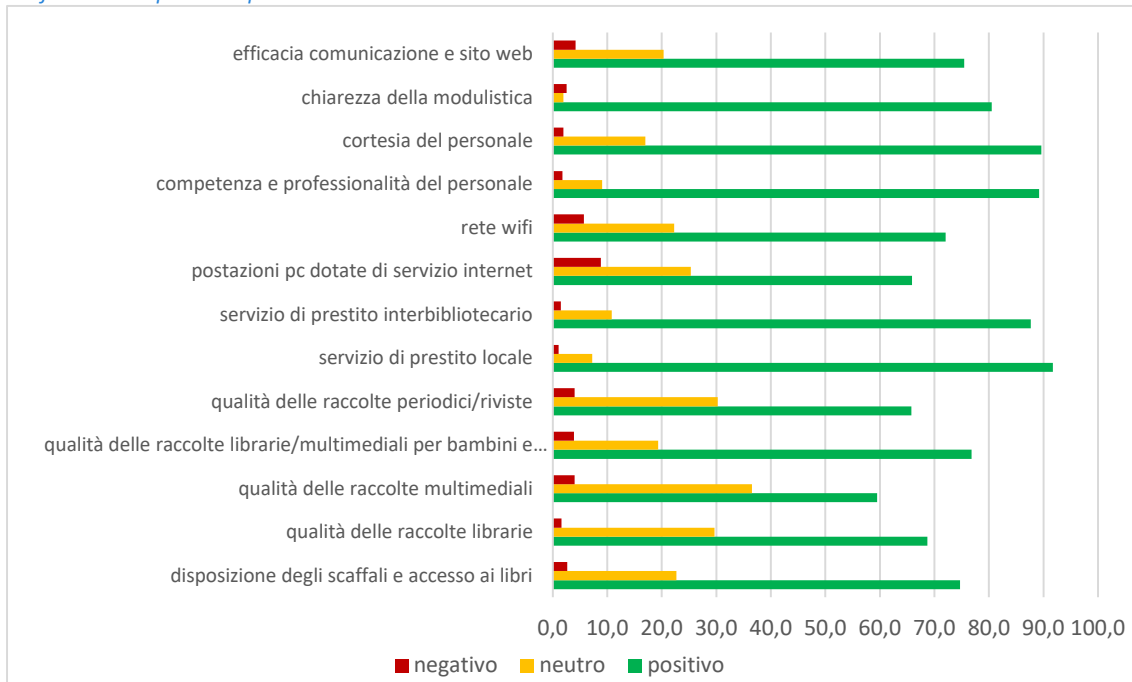
Come si evince dal grafico tutte le valutazioni per gli aspetti strutturali sono positive, anche se mediamente inferiori rispetto ad altre biblioteche, con percentuali che arrivano fino all’85,3% per l’accesso alla biblioteca. I giorni/orari di apertura vedono il 77,4% di utenti soddisfatti, mentre l’ordine/pulizia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

Grafico 45 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



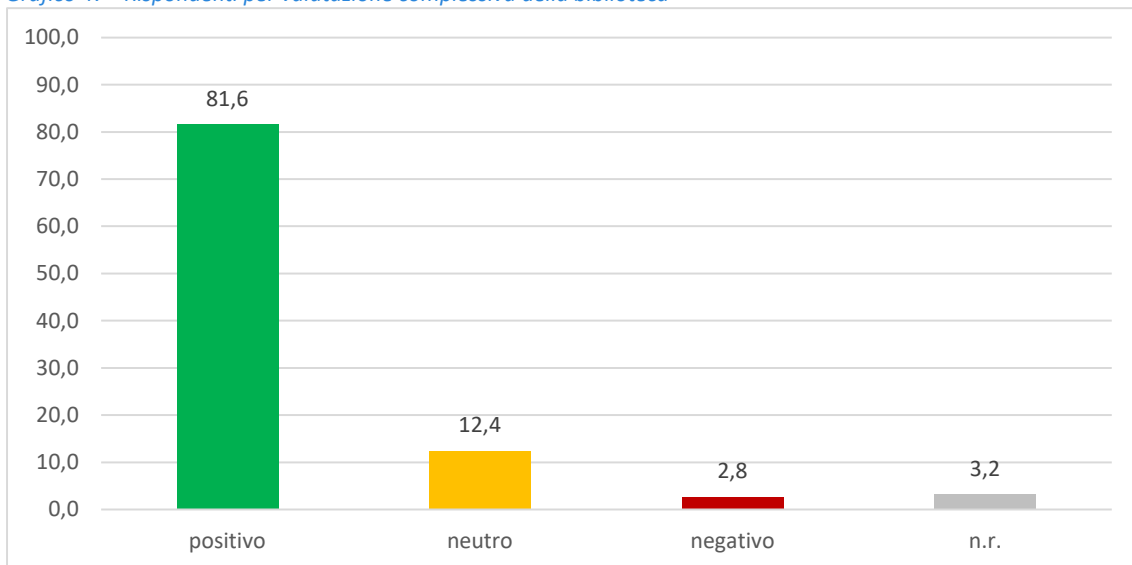
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Le valutazioni sono nel complesso positive. Il servizio di prestito locale mostra il 91,7% di ‘faccine sorridenti’, seguito dalla cortesia del personale (89,6%) e dalla sua competenza/professionalità (89,2%). Il servizio di prestito interbibliotecario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

Grafico 46 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



Infine, abbiamo chiesto un giudizio generale sulla biblioteca e a conferma dei risultati fino a qui positivi l'81,6% ha dato una valutazione positiva, il 12,4% ha dato una valutazione intermedia, mentre il 2,8% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 47 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Biblioteca Palagio di Parte Guelfa

In sintesi

- *Utenza mediamente più adulta con prevalenza delle età comprese fra 55 e 74 anni*
- *Alta percentuale di laureati e di occupati autonomi e pensionati*
- *Rispetto alle altre biblioteche si nota un maggior utilizzo per la consultazione dei materiali, per la lettura e per lo studio, meno per le iniziative*
- *Valutazione complessiva inferiore alla media; utenti mediamente meno soddisfatti, in particolare per gli aspetti relativi agli ambienti e riscaldamento/aria condizionata*

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

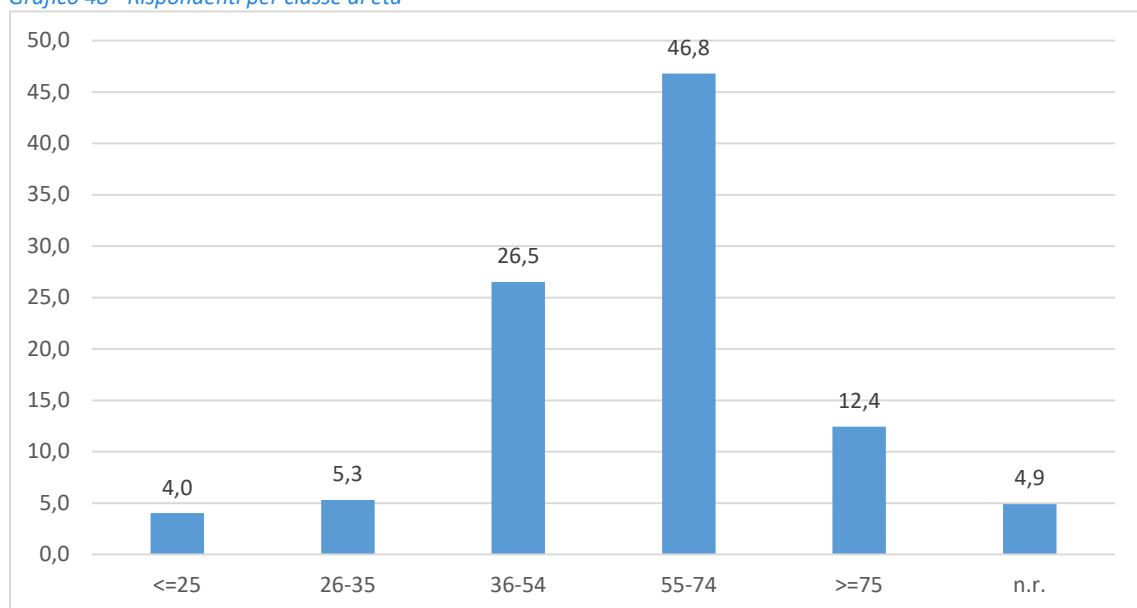
La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (61,4%), il 37,1% è di genere maschile e l'1,5%, invece, non specifica.

Tabella 31 - Rispondenti per genere

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

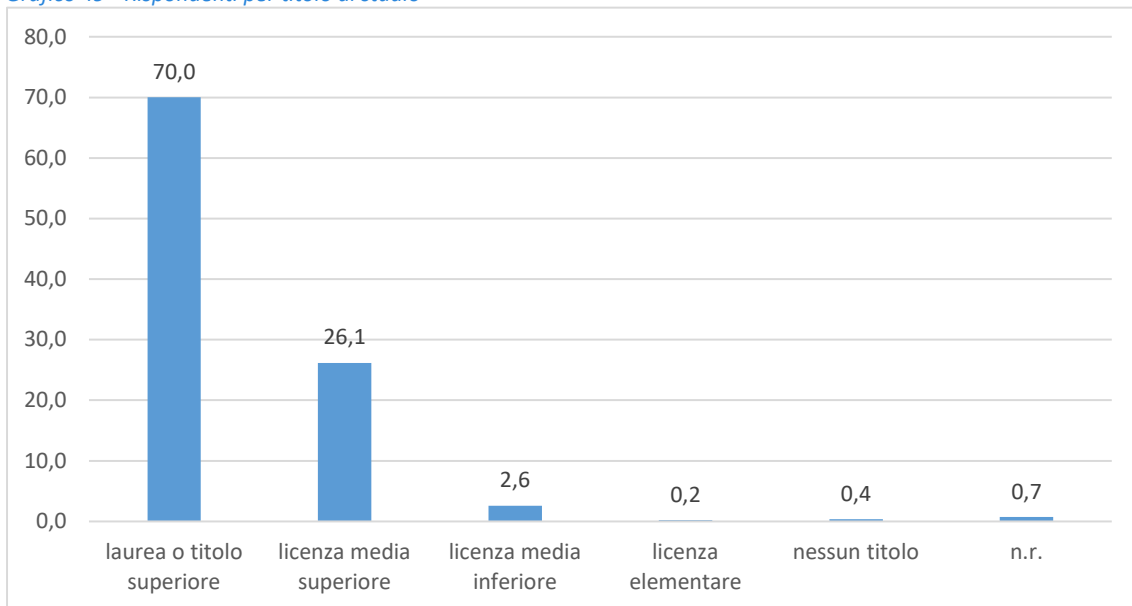
Per età si osserva una prevalenza dei 55-74enni (46,8%), seguiti dalla classe 36-54 anni con il 26,5%. Troviamo poi gli ultra 75enni con il 12,4%, i 26-35enni (5,3%) e infine, in netta minoranza, i minori di 26 anni (4,0%).

Grafico 48 - Rispondenti per classe di età



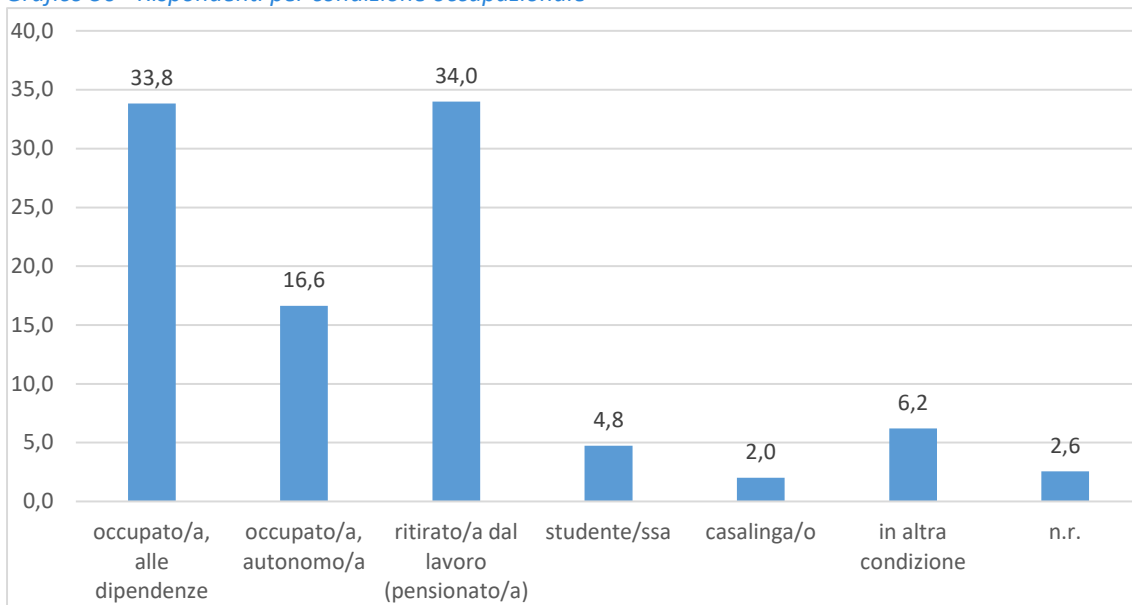
Per quanto riguarda il titolo di studio, si nota che il 70% dei rispondenti ha conseguito la laurea o un titolo superiore e il 26,1% ha un diploma. Il restante 3,2% si distribuisce tra le altre modalità.

Grafico 49 - Rispondenti per titolo di studio



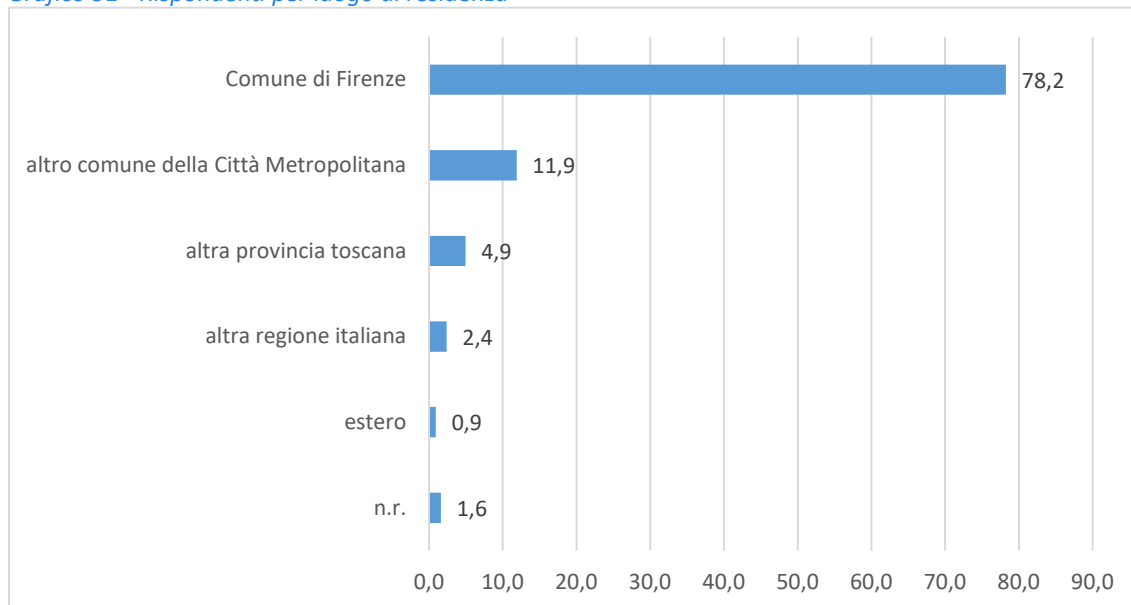
Parlando invece della condizione occupazionale, la maggior parte dei rispondenti rientra nella categoria dei pensionati (34%), immediatamente seguiti dagli occupati alle dipendenze (33,8%); seguono gli occupati autonomi (16,6%). Ciò è dovuto, in gran parte, all'età media che risulta abbastanza elevata.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

Grafico 50 - Rispondenti per condizione occupazionale



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

Grafico 51 - Rispondenti per luogo di residenza



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

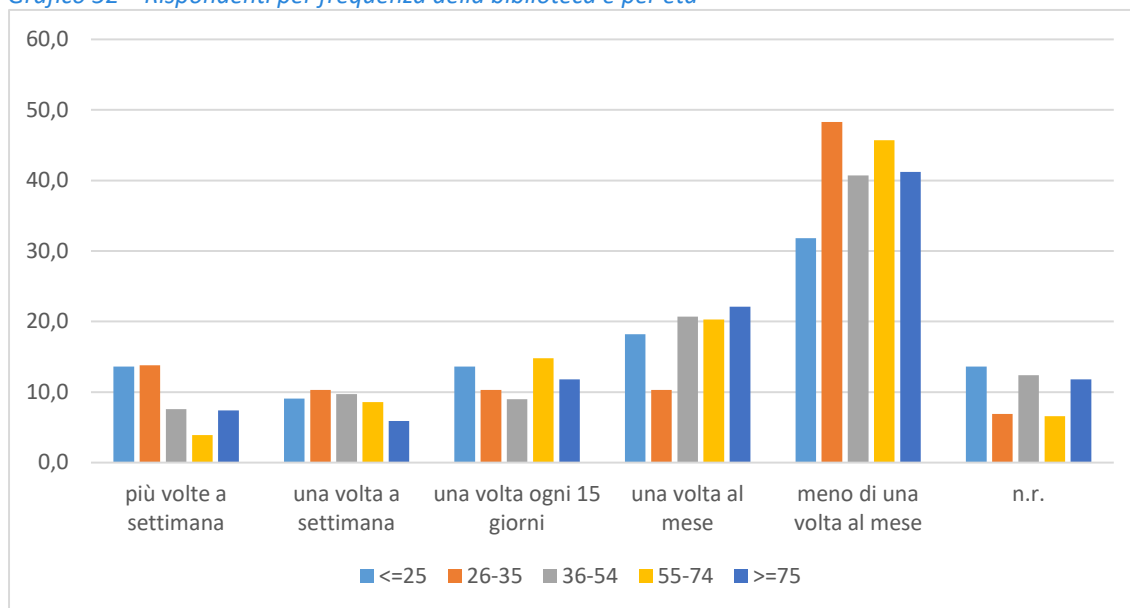
La maggior parte dei rispondenti frequenta la biblioteca raramente, infatti risulta pari al 42,4% la quota di coloro che dichiarano di recarsi meno di una volta al mese e al 20,7% quella di coloro che la frequentano una volta al mese. Le altre percentuali sono a decrescere: una volta ogni 15 giorni 12,4%,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

Tabella 32 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

| | N | % |
|---------------------------|------------|--------------|
| Più volte a settimana | 35 | 6,4 |
| Una volta a settimana | 47 | 8,6 |
| Una volta ogni 15 giorni | 68 | 12,4 |
| Una volta al mese | 113 | 20,7 |
| Meno di una volta al mese | 232 | 42,4 |
| Non rispondenti | 52 | 9,5 |
| Totale | 547 | 100,0 |

È interessante vedere il grafico che analizza la frequenza in base all'età del rispondente. Si nota subito che tutte le classi di età presentano la percentuale massima in 'Meno di una volta al mese', in particolare i 26-35enni presentano percentuali superiori alla media (48,3%). Fino a 35 anni ci si reca in biblioteca più spesso: le due classi più giovani registrano percentuali più che doppie rispetto alla media per 'più volte a settimana'.

Grafico 52 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

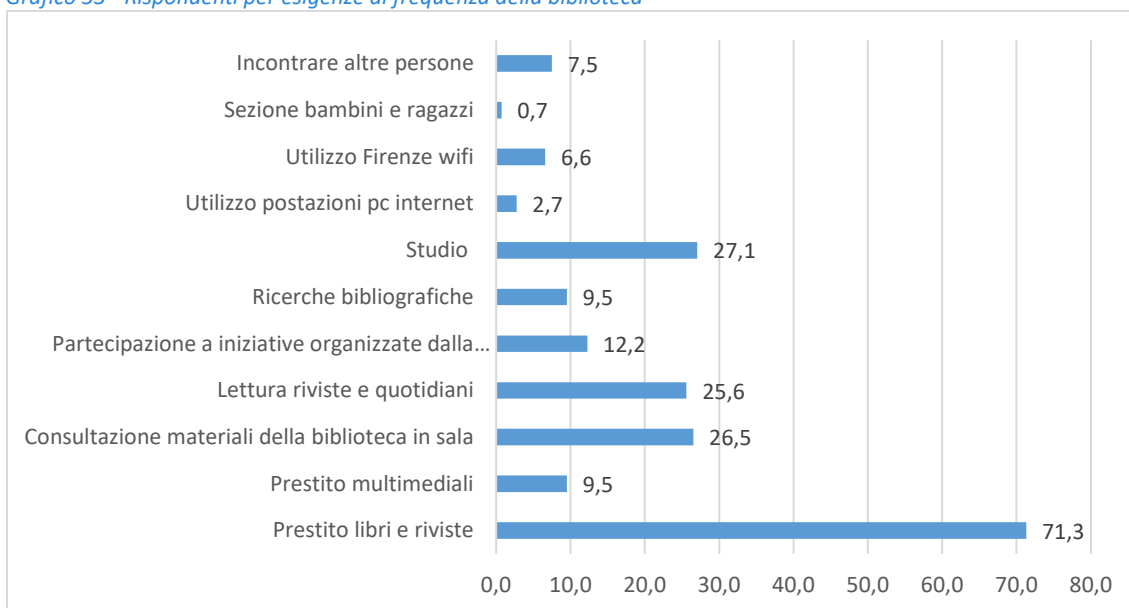


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale del 71,3% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo lo studio con il 27,1%; con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

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

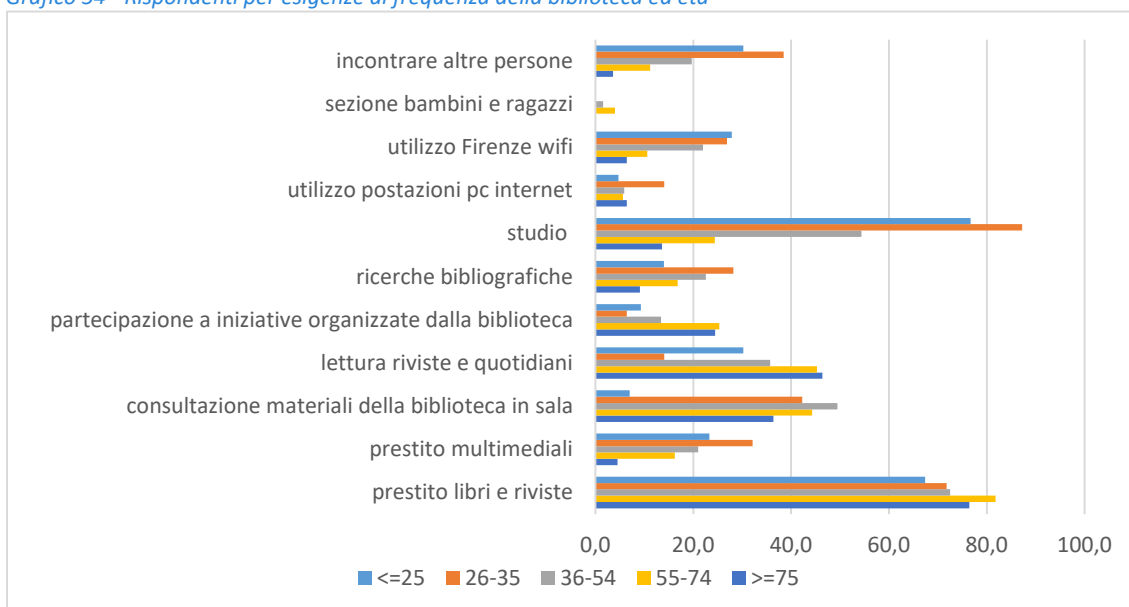
| | N | % |
|--|-----|------|
| Prestito libri e riviste | 390 | 71,3 |
| Prestito multimediali | 52 | 9,5 |
| Consultazione materiali della biblioteca in sala | 145 | 26,2 |
| Lettura riviste e quotidiani | 140 | 25,6 |
| Partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca | 67 | 12,2 |
| Ricerche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

Grafico 53 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Con il seguente grafico incrociamo le esigenze dei rispondenti con la loro età. Il prestito di libri è sicuramente l'esigenza principale dai 36 agli over 75; i giovani fino a 35 anni si recano in biblioteca prevalentemente per lo studio e rilevano percentuali più elevate rispetto alle altre classi per incontrarsi con altre persone, per il prestito di multimediali e per l'utilizzo di Firenze wifi. La consultazione del materiale in sala è utilizzata soprattutto dalle classi intermedie (dai 26 ai 74 anni), mentre la lettura di riviste/quotidiani e la partecipazione a eventi organizzati dalla biblioteca da quelli sopra i 54 anni.

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



Agli utenti è stato chiesto inoltre di valutare una serie di aspetti attraverso degli 'smile'. Nella prima parte vi sono gli aspetti strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono quelli meno utilizzati: in linea con le precedenti biblioteche analizzate, il riscaldamento/aria condizionata e la segnaletica sono sicuramente quelli meno utilizzati rispettivamente con il 16,5% e il 12,8% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'; segue il comfort degli ambienti con il 6,8%. Le altre percentuali di 'Non so valutare/Non utilizzo' sono inferiori al 5%.

Tabella 34 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

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

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

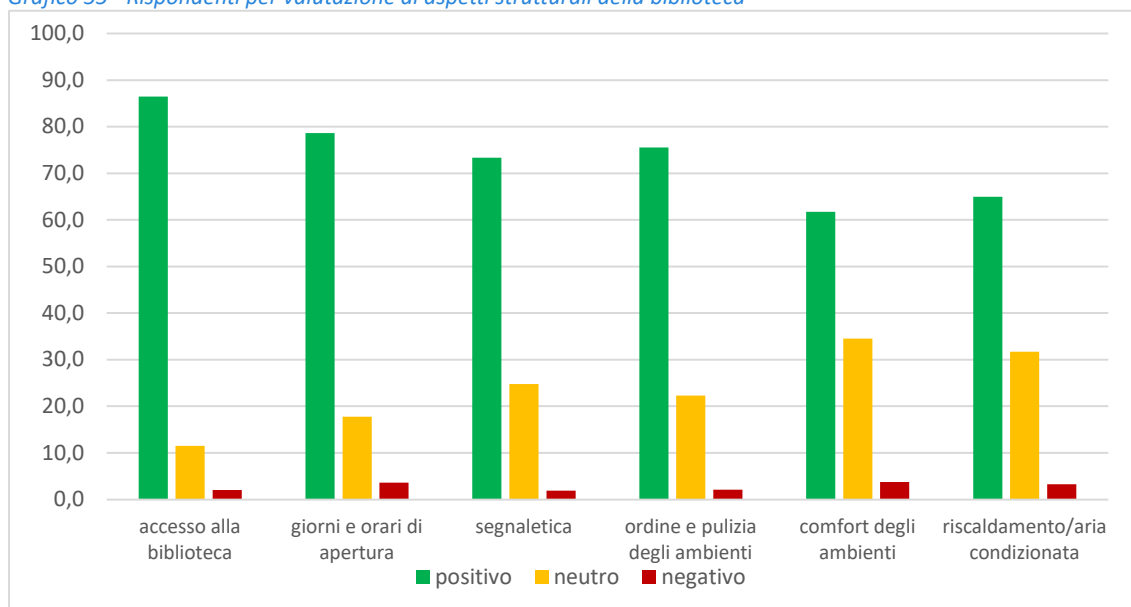
Tabella 35 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

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

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

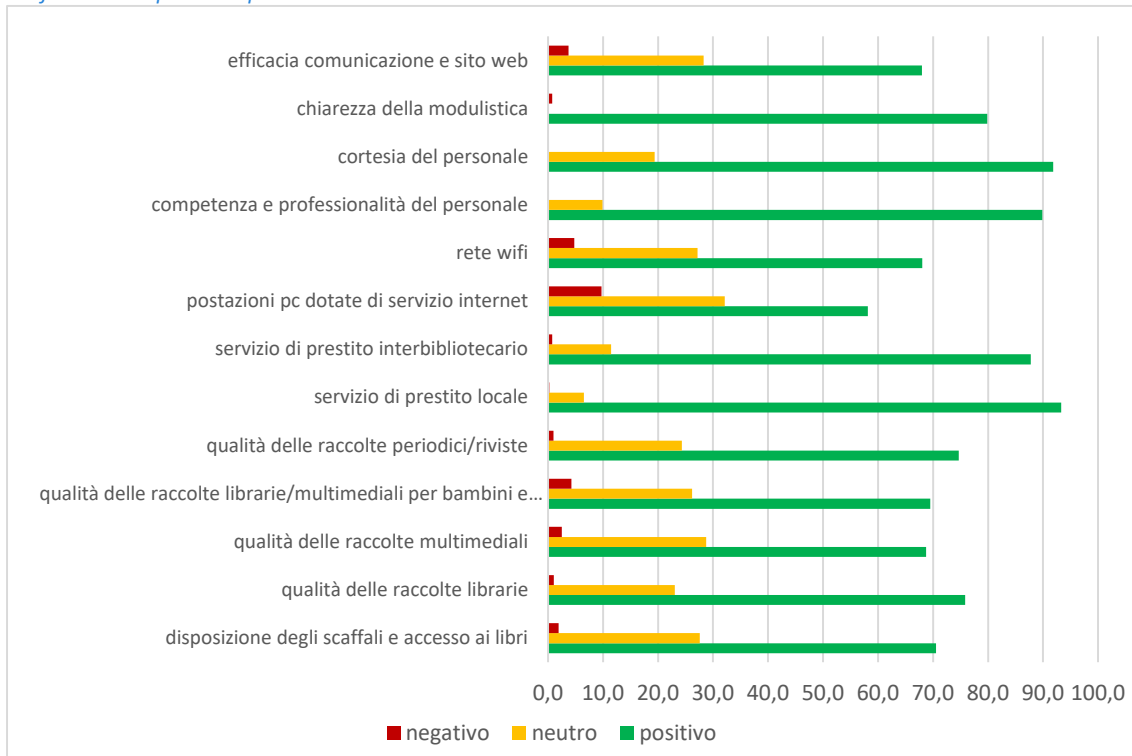
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali ottengono prevalentemente valutazioni positive. La percentuale più elevata risulta l'86,5% di 'faccine sorridenti' per l'accesso alla biblioteca, seguita da un 78,6% per giorni/orari di apertura. Buono l'ordine e la pulizia degli ambienti che riporta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

Grafico 55 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



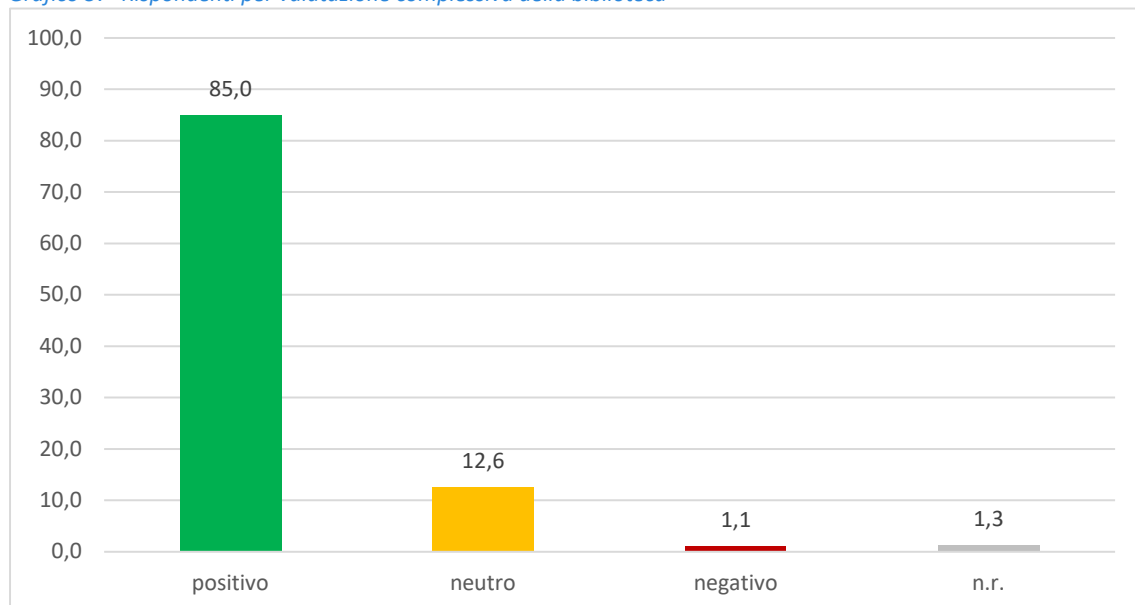
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Le valutazioni sono ampiamente positive per tutti gli aspetti. La cortesia e la competenza/professionalità del personale sono valutate positivamente con percentuali rispettivamente del 91,8% e 89,9%; molto bene anche il servizio di prestito locale (93,3%)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

Grafico 56 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



Infine, abbiamo chiesto un giudizio generale sulla biblioteca e a conferma dei risultati fino a qui positivi l'85,0% ha dato una valutazione positiva, il 12,6% ha dato una valutazione intermedia, mentre soltanto l'1,1% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 57- Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Biblioteca del Galluzzo

In sintesi

- Percentuale di utenza femminile più alta rispetto alla media, numerose le classi dei 36-54 e 55-74 anni e titolo di studio mediamente più basso;
- Prevalenza di utenti residenti nel Comune di Firenze, con una quota più elevata di utenti provenienti dall'area metropolitana;
- Prevalentemente usata per prestito libri e sezione di bambini e ragazzi, meno utilizzata per le iniziative, lo studio e per incontrare altre persone;
- Giudizio complessivo al di sotto della media; in particolare valutazioni più basse per giorni e orari di apertura e per la qualità di alcuni materiali; bene ordine e pulizia degli ambienti e gli aspetti relativi al personale

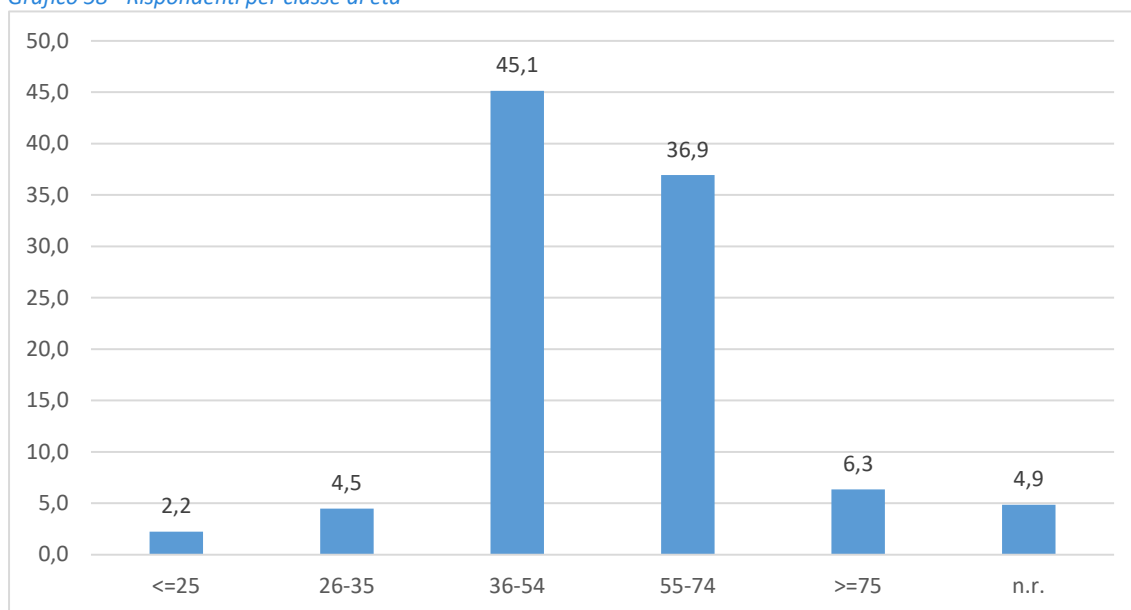
La Biblioteca del Galluzzo ha raccolto 268 valutazioni (tutte del questionario online). Corrisponde al 2,6% dei rispondenti totali. Il 74,3% dei rispondenti è di genere femminile, il 22,0% è di genere maschile e il 3,7%, invece, preferisce non dichiararlo.

Tabella 36 - Rispondenti per genere

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

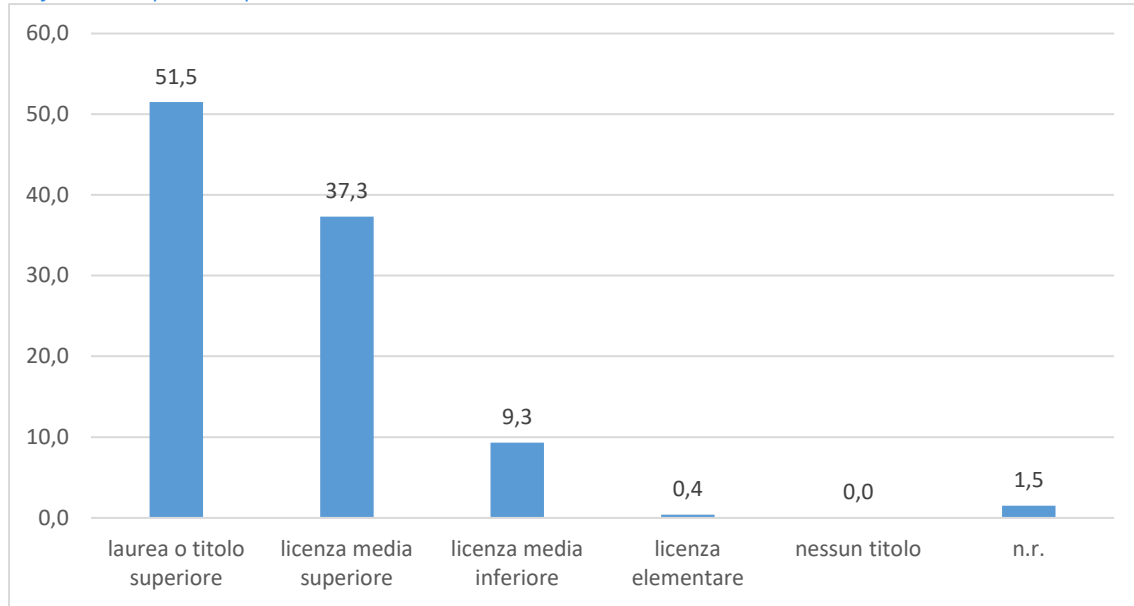
Il 45,1% dei rispondenti totali fa parte della classe 36-54 anni e il 36,9% rientra nella classe dei 55-74enni. Abbiamo poi i più anziani con una percentuale del 6,3%, i 26-35enni con il 4,5% e infine i più giovani con solo il 2,2%.

Grafico 58 - Rispondenti per classe di età



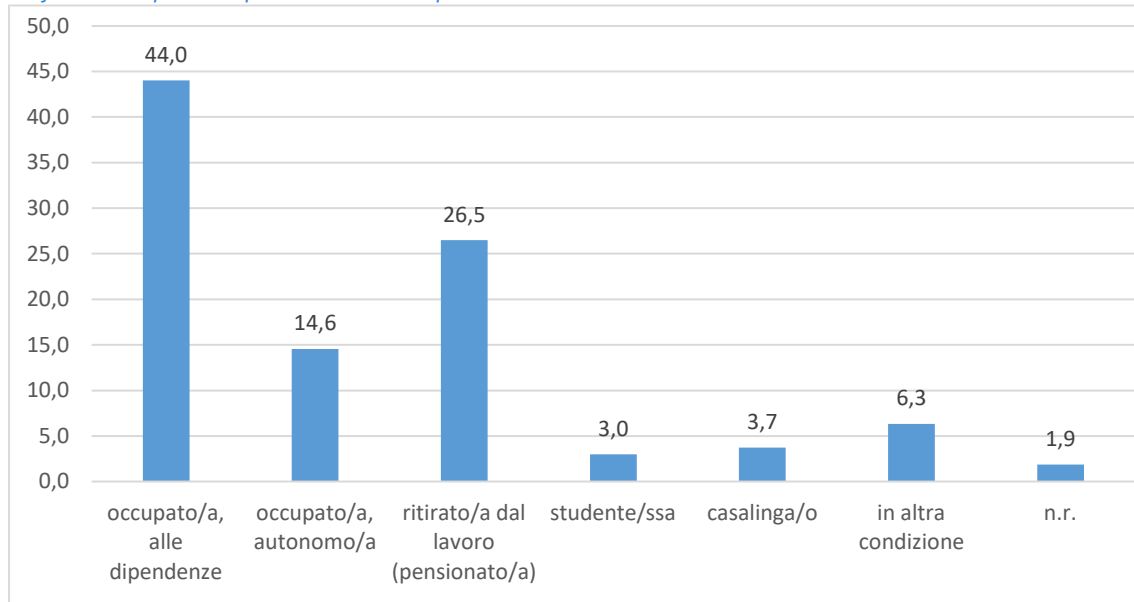
Il 51,5% dei rispondenti possiede una laurea o un titolo superiore, il 37,3% ha conseguito la licenza media superiore, il 9,3% ha la licenza media inferiore. Le altre percentuali sono minime.

Grafico 59 - Rispondenti per titolo di studio



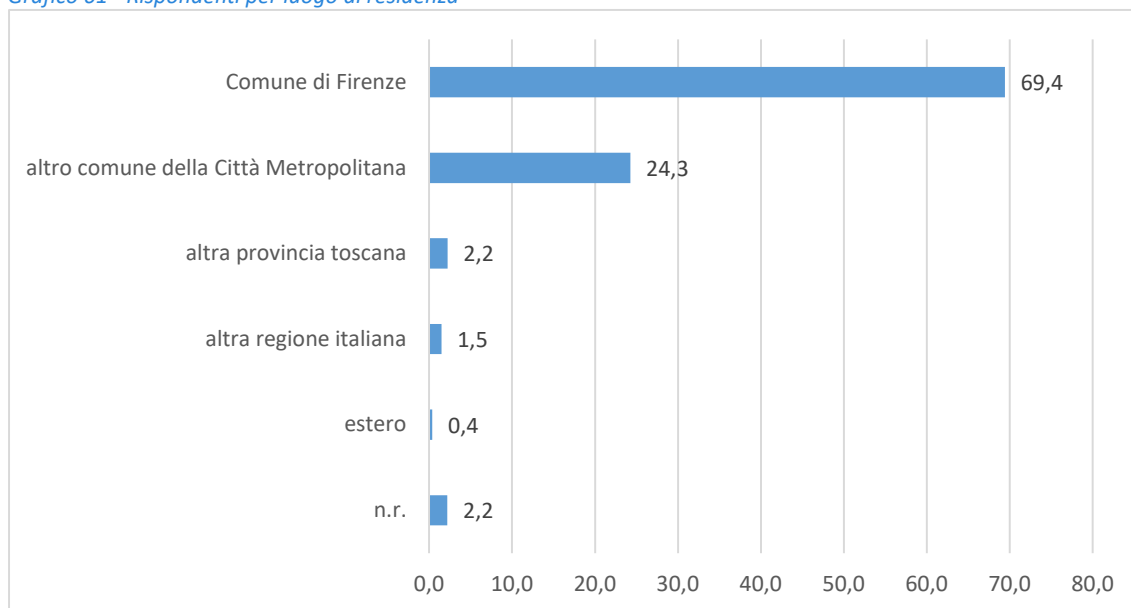
Per condizione occupazionale, la maggior parte dei rispondenti rientra nella categoria degli occupati alle dipendenze (44,0%), seguono i pensionati (26,5%) e gli occupati autonomi (14,6%). Gli studenti, le/i casalinghe/i e coloro che sono in altre condizioni sono rispettivamente il 3,0%, il 3,7% e il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

Grafico 60 - Rispondenti per condizione occupazionale



La grande maggioranza dei rispondenti risiede a Firenze (69,4%) mentre il 24,3% in altri comuni della provincia. Residuali sono le quote di coloro che risiedono altrove.

Grafico 61 - Rispondenti per luogo di residenza



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

La maggior parte dei rispondenti frequenta la biblioteca raramente, infatti, si osserva che il 39,2% la frequenta meno di una volta al mese e il 28,7% una volta al mese. Coloro che si recano in biblioteca una volta ogni 15 giorni sono il 16,4% del totale. Le altre percentuali non raggiungono il 5,0%: una volta a settimana 4,5%, più volte a settimana 4,1%.

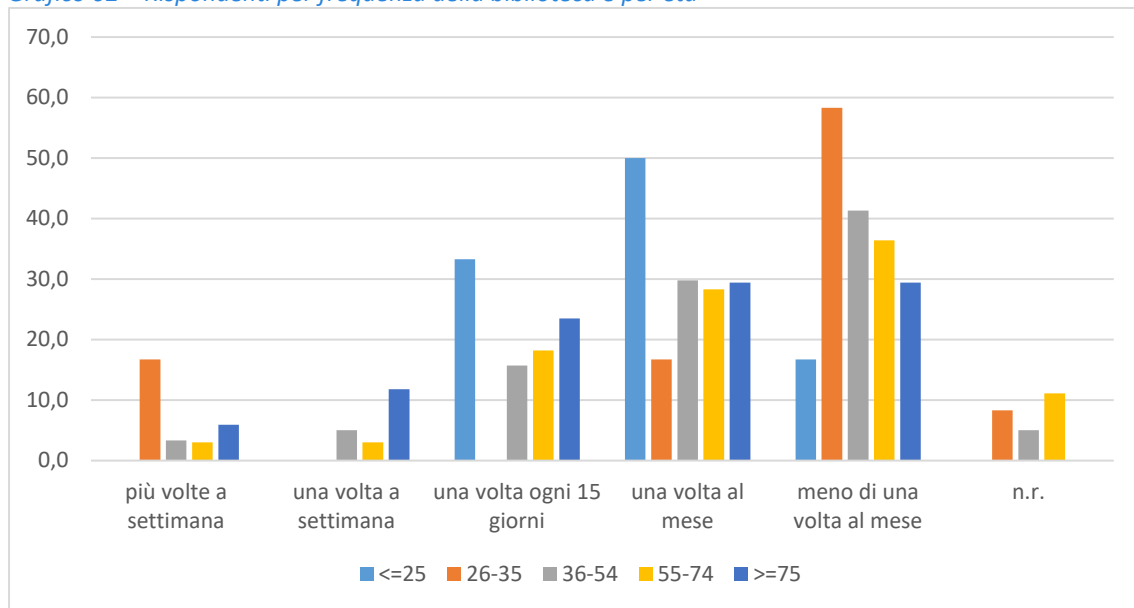
Tabella 37 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

| | N | % |
|---------------------------|------------|--------------|
| Più volte a settimana | 11 | 4,1 |
| Una volta a settimana | 12 | 4,5 |
| Una volta ogni 15 giorni | 44 | 16,4 |
| Una volta al mese | 77 | 28,7 |
| Meno di una volta al mese | 105 | 39,2 |
| Non rispondenti | 19 | 7,1 |
| Totale | 268 | 100,0 |

È interessante vedere il grafico che analizza la frequenza in base all'età del rispondente¹. Si conferma che tutte le classi di età frequentano prevalentemente la biblioteca meno di una volta al mese o una volta al mese. I minori di 26 anni sono la classe a riportare una quota più alta per 'una volta al mese' e 'una volta ogni 15 giorni' (50,0% e 33,3%, rispettivamente); gli ultra 75enni rappresentano la quota più elevata per la frequenza di 'una volta a settimana' (11,8%).

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

Grafico 62 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

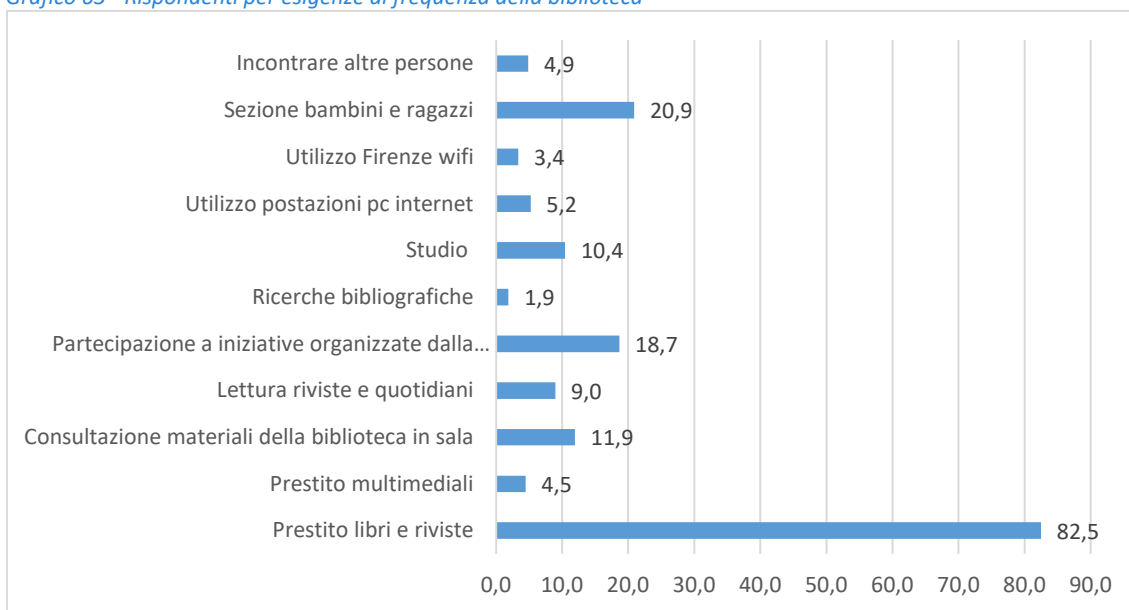


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri e riviste con una percentuale dell'82,5% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo l'utilizzo della sezione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

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

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

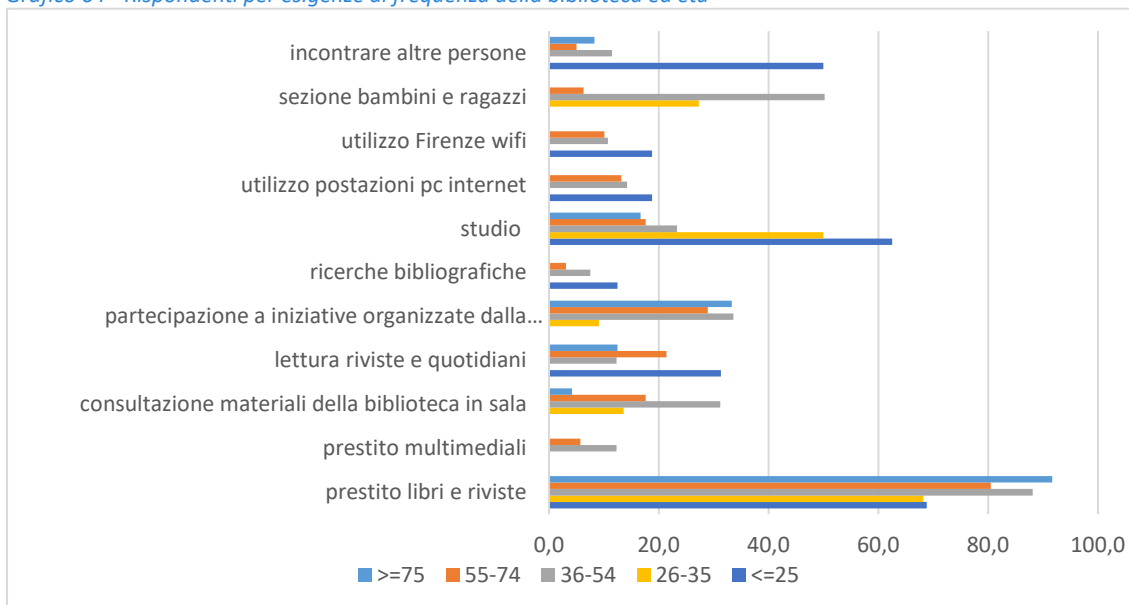
Grafico 63 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Con il seguente grafico incrociamo le esigenze dei rispondenti con la loro età².

Il prestito di libri è sicuramente l'esigenza prioritaria per tutte le classi di età. I giovani fino a 35 anni di età registrano quote molto superiori alle altre classi per lo studio ma, diversamente da altre biblioteche, inferiori al prestito. I 26-35enni, insieme alla classe dei 36-54 anni, utilizzano nettamente di più la sezione dedicata ai bambini rispetto alle altre. I più anziani si ritrovano soprattutto per la partecipazione a iniziative organizzate, oltre che per il già citato prestito di libri e riviste.

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



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

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

Tabella 39 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

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

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

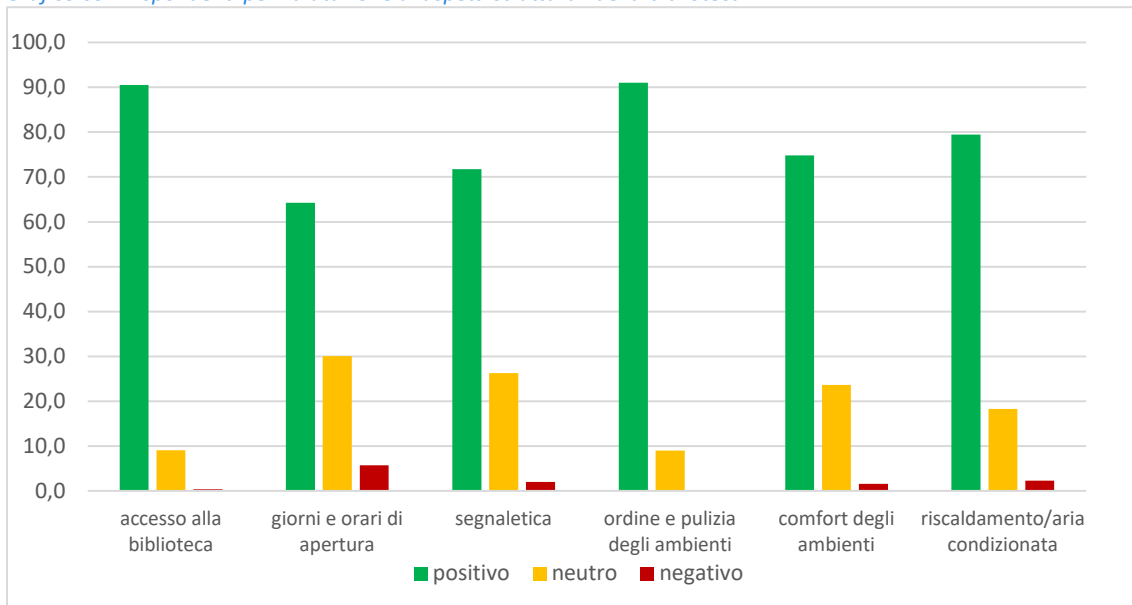
Tabella 40 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

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

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

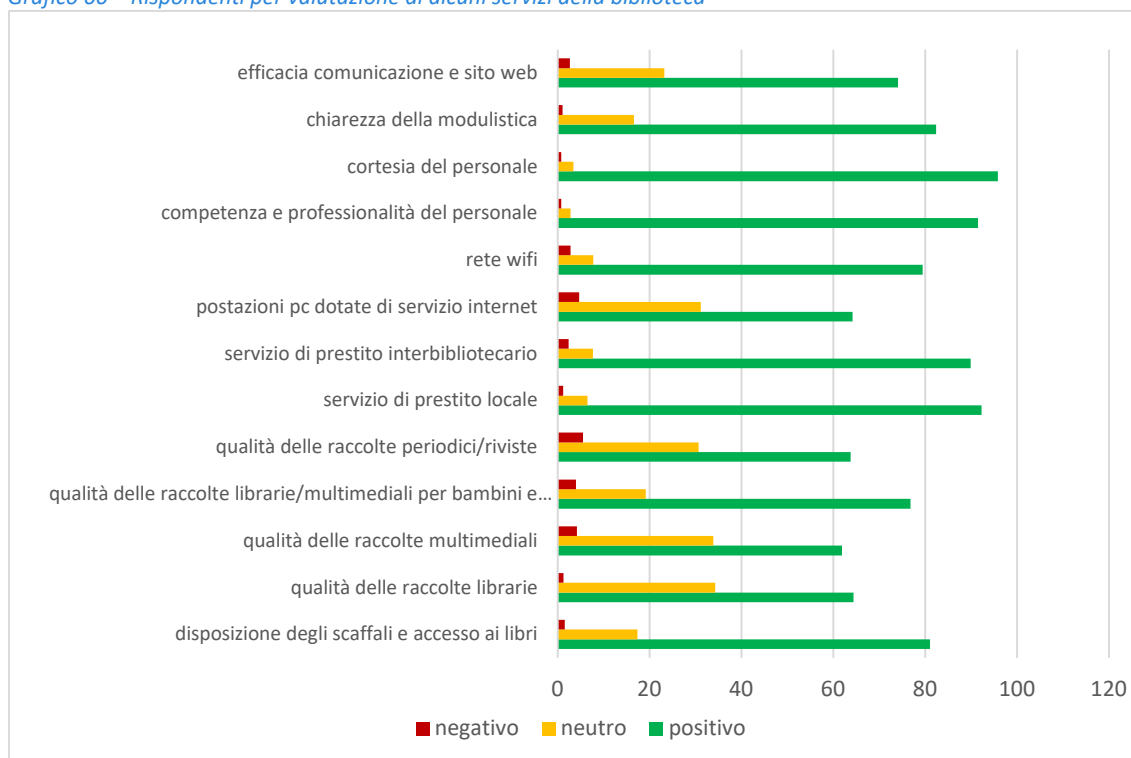
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali riportano in maggioranza risultati positivi con percentuali che arrivano fino al 91,0% per ordine e pulizia degli ambienti e al 90,5% per l'accesso alla biblioteca. Seguono con percentuali minori il riscaldamento/aria condizionata (79,5%), il comfort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

Grafico 65 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



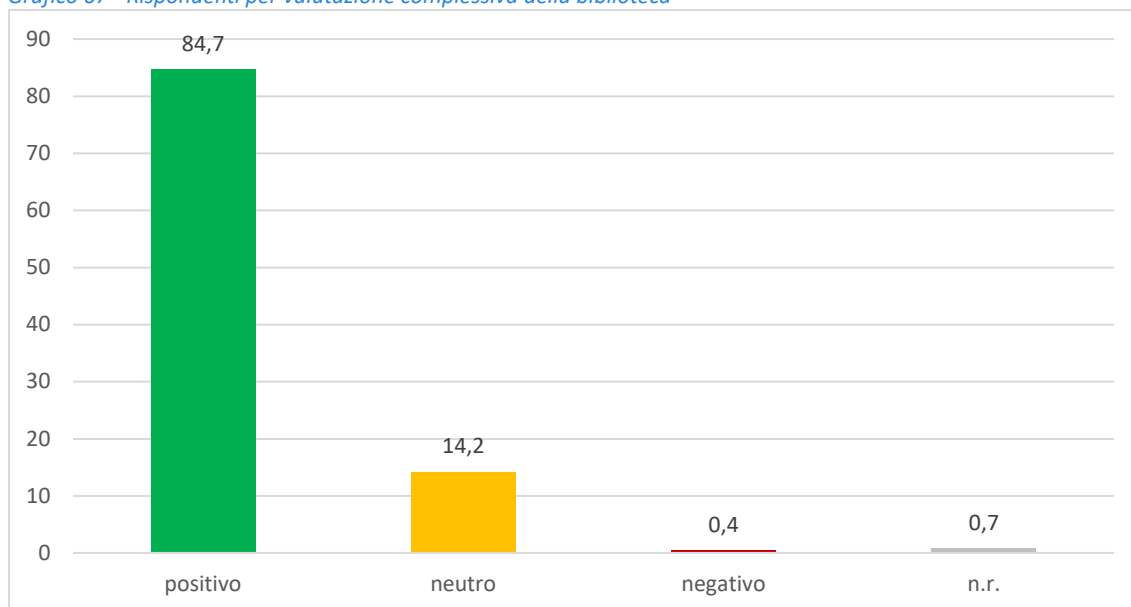
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Le valutazioni sono sempre molto positive. La cortesia e la competenza/professionalità del personale sono valutate entrambe positivamente dal 95,8% e 91,5% dei rispondenti; il servizio di prestito locale e di prestito interbibliotecario riportano rispettivamente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

Grafico 66 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



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

Grafico 67 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Biblioteca Villa Bandini

In sintesi

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

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

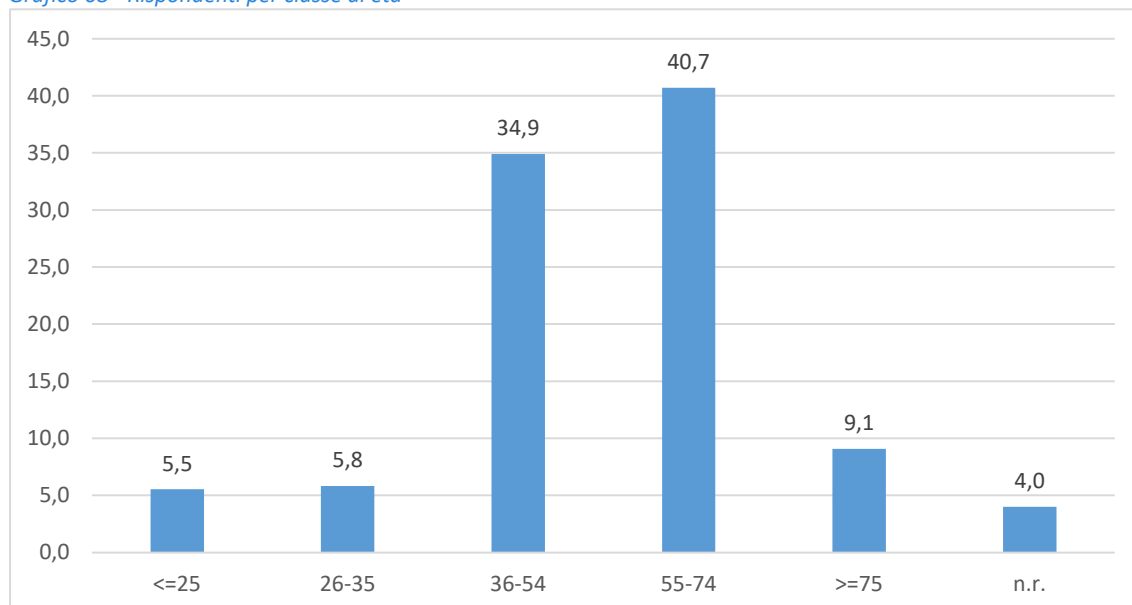
La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (69,5%), il 28,8% è di genere maschile e l'1,6%, invece, non specifica.

Tabella 41 - Rispondenti per genere

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

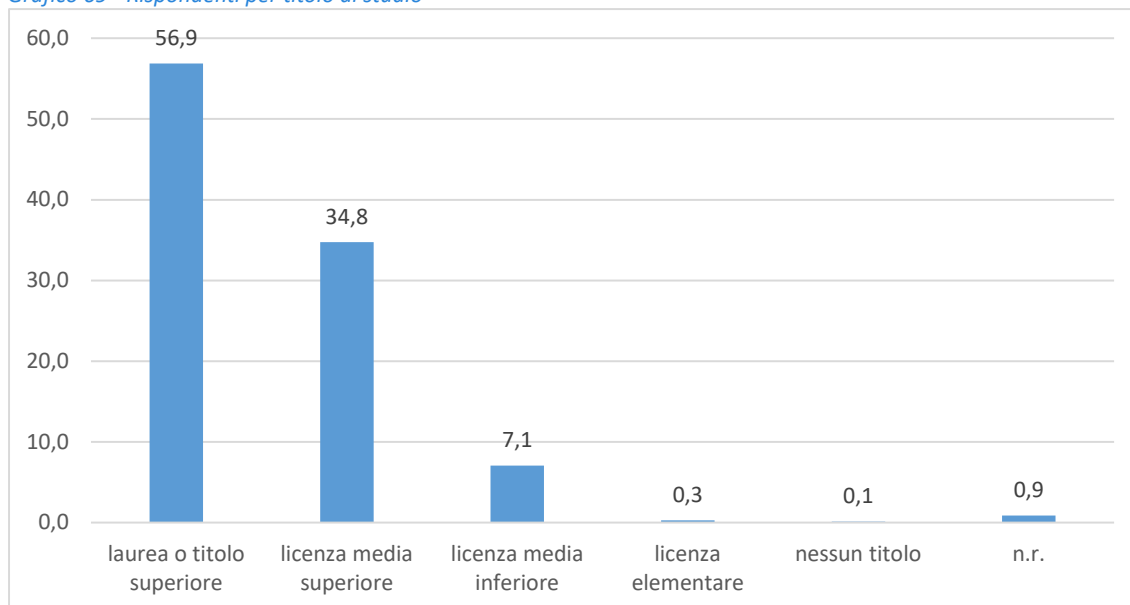
Oltre il 70,0% dei rispondenti appartiene alle classi di età 36-54 e 55-74 anni rispettivamente con il 34,9% e il 40,7%. Il 9,1% ha 75 anni o più, il 5,8% ha fra i 26 e i 35 anni, infine il 5,5% è sotto i 26 anni.

Grafico 68 - Rispondenti per classe di età



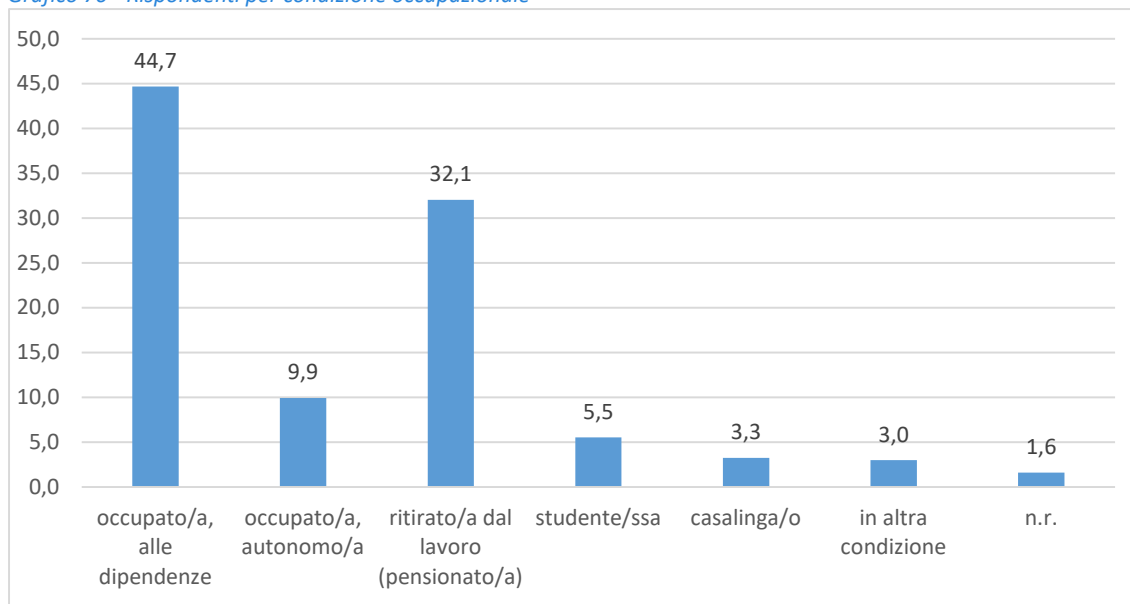
Il titolo di studio risulta elevato: quasi la totalità dei rispondenti possiede 'laurea o titolo superiore' (56,9%) o 'licenza media superiore' (34,8%). Risulta che il 7,1% ha conseguito la licenza media inferiore, mentre per le altre modalità le percentuali non sono rilevanti.

Grafico 69 - Rispondenti per titolo di studio



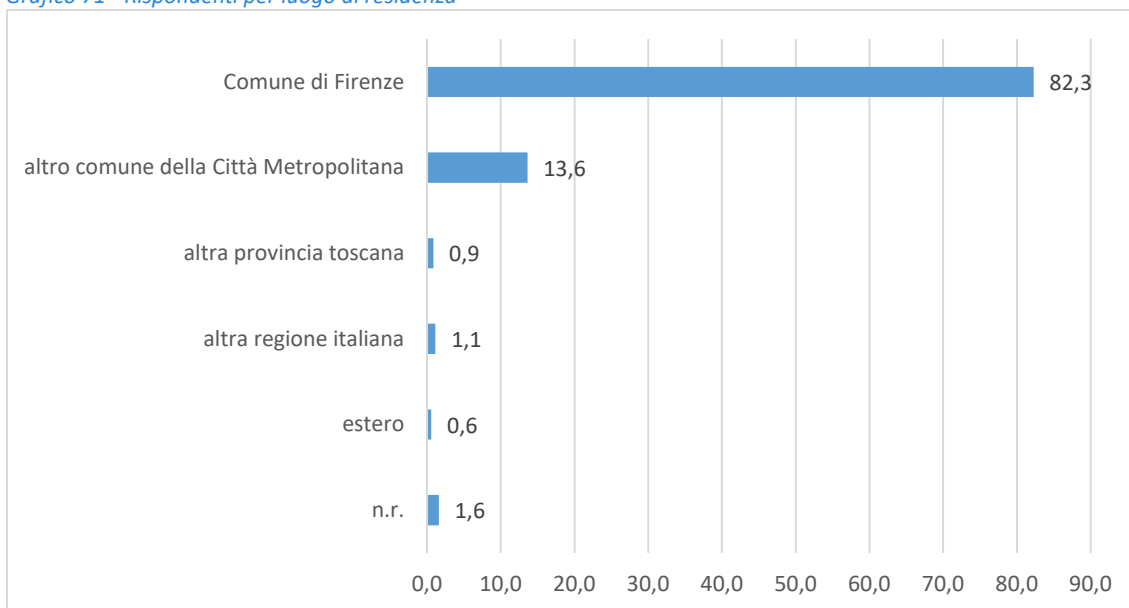
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, il 44,7% dei rispondenti si dichiara occupato alle dipendenze, il 32,1% pensionato e il 9,9% occupato autonomo. Si riscontra poi una percentuale di studenti pari al 5,5%.

Grafico 70 - Rispondenti per condizione occupazionale



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

Grafico 71 - Rispondenti per luogo di residenza



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

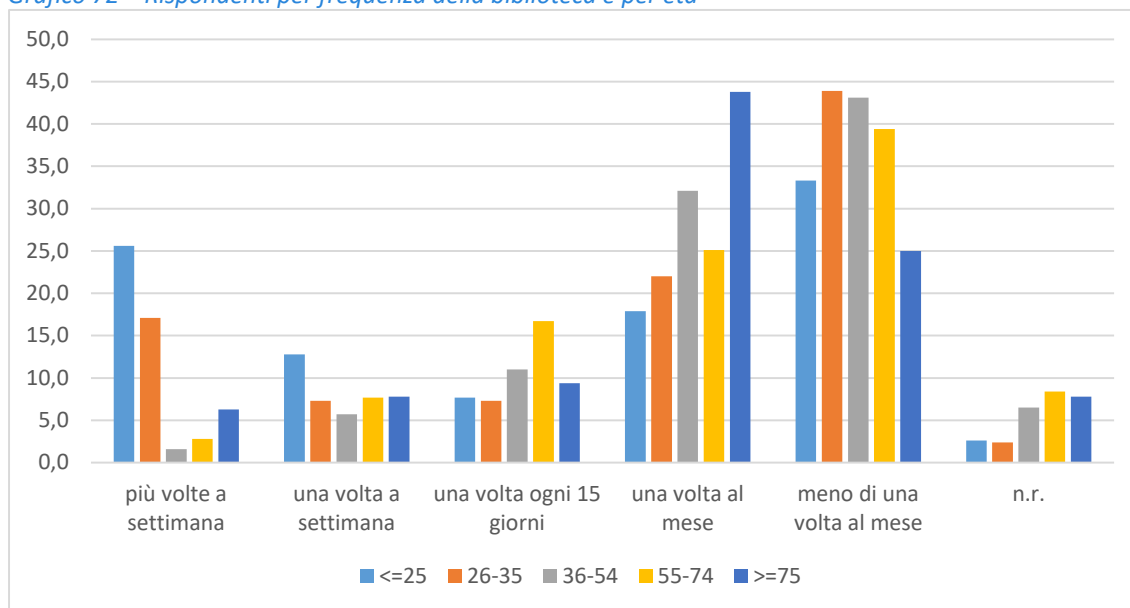
La maggior parte dei rispondenti frequenta raramente la biblioteca, infatti si osserva una percentuale del 39,0% per coloro che vi si recano meno di una volta al mese e del 28,9% per coloro che vi si recano una volta al mese. Il 12,5% frequenta la biblioteca una volta ogni 15 giorni, il 7,0% una volta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

Tabella 42 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

| | N | % |
|---------------------------|-----|-------|
| Più volte a settimana | 34 | 4,8 |
| Una volta a settimana | 49 | 7,0 |
| Una volta ogni 15 giorni | 88 | 12,5 |
| Una volta al mese | 204 | 28,9 |
| Meno di una volta al mese | 275 | 39,0 |
| Non rispondenti | 55 | 7,8 |
| Totale | 705 | 100,0 |

È interessante vedere il grafico che analizza la frequenza in base all'età del rispondente. Tutte le classi di età frequentano le biblioteche prevalentemente meno di una volta al mese. I giovani fino a 35 anni vi si recano più volte alla settimana in percentuale superiore alla media (25,6% i minori di 26 anni e 17,1% i 26-35enni). Dai 75 anni e oltre si frequenta 'una volta al mese' più delle altre classi, seguiti dai 36-54enni. Risulta superiore alla media di nuovo la quota dei minori di 26 anni che frequentano le biblioteche una volta a settimana (12,8%).

Grafico 72 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

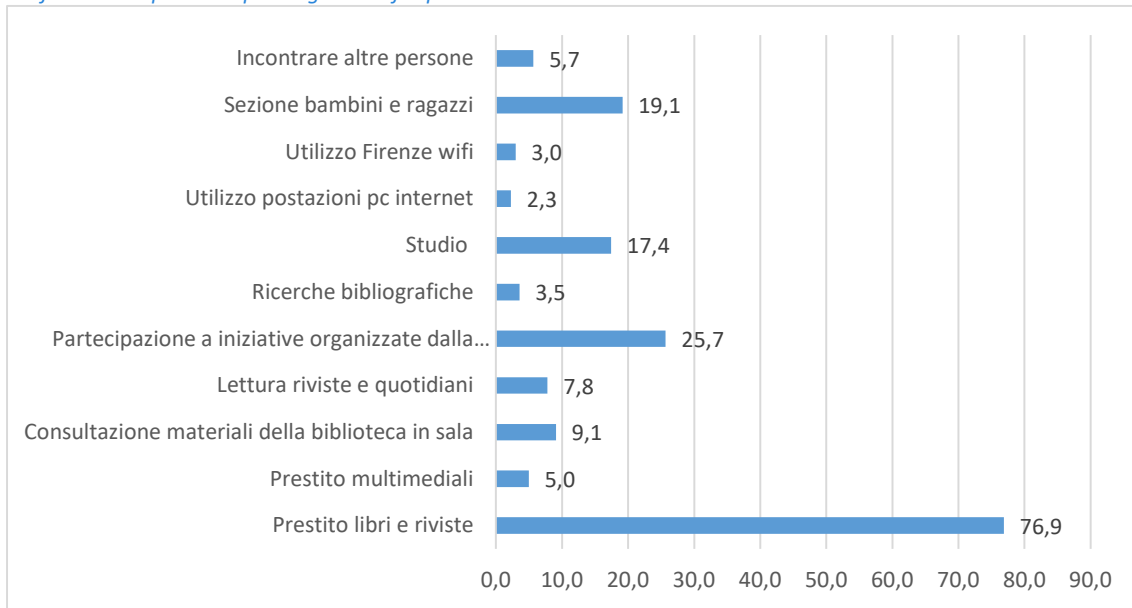


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri e riviste con una percentuale del 76,9% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo la partecipazione a iniziative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

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

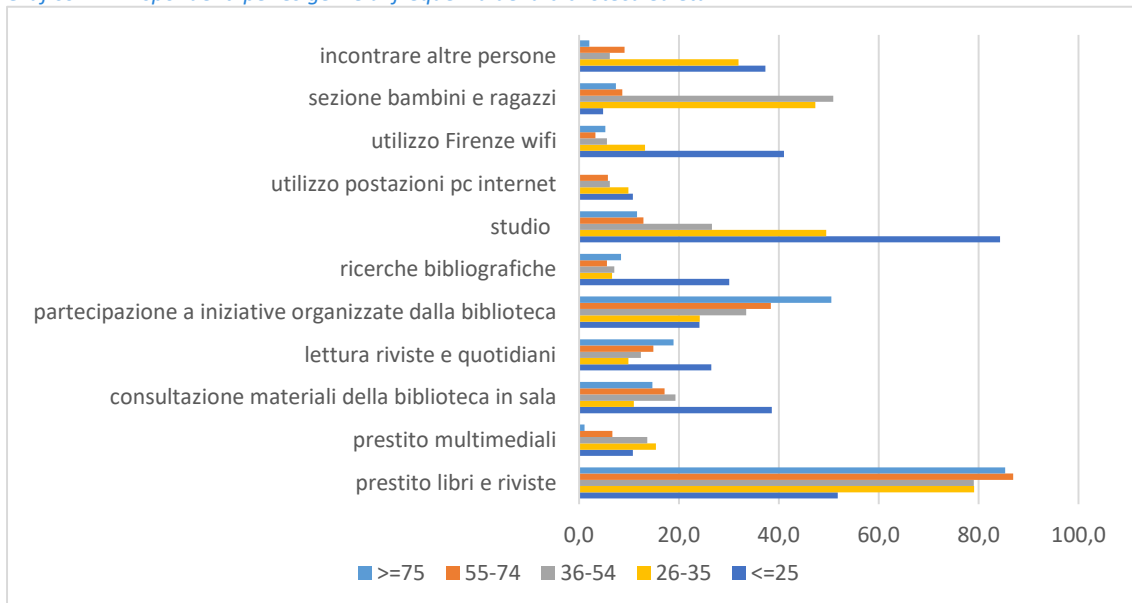
| | N | % |
|--|-----|------|
| Prestito libri e riviste | 542 | 76,9 |
| Prestito multimediali | 35 | 5,0 |
| Consultazione materiali della biblioteca in sala | 64 | 9,1 |
| Lettura riviste e quotidiani | 55 | 7,8 |
| Partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca | 181 | 25,7 |
| Ricerche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

Grafico 73 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Con il seguente grafico incrociamo le esigenze dei rispondenti con la loro età. Il prestito di libri è sicuramente l'esigenza principale che accomuna i rispondenti dai 26 anni di età in su. La classe più giovane presenta quote in netta maggioranza rispetto alle altre fasce di età nello studio, così come per incontrare altre persone e per l'utilizzo di Firenze wifi. La partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca riguarda soprattutto gli utenti sopra i 36 anni, in maggior misura gli over 75 con il 50,5%. Le fasce di età dai 26 ai 54 anni sono in netta maggioranza nella sezione dedicata ai bambini.

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



Agli utenti è stato chiesto inoltre di valutare una serie di aspetti attraverso degli 'smile'. Nella prima parte vi sono gli aspetti strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono quelli meno utilizzati: il riscaldamento/aria condizionata è sicuramente quello meno utilizzato con il 20,3% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Seguono poi la segnaletica e il comfort degli ambienti con percentuali rispettivamente pari all'8,1% e al 7,0%. I restanti aspetti strutturali sono più ampiamente utilizzati.

Tabella 44 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

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

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

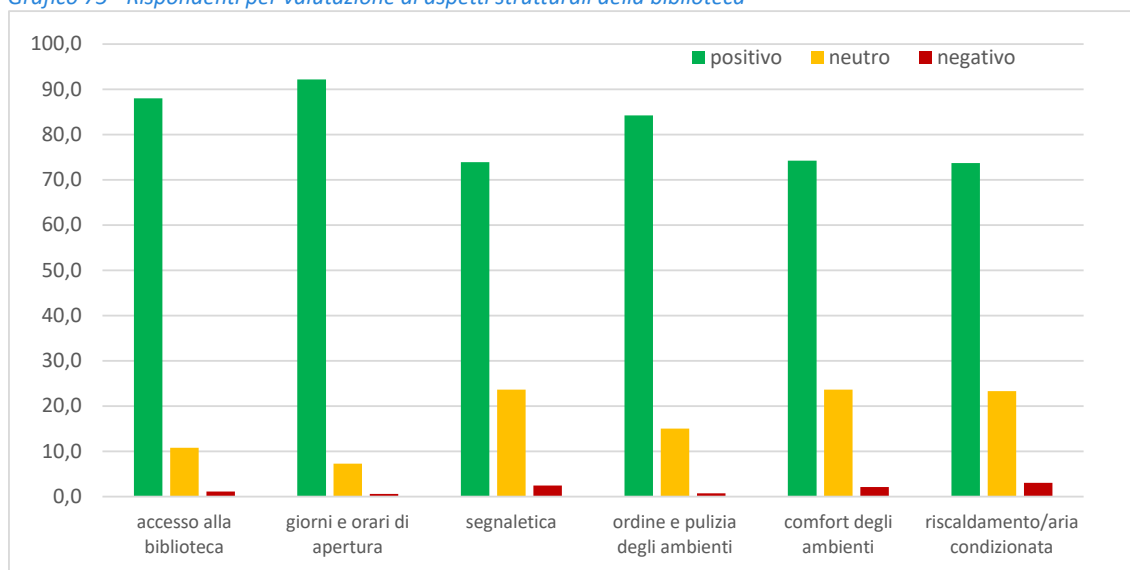
Tabella 45 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

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

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

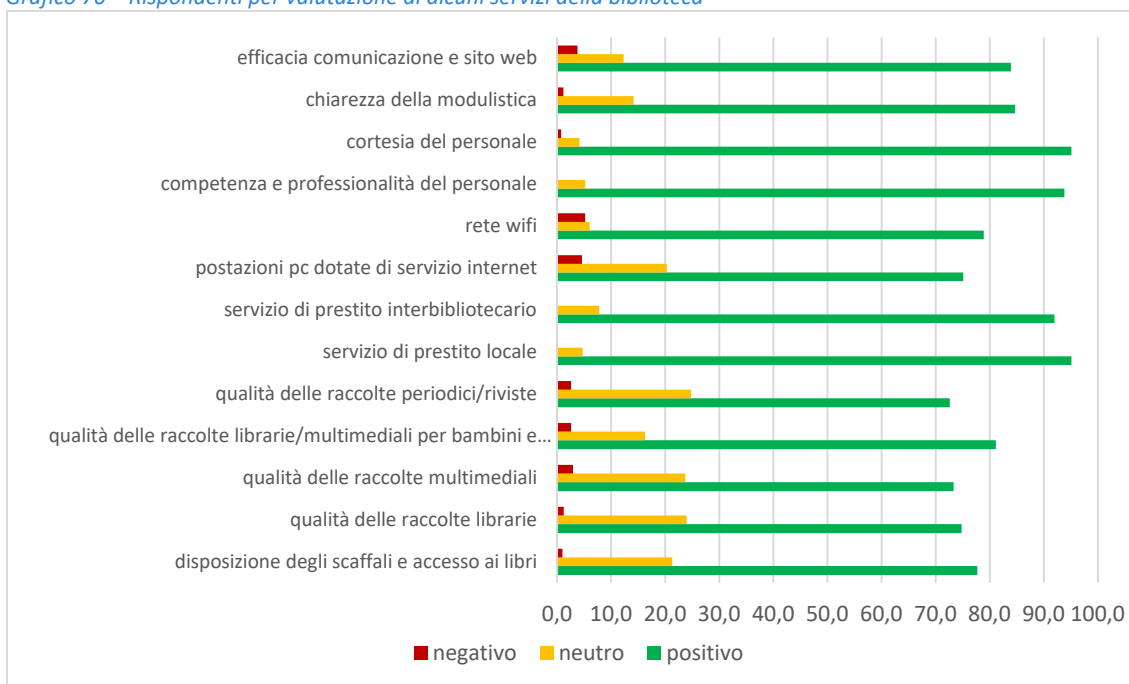
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali rilevano una prevalenza di risultati positivi con percentuali che arrivano al 92,2% per i giorni e gli orari di apertura e 88,0% per l'accesso alla biblioteca. Molto buone le valutazioni anche per l'ordine e la pulizia degli ambienti (84,2%). Gli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

Grafico 75 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



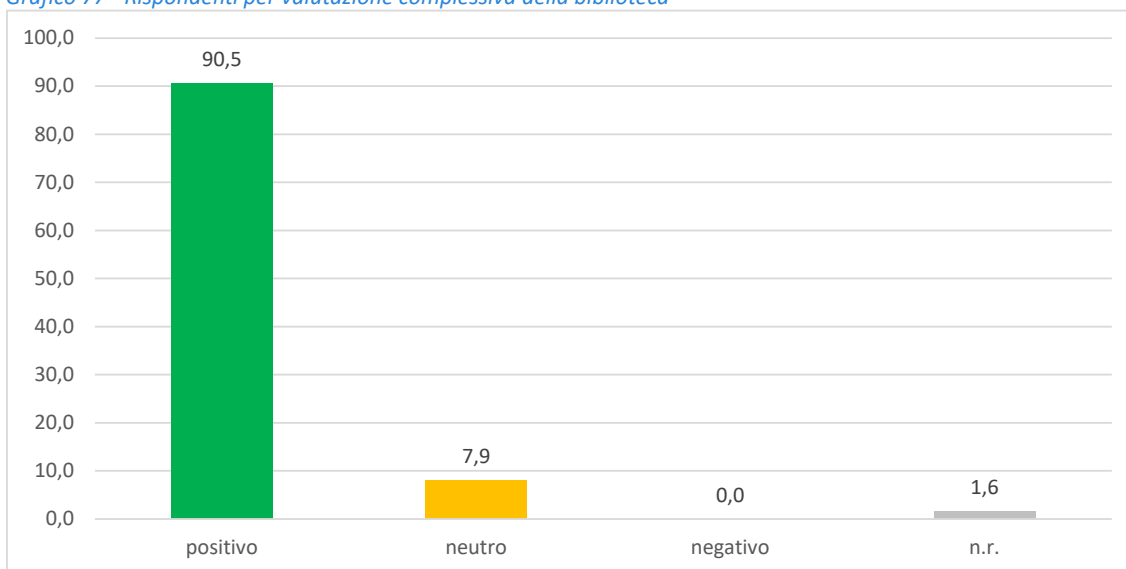
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Anche in questo caso le valutazioni sono prevalentemente positive, le risposte con la faccina rossa più elevata si registrano per le postazioni pc e rete wifi (4,6% e 5,2% rispettivamente). La cortesia e la competenza/professionalità del personale ottengono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

Grafico 76 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



Infine, abbiamo chiesto un giudizio generale sulla biblioteca e a conferma dei risultati fino a qui positivi il 90,5% ha dato una valutazione positiva, il 7,9% ha dato una valutazione intermedia mentre non si registra nessuna valutazione negativa.

Grafico 77 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Biblioteca Filippo Buonarroti

In sintesi

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

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

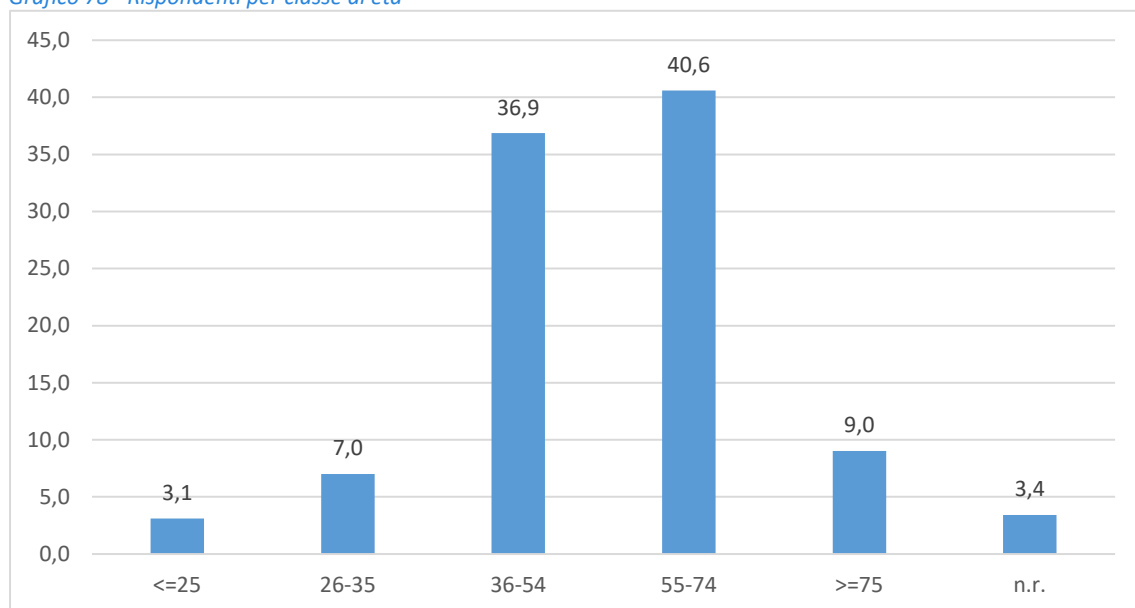
La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (67,7%), il 29,9% è di genere maschile e il 2,2%, invece, non specifica.

Tabella 46 - Rispondenti per genere

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

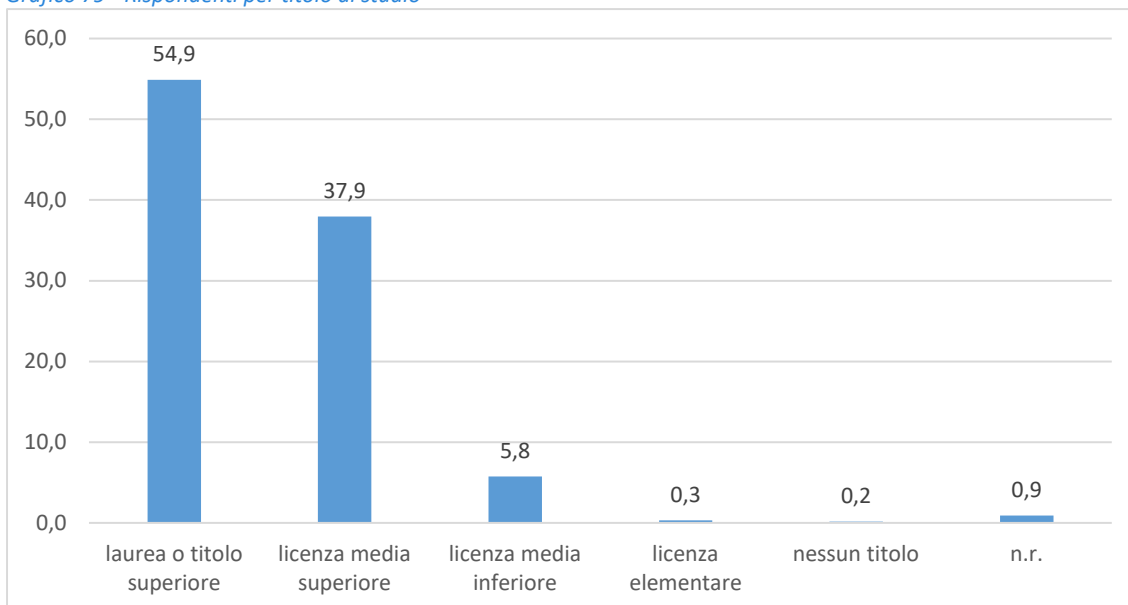
Per quanto riguarda l'età, quasi l'80,0% dei rispondenti fa parte delle classi di età 36-54 e 55-74 anni rispettivamente con percentuali del 36,9% e 40,6%. Le altre percentuali risultano più basse: i minori di 26 anni sono il 3,1%, i 26-35enni sono il 7,0% e i 75+ sono il 9,0%.

Grafico 78 - Rispondenti per classe di età



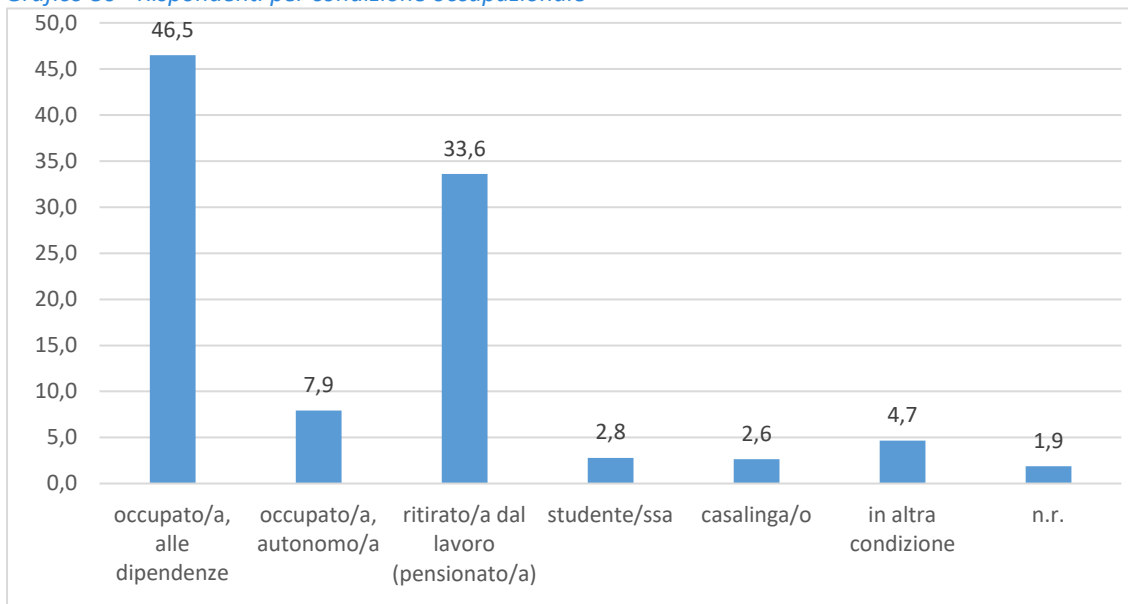
La maggior parte dei rispondenti ha una 'laurea o titolo superiore' (54,9%) o la 'licenza media superiore' (37,9%). Il 5,8% ha conseguito la licenza media inferiore, mentre per le altre modalità le percentuali non sono rilevanti.

Grafico 79 - Rispondenti per titolo di studio



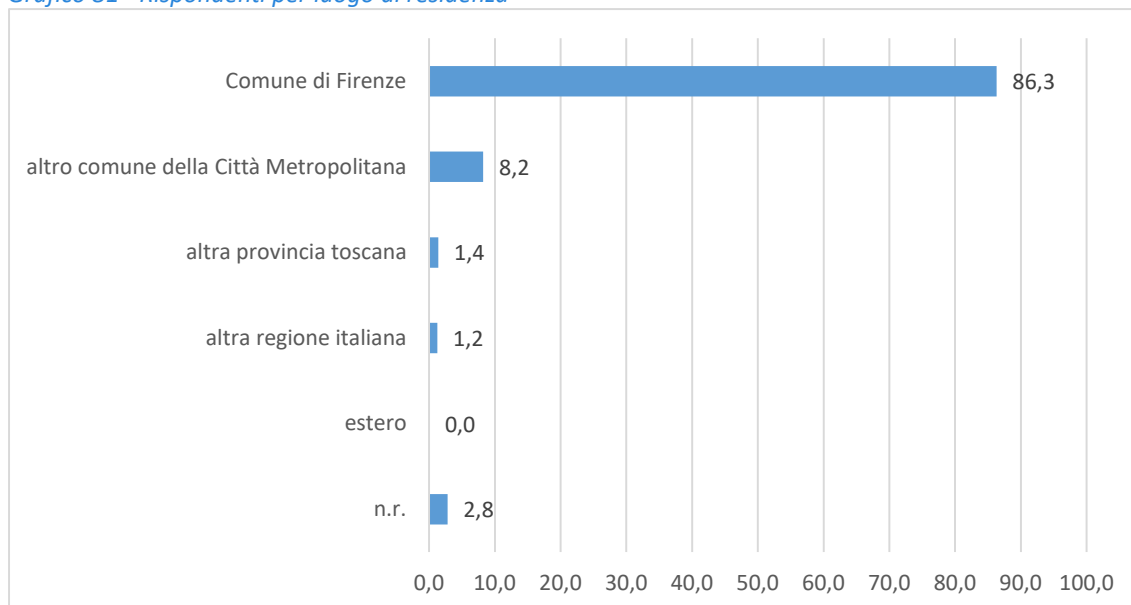
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, la maggior parte dei rispondenti è occupato alle dipendenze (46,5%); si rileva una percentuale di pensionati superiore alla media (33,6%), mentre gli occupati autonomi sono il 7,9%. Ciò è dovuto, in gran parte, all'età media che risulta abbastanza elevata.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

Grafico 80 - Rispondenti per condizione occupazionale



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

Grafico 81 - Rispondenti per luogo di residenza



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

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

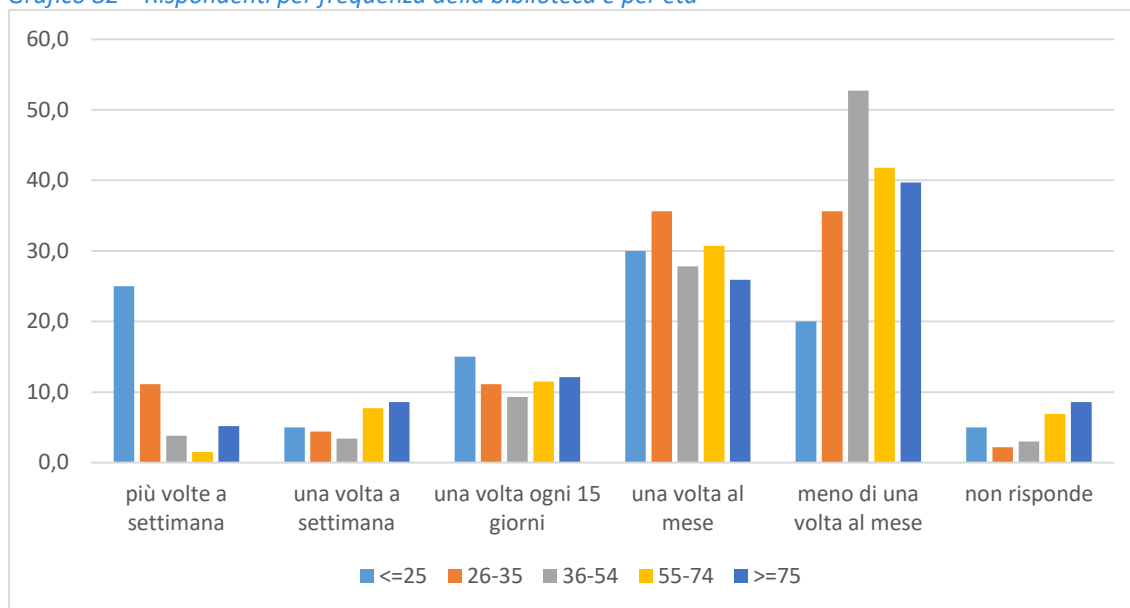
Tabella 47 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

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

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

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

Grafico 82 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

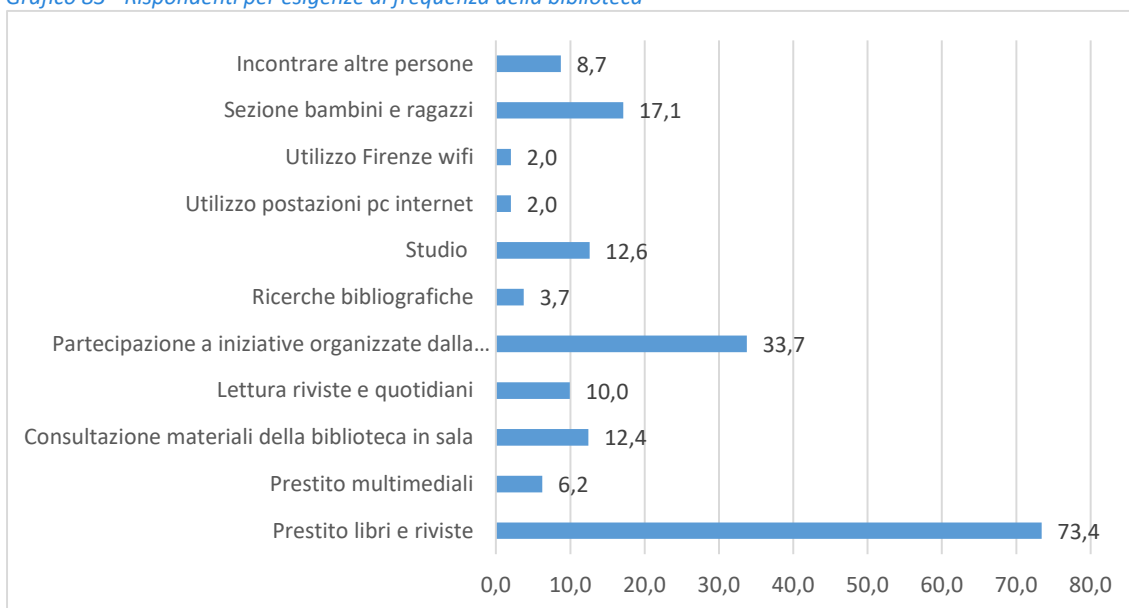


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri e riviste con una percentuale del 73,4% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo la partecipazione a iniziative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

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

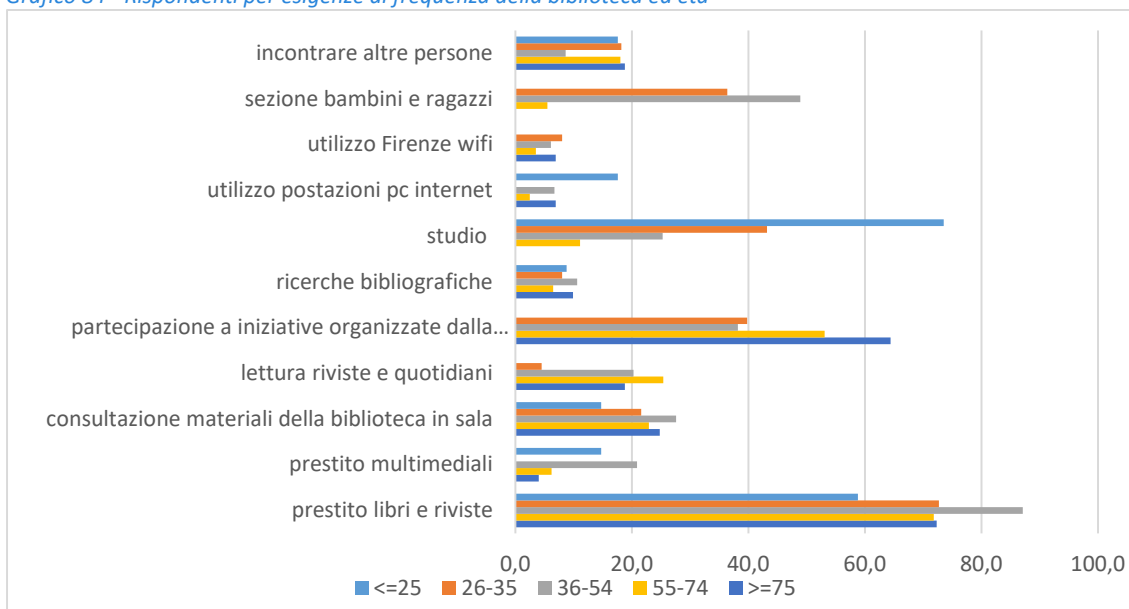
| | N | % |
|--|-----|------|
| Prestito libri e riviste | 472 | 73,4 |
| Prestito multimediali | 40 | 6,2 |
| Consultazione materiali della biblioteca in sala | 80 | 12,4 |
| Lettura riviste e quotidiani | 64 | 10,0 |
| Partecipazione a iniziative organizzati dalla biblioteca | 217 | 33,7 |
| Ricerche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

Grafico 83 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



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

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



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

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

Tabella 49 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

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

Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che più della metà dei rispondenti non usa le postazioni pc dotate di servizio internet e la rete wifi (rispettivamente con 67,7% e 61,4% di non utilizzo) e anche le raccolte multimediali, quelle per bambini e ragazzi e quelle di periodici/riviste (rispettivamente il 61,7%, 51,8% e 58,6%). Il 28,9% non valuta la chiarezza della modulistica, il 27,5% il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 16,0%. L'efficacia della comunicazione e sito web non è valutata dal 24,7%, seguita dalle raccolte librerie e dalla disposizione di scaffali e accesso ai libri, rispettivamente con percentuali di non utilizzo del 17,1% e 14,8%.

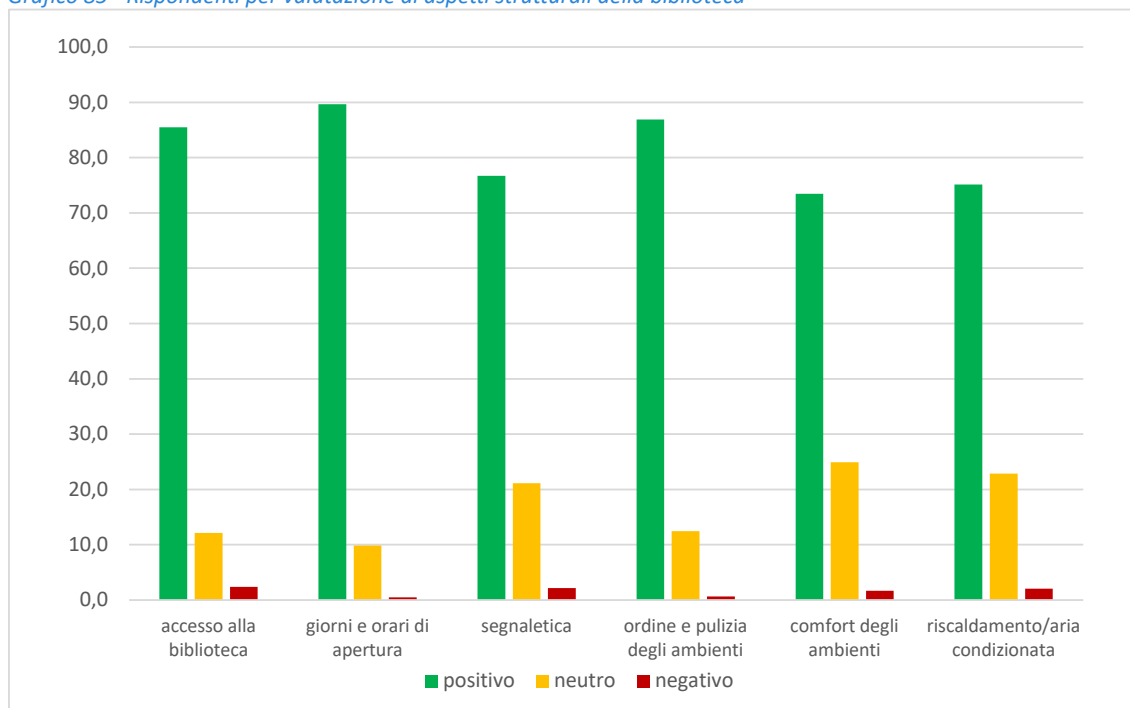
Tabella 50 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

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

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

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

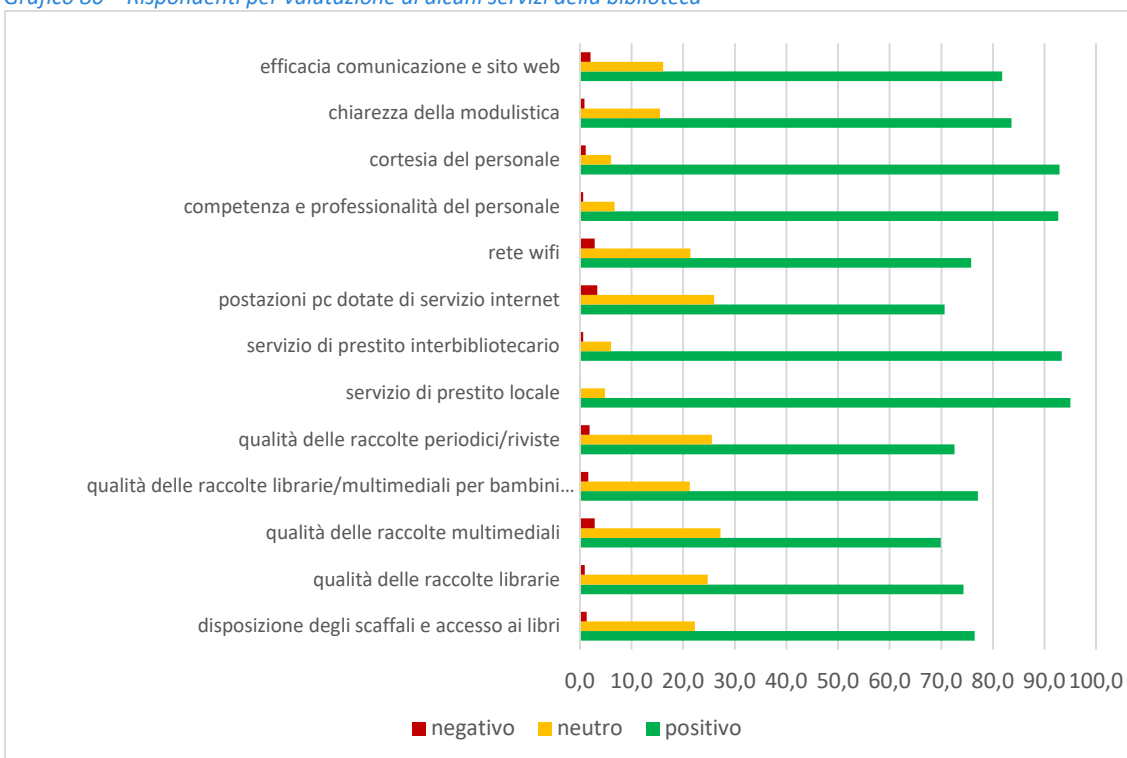
Grafico 85 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



Nel secondo grafico invece si valutano i servizi.

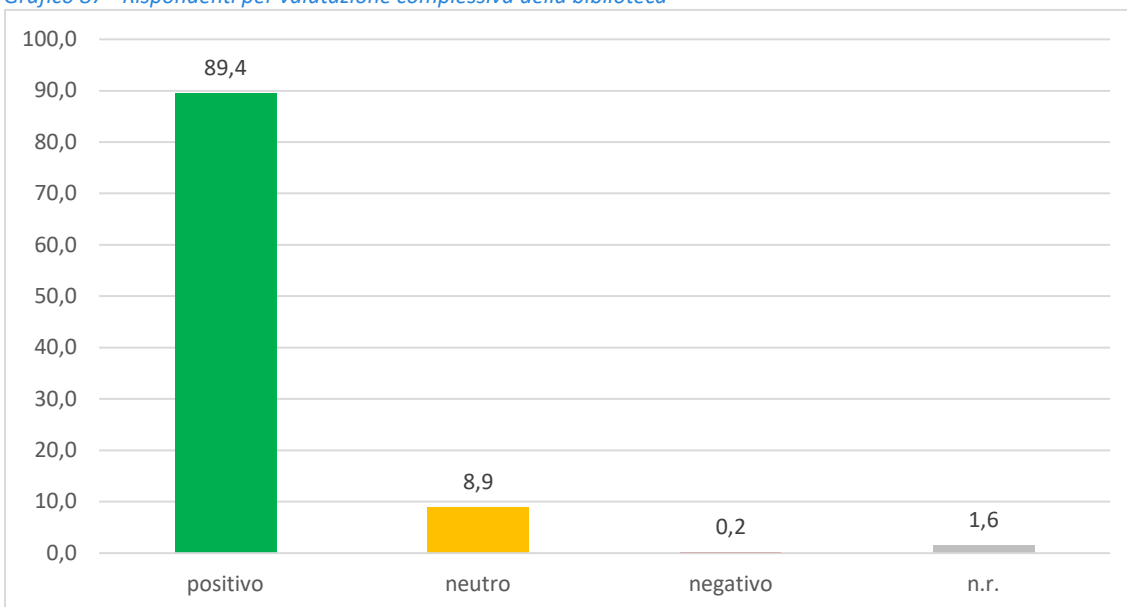
Anche in questo caso le valutazioni sono molto positive, le risposte con la faccina rossa non arrivano in nessun caso oltre il 3,4%. La cortesia e la competenza/professionalità del personale ottengono rispettivamente il 92,9% e il 92,7% di giudizi positivi; ottimi anche il servizio di prestito locale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

Grafico 86 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



Infine, abbiamo chiesto un giudizio generale sulla biblioteca e a conferma dei risultati fino a qui positivi l'89,4% dei rispondenti si dichiara soddisfatto, l'8,9% ha dato una valutazione intermedia mentre soltanto lo 0,2% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 87 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Biblioteca Dino Pieraccioni

In sintesi

- *Utenti mediamente più anziani e più provenienti dal comune;*
- *Più utilizzata per il prestito di libri/riviste;*
- *Meno utilizzata per lo studio, la consultazione, la partecipazione a iniziative;*
- *Valutazione complessiva sopra la media: ottime valutazioni per ordine e pulizia, segnaletica, giorni/orari di apertura e aspetti legati al personale; da migliorare la qualità di materiali per bambini e ragazzi e multimediali.*

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

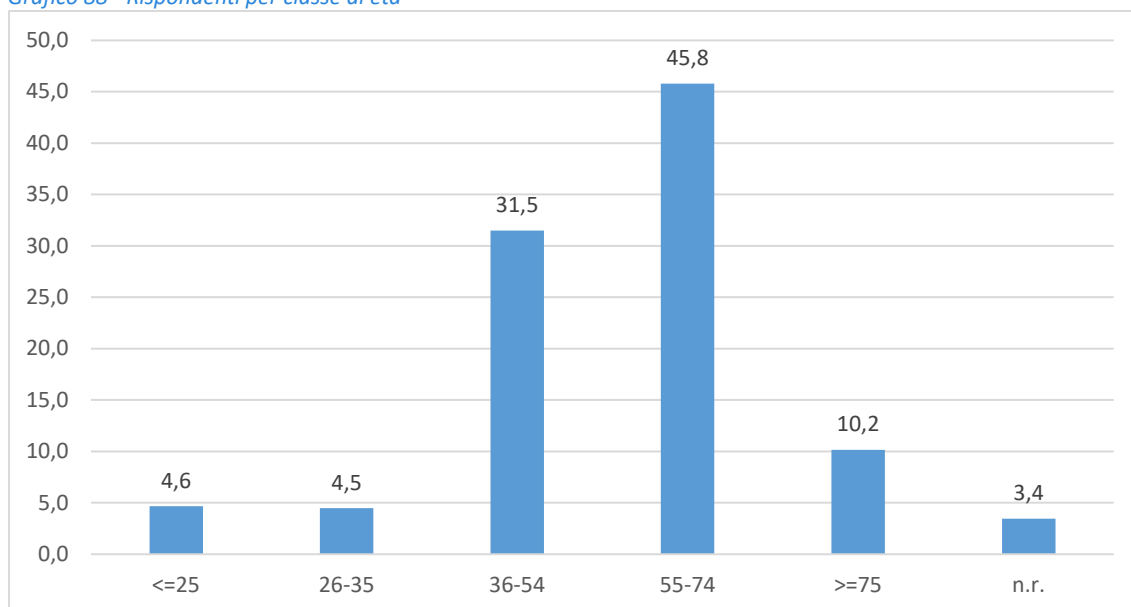
La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (73,3%), il 24,6% è di genere maschile e il 2,1%, invece, non specifica.

Tabella 51 - Rispondenti per genere

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

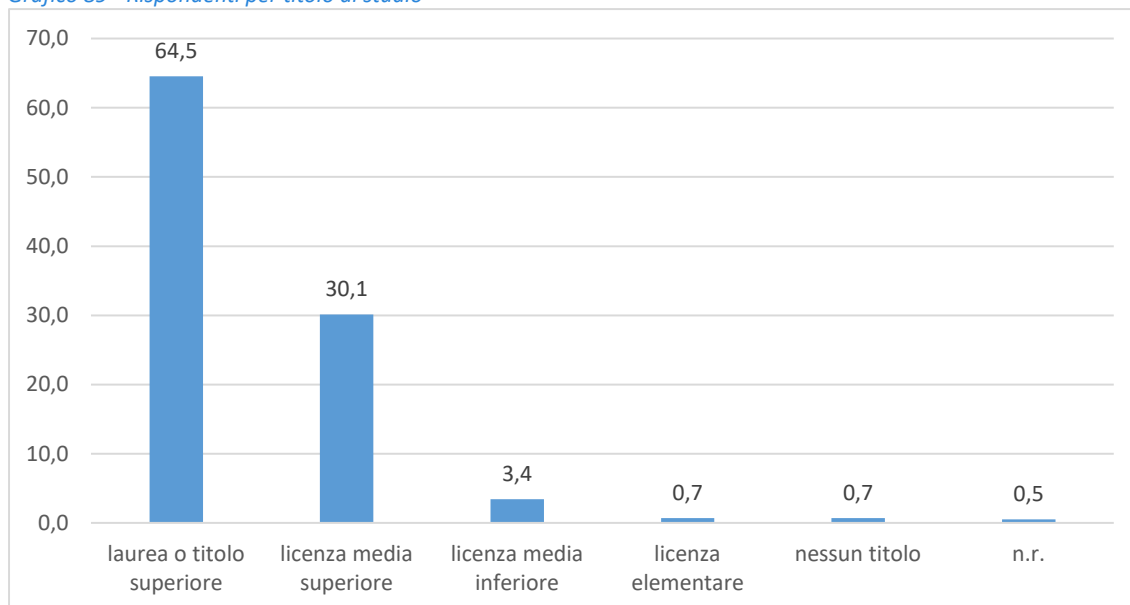
Per età la maggior parte dei rispondenti fa parte delle classi di età 36-54 e 55-74 rispettivamente con percentuali del 31,5% e 45,8%. Le altre fasce d'età risultano meno rappresentate: i minori di 26 anni sono il 4,6%, i 26-35enni sono il 4,5% mentre i 75+ sono il 10,2% dei rispondenti.

Grafico 88 - Rispondenti per classe di età



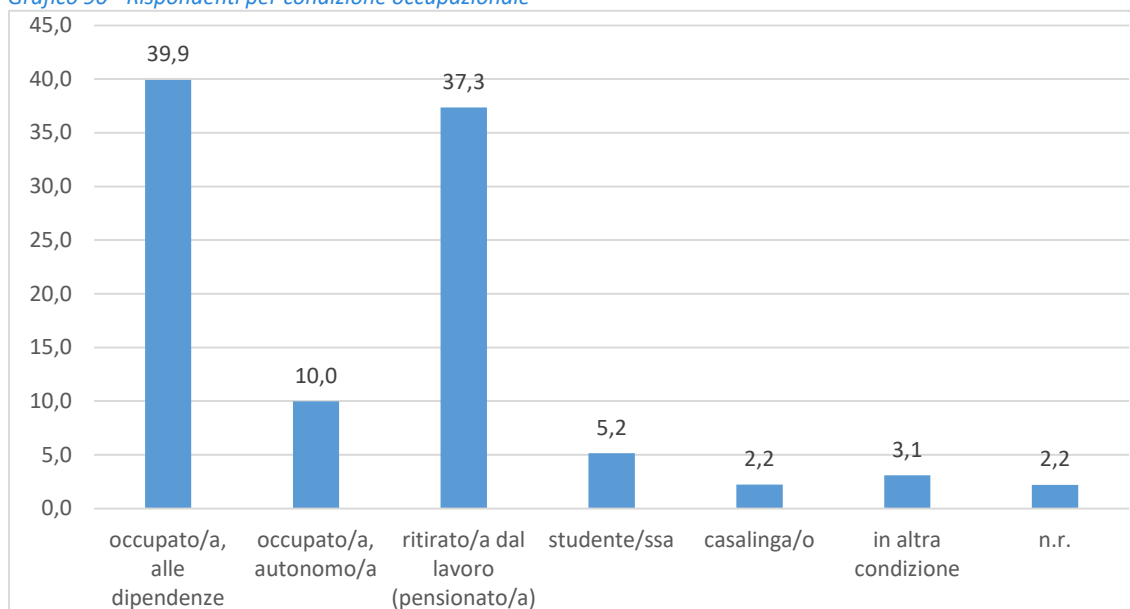
Il titolo di studio risulta molto alto: il 64,5% dei rispondenti possiede una laurea o un titolo superiore e il 30,1% ha la licenza media superiore. Il 3,4% ha conseguito la licenza media inferiore, mentre per le altre modalità le percentuali non sono rilevanti.

Grafico 89 - Rispondenti per titolo di studio



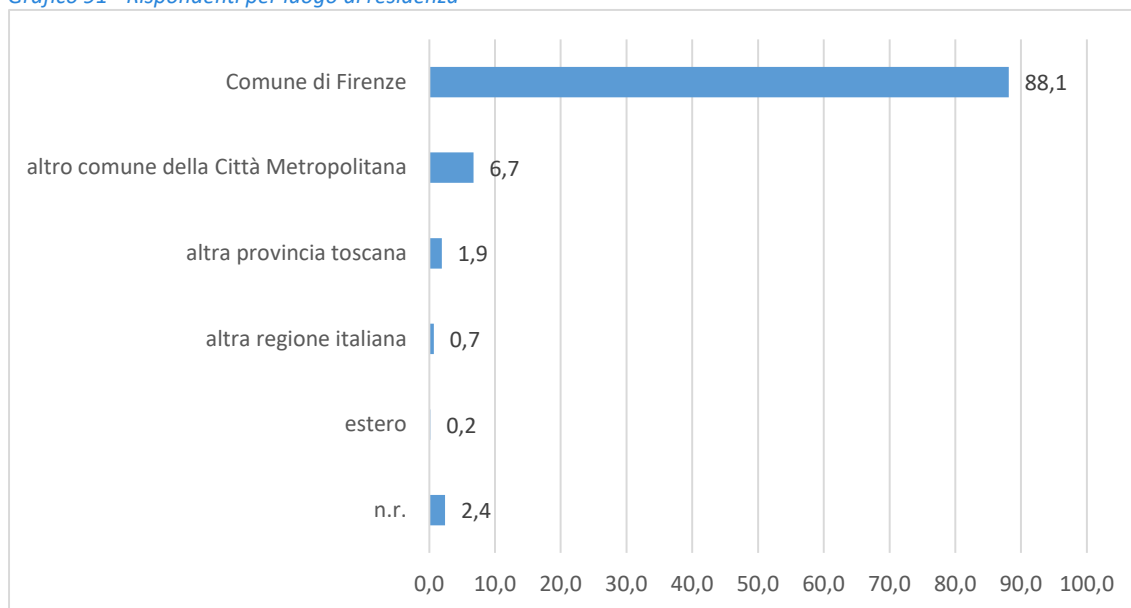
Anche la condizione occupazionale risulta coerente con la distribuzione per età: il 33,9% dei rispondenti si dichiara occupato alle dipendenze, seguono i pensionati con il 37,3% e gli occupati autonomi con il 10,0%. Gli studenti rappresentano il 5,2% del totale.

Grafico 90 - Rispondenti per condizione occupazionale



Gran parte dei rispondenti risiede nel comune di Firenze con una percentuale dell'88,1%, mentre un altro 6,7% risiede in altro comune della provincia, lasciando le altre modalità con percentuali molto basse intorno all'1,0%.

Grafico 91 - Rispondenti per luogo di residenza



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

Il 33,0% dei rispondenti si reca in biblioteca meno di una volta al mese, mentre, il 30,6% afferma di frequentarla una volta al mese. Coloro che frequentano la biblioteca una volta ogni 15 giorni sono il 16,2%, una volta a settimana 9,8% e più volte a settimana il 6,9%.

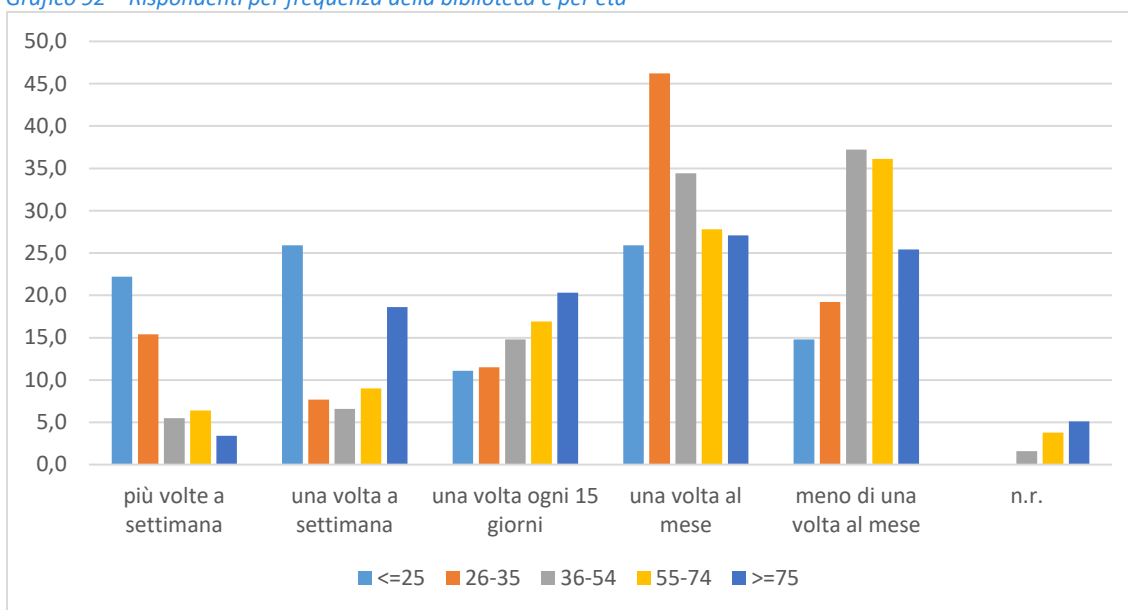
Tabella 52 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

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

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

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

Grafico 92 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

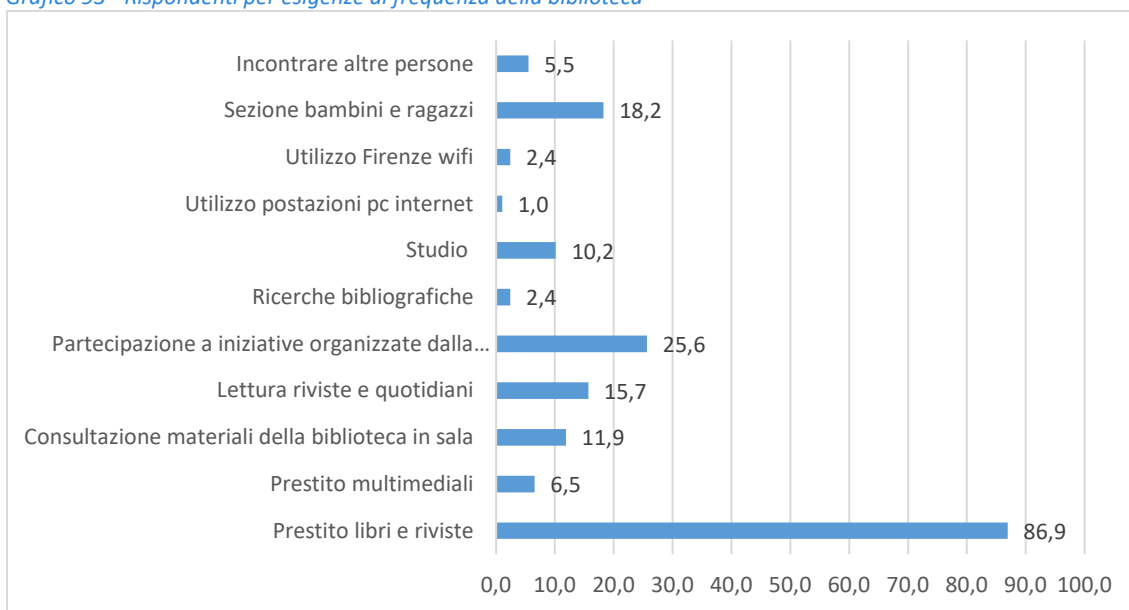


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: l'esigenza prioritaria è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale dell'86,9% che è nettamente superiore sia della media generale sia di tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo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

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

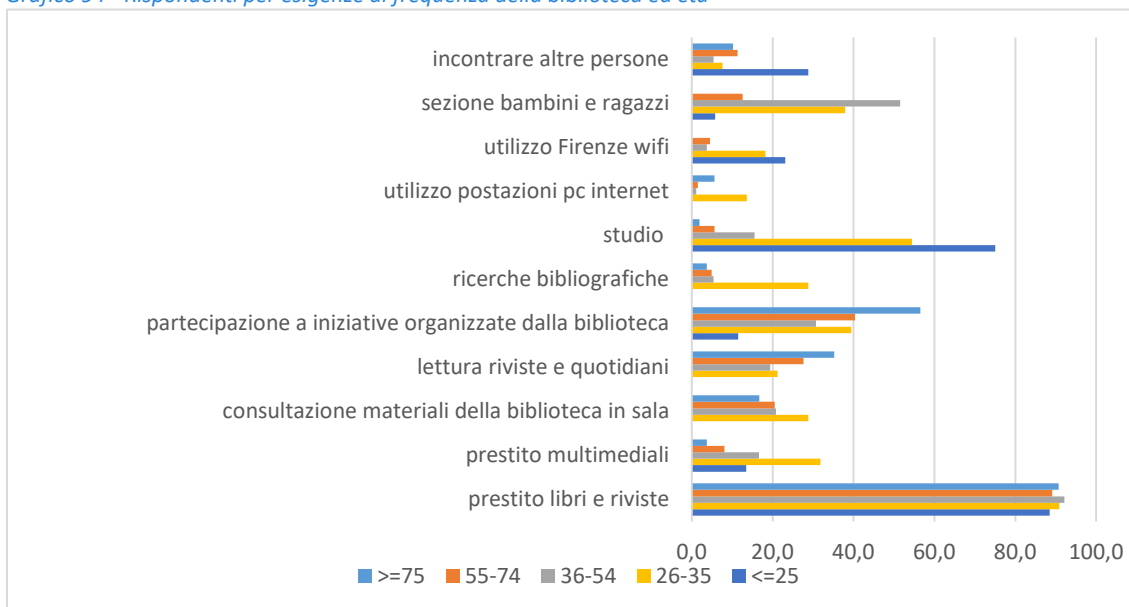
| | n | % |
|--|-----|------|
| Prestito libri e riviste | 505 | 86,9 |
| Prestito multimediali | 38 | 6,5 |
| Consultazione materiali della biblioteca in sala | 69 | 11,9 |
| Lettura riviste e quotidiani | 91 | 15,7 |
| Partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca | 149 | 25,6 |
| Ricerche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

Grafico 93 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Con il seguente grafico si incrociano le esigenze dei rispondenti con la loro età⁶. Il prestito di libri risulta l'esigenza prioritaria per tutte le classi d'età, inoltre i più giovani frequentano la biblioteca con quote elevate anche per lo studio (75% i <26 anni e 54,5% i 26-35enni) e per incontrare altre persone (28,8% i <26anni). La partecipazione alle iniziative vede una prevalenza di utenti ultra75enni così come la lettura di riviste/quotidiani, a cui si affianca anche la classe 55-74 anni. La classe dei 36-54enni e, in misura minore i 26-35enni, sfruttano maggiormente la sezione per bambini e ragazzi.

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



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

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

Tabella 54 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

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

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

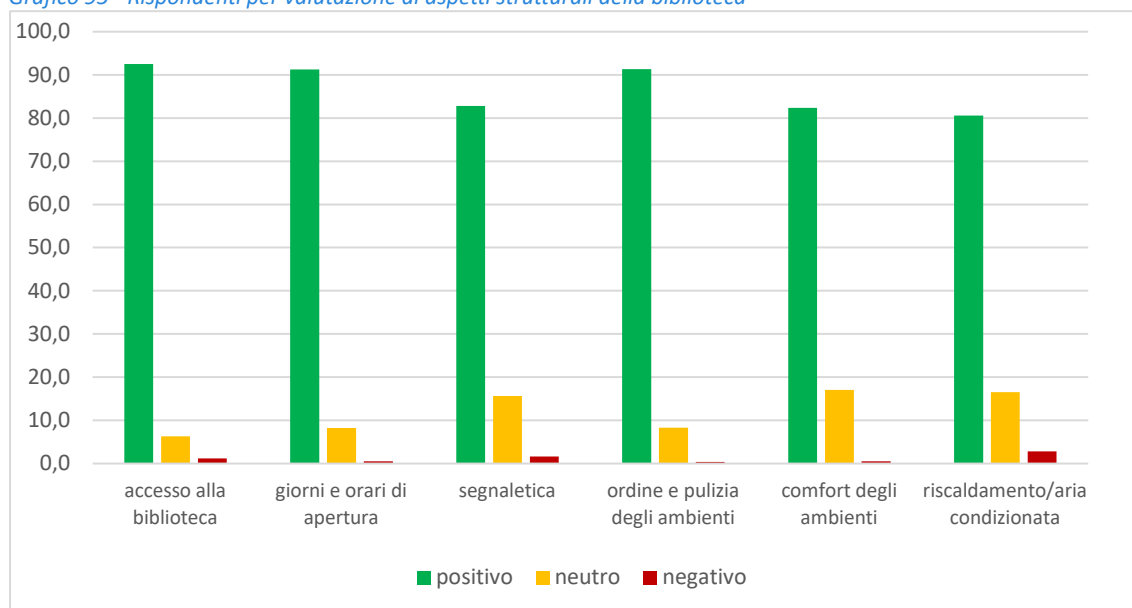
Tabella 55 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

| Servizi | positivo | neutro | negativo | Non so valutare Non utilizzo |
|--|----------|--------|----------|---------------------------------|
| disposizione degli scaffali e accesso ai libri | 73,7 | 14,5 | 0,7 | 11,2 |
| qualità delle raccolte librerie | 65,6 | 19,3 | 0,3 | 14,8 |
| qualità delle raccolte multimediali | 27,5 | 12,7 | 0,9 | 58,9 |
| qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi | 36,3 | 9,8 | 0,7 | 53,2 |
| qualità delle raccolte periodici/riviste | 39,8 | 9,6 | 0,0 | 50,6 |
| servizio di prestito locale | 88,3 | 3,3 | 0,0 | 8,4 |
| servizio di prestito interbibliotecario | 74,4 | 5,9 | 0,5 | 19,3 |
| postazioni pc dotate di servizio internet | 21,3 | 6,7 | 1,0 | 70,9 |
| rete wifi | 26,5 | 6,0 | 1,2 | 66,3 |
| competenza e professionalità del personale | 91,6 | 4,5 | 0,0 | 4,0 |
| cortesìa del personale | 95,0 | 3,8 | 0,0 | 1,2 |
| chiarezza della modulistica | 66,6 | 8,4 | 0,5 | 24,4 |
| efficacia comunicazione e sito web | 57,3 | 11,5 | 1,0 | 30,1 |

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

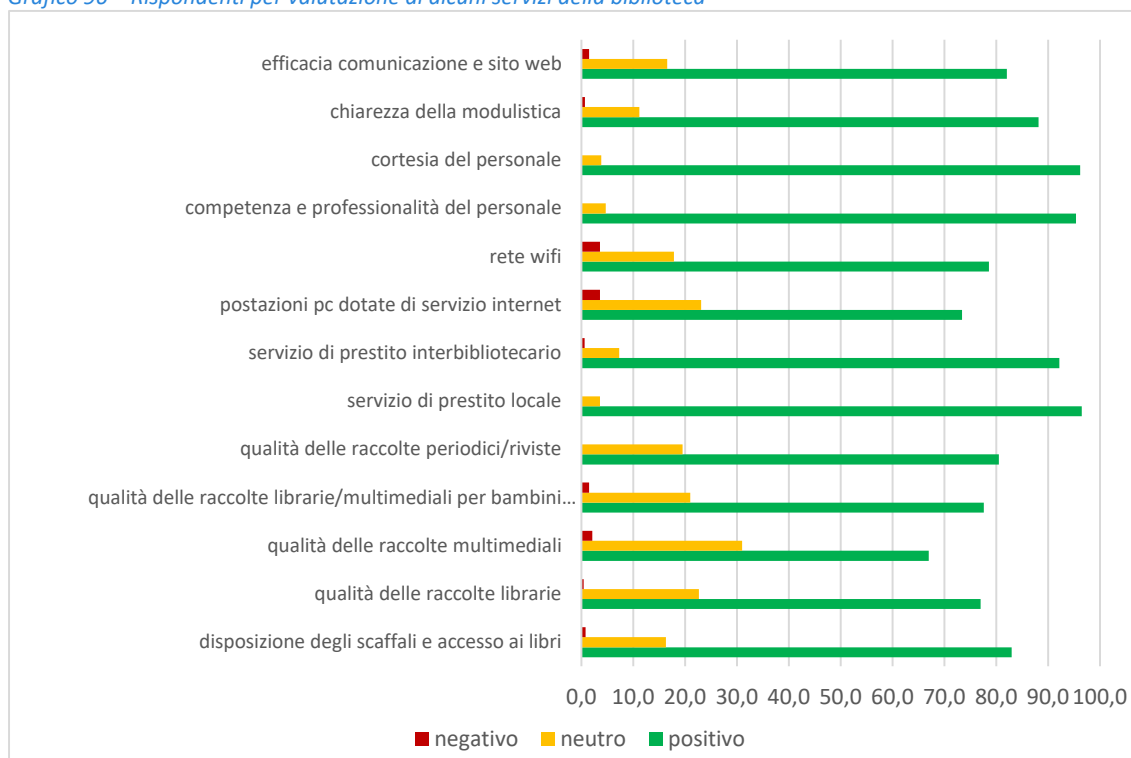
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali mostrano risultati ampiamente positivi con percentuali di 'faccine sorridenti' che arrivano fino al 92,5% per l'accesso alla biblioteca e 91,2% per giorni e orari di apertura. L'ordine e la pulizia degli ambienti ricevono il 91,3% di valutazioni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

Grafico 95 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



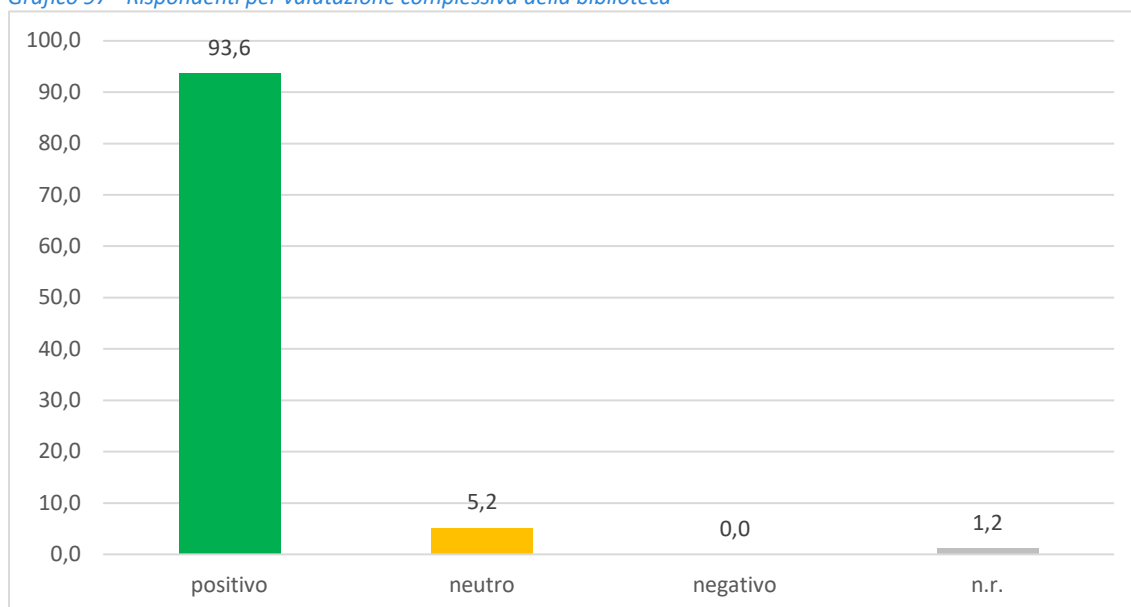
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Anche in questo caso le valutazioni sono tutte decisamente positive, le risposte con la faccina rossa non superano il 3,6%. La competenza/professionalità e la cortesia del personale sono valutate positivamente dal 95,3% e dal 96,2% dei rispondenti; il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

Grafico 96 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



Infine, abbiamo chiesto un giudizio generale sulla biblioteca e a conferma dei risultati fino a qui positivi troviamo il 93,6% di valutazioni positive, il 5,2% di valutazioni intermedie e nessuna valutazione negativa.

Grafico 97 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Biblioteca Orticoltura

In sintesi

- *Utenti con titolo di studio mediamente più alto, più occupati e meno pensionati*
- *Quota superiore alla media di utenti provenienti dal comune*
- *Più utilizzata per prestito libri e riviste; meno utilizzata per partecipazione ad iniziative organizzate dalla biblioteca;*
- *Valutazione complessiva nella media: particolarmente apprezzati sono la segnaletica, ordine e pulizia degli ambienti, il riscaldamento/aria condizionata e la rete wifi; migliorabile la qualità dei materiali.*

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

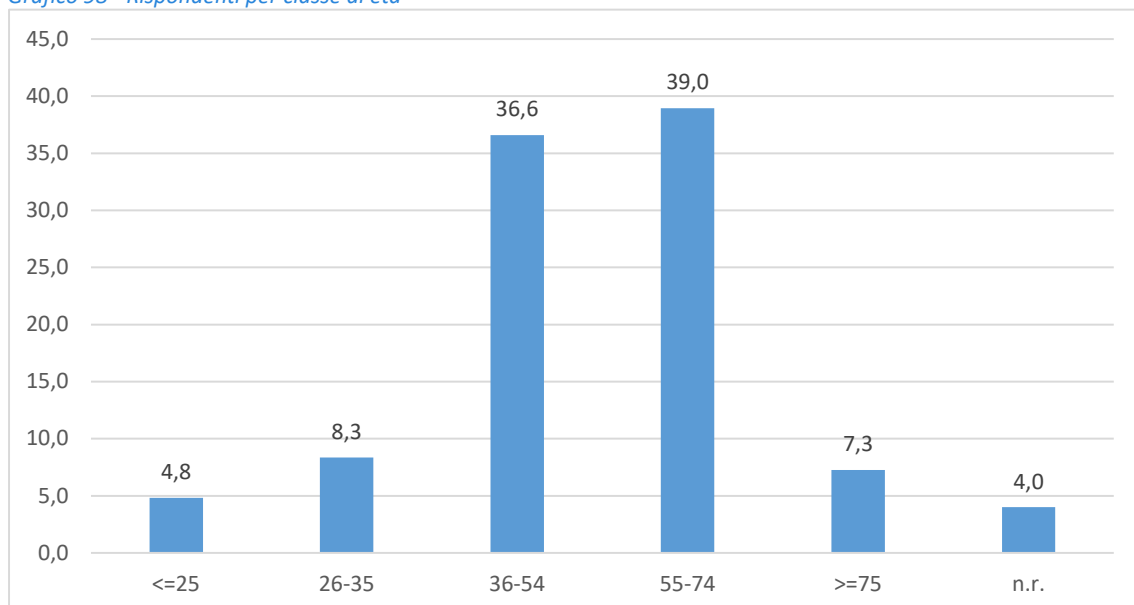
La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (69,1%), il 27,8% è di genere maschile e il 3,0%, invece, non specifica.

Tabella 56 - Rispondenti per genere

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

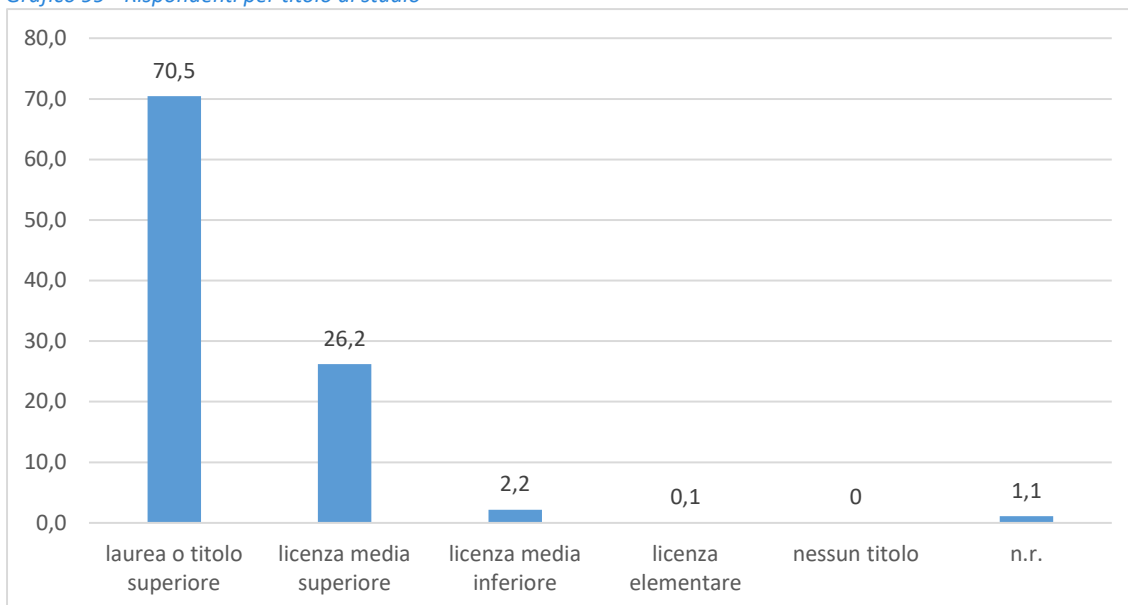
Le classi di età più numerose sono la 36-54 anni e la 55-74 anni rispettivamente con una percentuale del 36,6% e del 39%; meno rappresentate le classi dei minori di 26 anni (4,8%) e dei 26-35enni (8,3%); i 75+ rappresentano il 7,3% del totale.

Grafico 98 - Rispondenti per classe di età



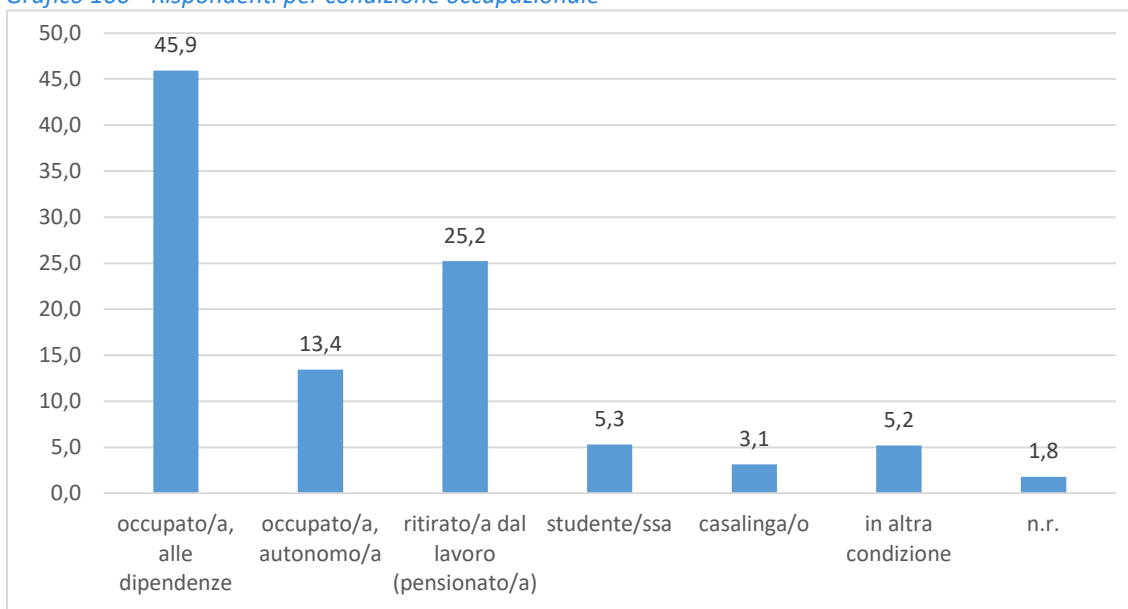
Il titolo di studio è molto alto, infatti, si osserva che il 70,5% dei rispondenti ha conseguito la laurea e il 26,2% la licenza media superiore. Il 2,2% possiede la licenza media inferiore mentre gli altri titoli registrano percentuali pressoché nulle.

Grafico 99 - Rispondenti per titolo di studio



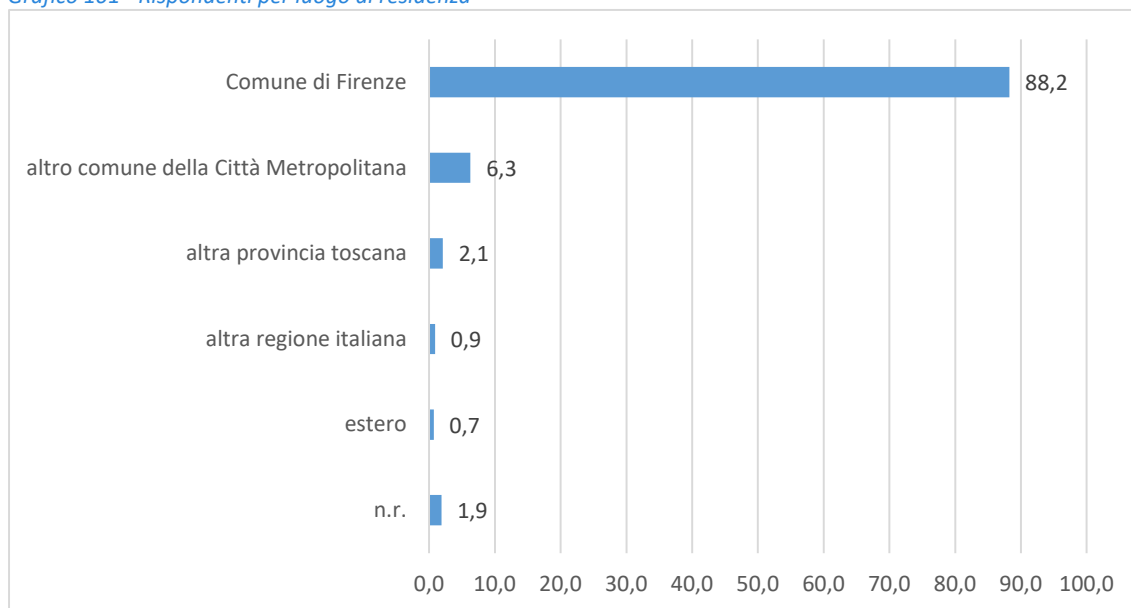
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, il 45,9% dei rispondenti si dichiara occupato alle dipendenze, il 25,2% è pensionato e il 13,4% è occupato autonomo. Si riscontra una percentuale di studenti pari al 5,3%.

Grafico 100 - Rispondenti per condizione occupazionale



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

Grafico 101 - Rispondenti per luogo di residenza



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

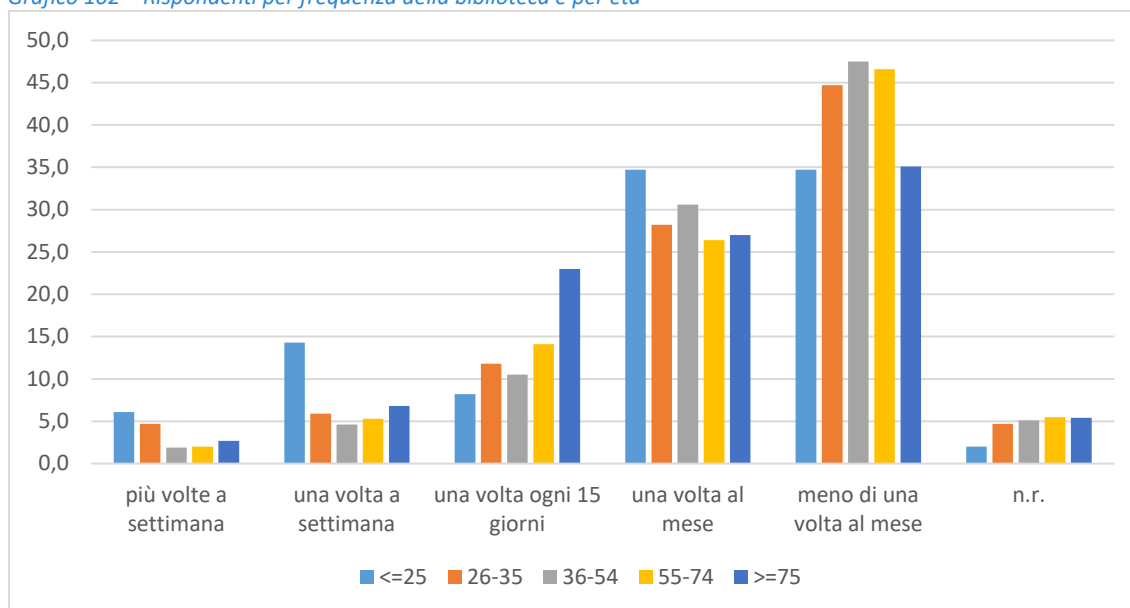
La maggior parte dei rispondenti frequenta raramente la biblioteca, infatti troviamo una percentuale del 44,8% per coloro che la frequentano meno di una volta al mese e del 28,7% per coloro che vi si recano una volta al mese. Il 12,9% frequenta una volta ogni 15 giorni, il 5,5% una volta a settimana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

Tabella 57 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

| | N | % |
|---------------------------|--------------|--------------|
| Più volte a settimana | 25 | 2,5 |
| Una volta a settimana | 56 | 5,5 |
| Una volta ogni 15 giorni | 131 | 12,9 |
| Una volta al mese | 292 | 28,7 |
| Meno di una volta al mese | 457 | 44,8 |
| Non rispondenti | 58 | 5,7 |
| Totale | 1.019 | 100,0 |

È interessante vedere il grafico che analizza la frequenza in base all'età del rispondente. Si osserva che tutte le classi di età si recano in biblioteca prevalentemente meno di una volta al mese. I giovani fino a 35 anni registrano percentuali più elevate rispetto alle altre classi per la frequenza di 'più volte a settimana' e i minori di 26 anni anche per 'una volta a settimana' e 'una volta al mese'. Gli over 75 rappresentano una percentuale superiore alla media nella frequentazione della biblioteca una volta ogni 15 giorni.

Grafico 102 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

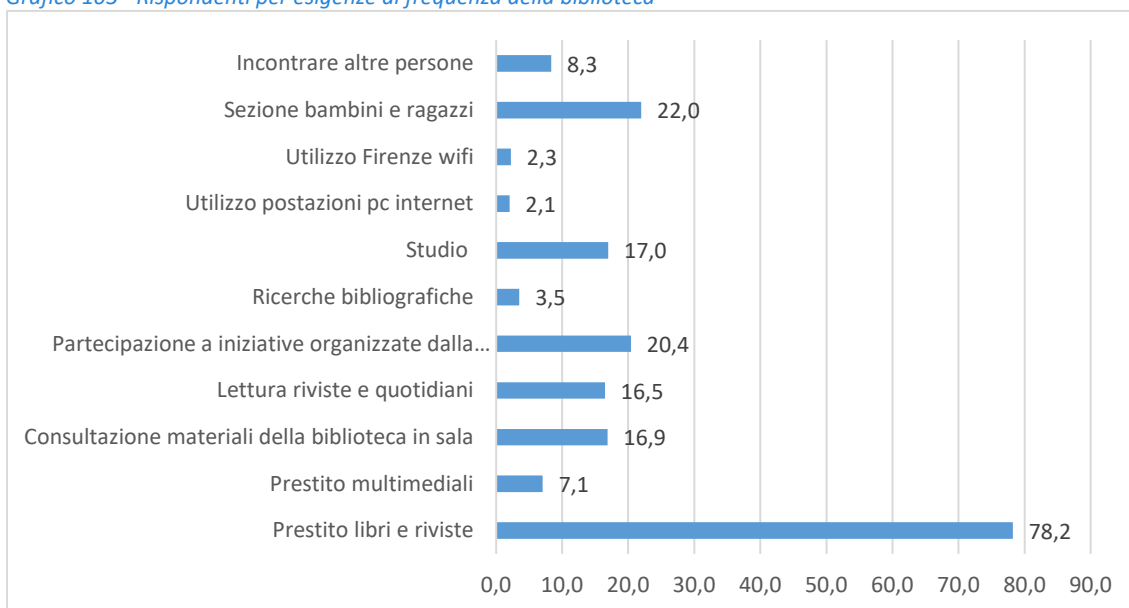


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri e riviste con una percentuale del 78,2% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo la sezione bambini e ragazzi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

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

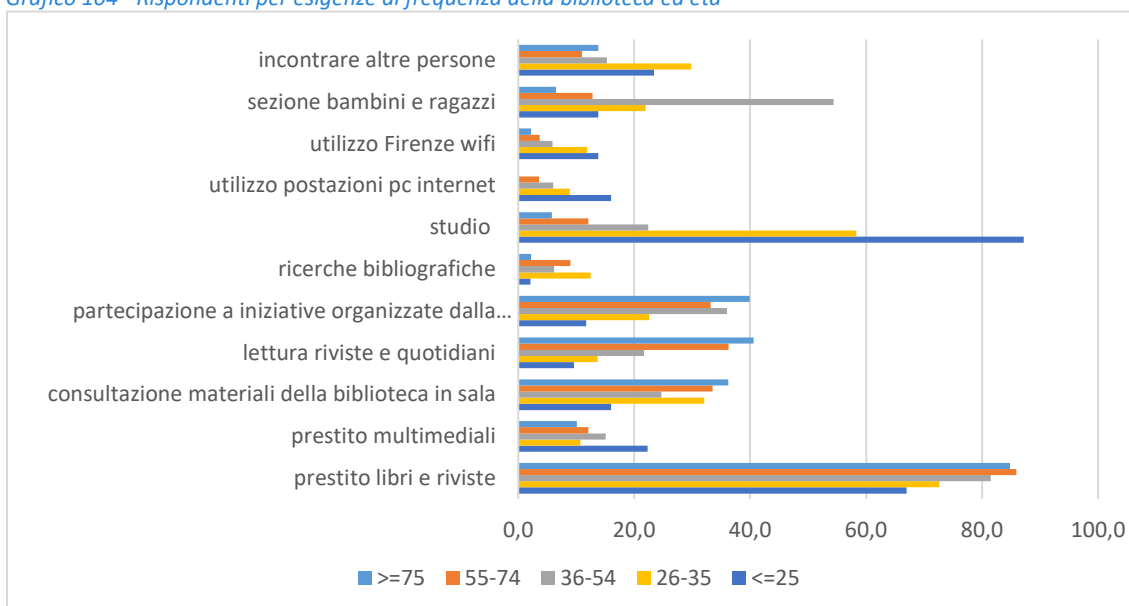
| | N | % |
|--|-----|------|
| Prestito libri e riviste | 797 | 78,2 |
| Prestito multimediali | 72 | 7,1 |
| Consultazione materiali della biblioteca in sala | 172 | 16,9 |
| Lettura riviste e quotidiani | 168 | 16,5 |
| Partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca | 208 | 20,4 |
| Ricerche bibliografiche | 36 | 3,5 |
| Studio | 173 | 17,0 |
| Utilizzo postazioni pc internet | 21 | 2,1 |
| Utilizzo Firenze wifi | 23 | 2,3 |
| Sezione bambini e ragazzi | 224 | 22,0 |
| Incontrare altre persone | 85 | 8,3 |

Grafico 103 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Con il seguente grafico incrociamo le esigenze dei rispondenti con la loro età. Il prestito di libri e riviste è il motivo principale per cui si va in biblioteca se si hanno più di 25 anni; i minori di 26 anni si recano in biblioteca principalmente per studio e insieme ai 26-35 anni, che hanno lo studio come seconda esigenza, rilevano percentuali superiori alla media per 'incontrare altre persone'. La lettura di riviste/quotidiani e la consultazione del materiale in sala riguarda principalmente le due fasce di età più mature; la partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca vede in prevalenza gli utenti dai 36 anni in su e la classe dei 36-54enni è in netta maggioranza nell'utilizzo della sezione dedicata ai bambini.

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



Agli utenti è stato chiesto inoltre di valutare una serie di aspetti attraverso degli 'smile'. Nella prima parte vi sono gli aspetti strutturali. Dalla tabella si può vedere, oltre alle valutazioni, quali sono quelli meno utilizzati: il riscaldamento/aria condizionata è sicuramente il meno utilizzato con il 17,6% di 'Non so valutare/ Non utilizzo'. Segue la segnaletica con il 7,9% e il comfort degli ambienti con il 6,1%, mentre gli altri aspetti presentano percentuali di non utilizzo inferiori al 5%.

Tabella 59 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

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

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

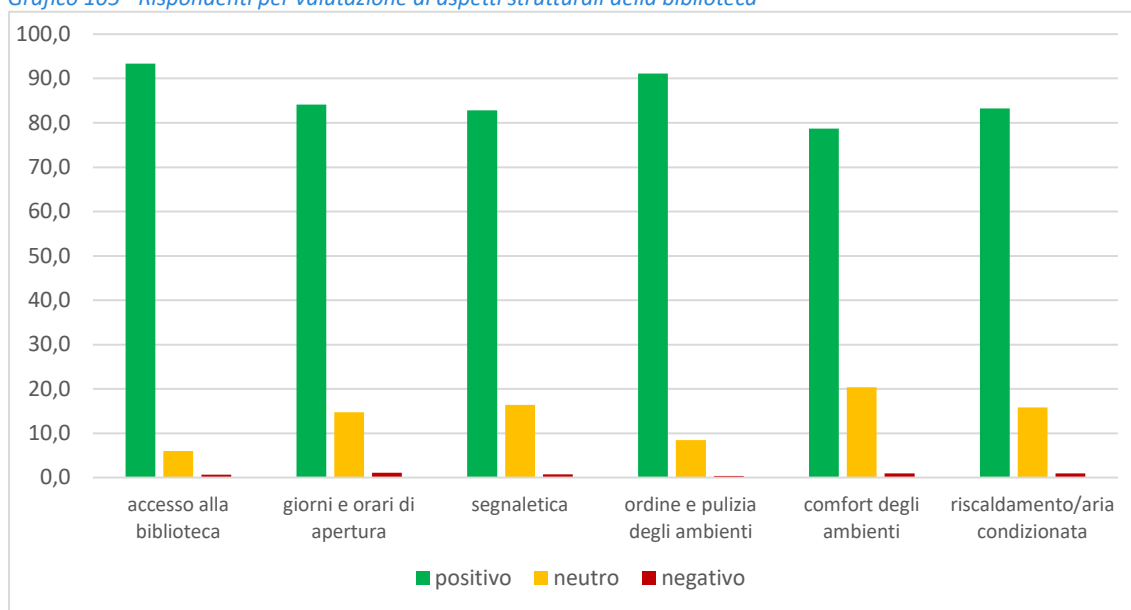
Tabella 60 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

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

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

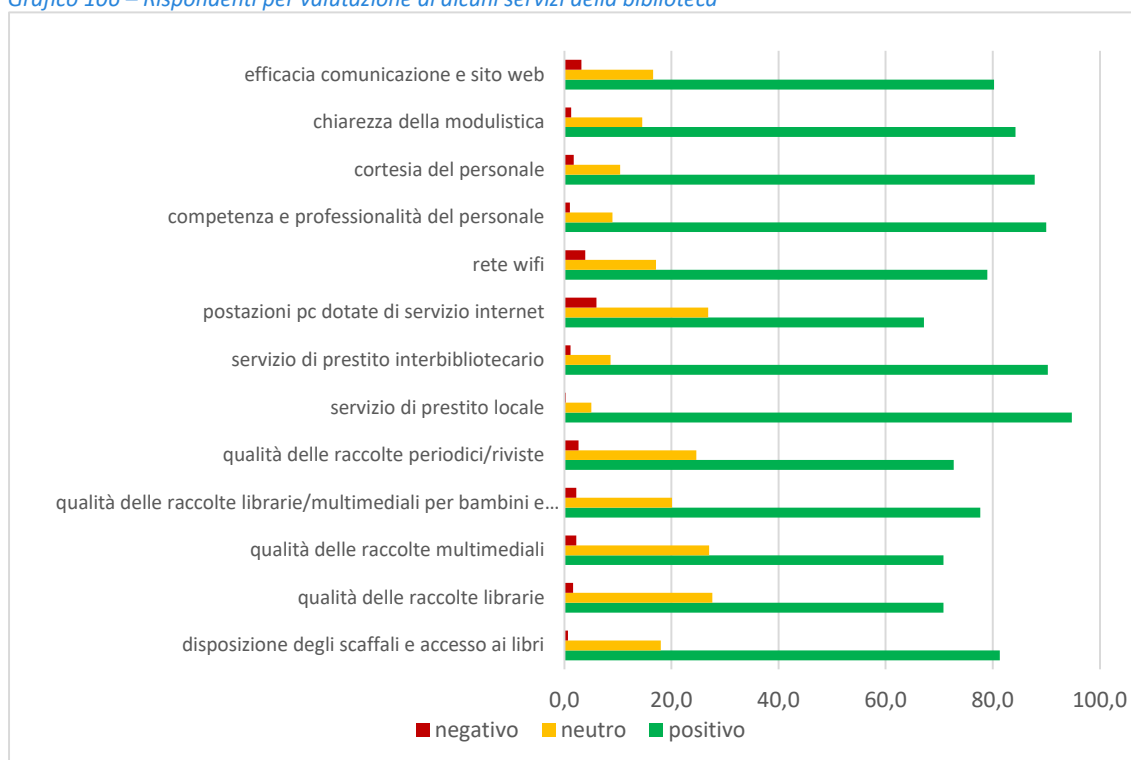
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali riportano valutazioni prevalentemente positive. L'accesso alla biblioteca raccoglie il 93,3% di 'faccine sorridenti' e l'ordine e la pulizia degli ambienti il 91,1%. Molto buone le valutazioni positive di tutti gli altri aspetti: 84,1% per giorni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

Grafico 105 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



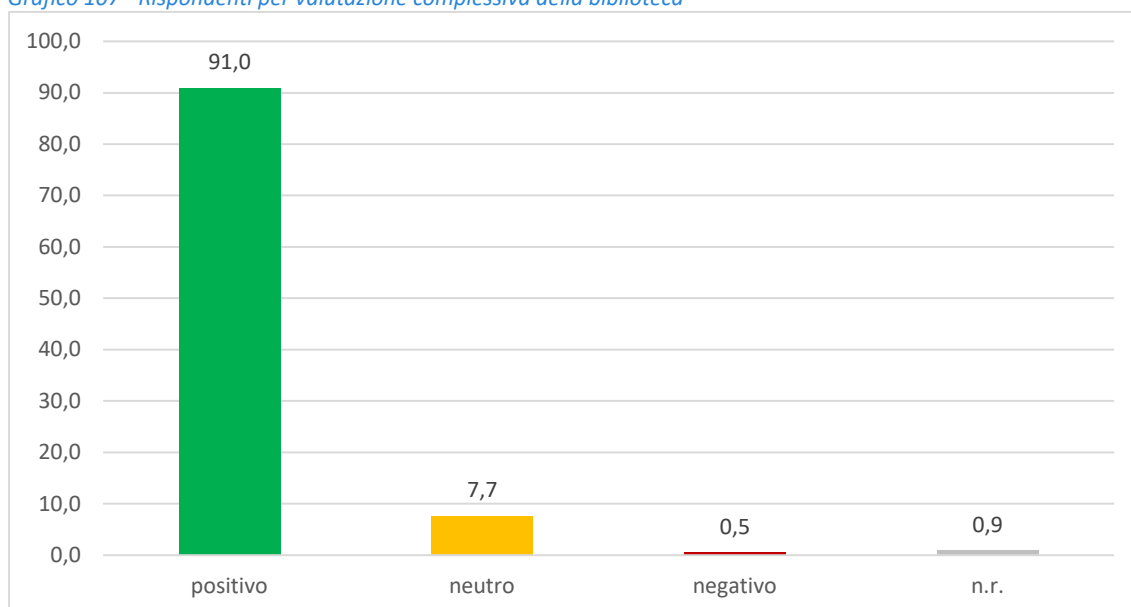
Nel secondo grafico si valutano invece i servizi. Anche in questo caso le valutazioni sono abbondantemente positive, con la quota più elevata di giudizi negativi pari al 6,0% solo per le postazioni pc dotate di internet. La competenza/professionalità del personale e la sua cortesia sono valutate con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

Grafico 106 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



Infine, abbiamo chiesto un giudizio generale sulla biblioteca e a conferma dei risultati fino a qui positivi il 91,0% ha dato una valutazione positiva, il 7,7% ha dato una valutazione intermedia mentre soltanto lo 0,5% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 107 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Biblioteca Fabrizio De André

In sintesi

- *Utenti mediamente più adulti (soprattutto 55-74 anni), più pensionati e meno occupati e studenti;*
- *Maggioranza di utenti fiorentini;*
- *Più utilizzata per il prestito libri/riviste e meno utilizzata per lo studio*
- *Valutazione complessiva al di sotto della media: gli aspetti più critici i giorni e orari di apertura, la qualità dei materiali e gli aspetti relativi al personale.*

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

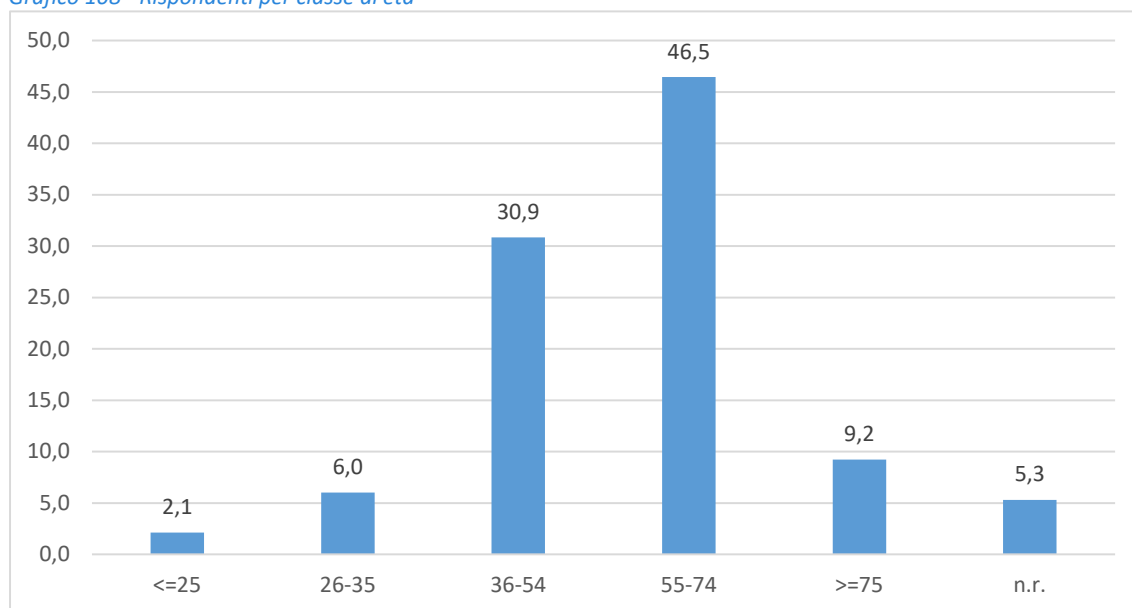
La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (67,7%), il 29,1% è di genere maschile e il 2,8%, invece, non specifica.

Tabella 61 - Rispondenti per genere

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

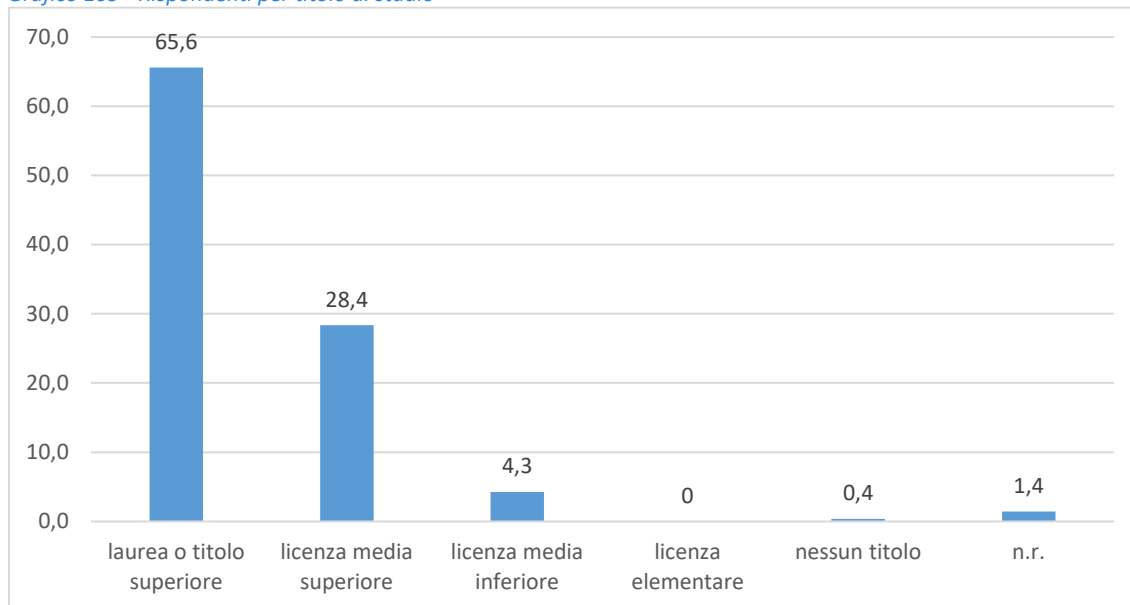
Il 46,5% dei rispondenti ha fra i 55 e i 74 anni, il 30,9% fa parte della classe 36-54 anni. I minori di 26 rappresentano solo il 2,1% del totale, i 26-35enni sono il 6,0%, i 75+ sono il 9,2%.

Grafico 108 - Rispondenti per classe di età



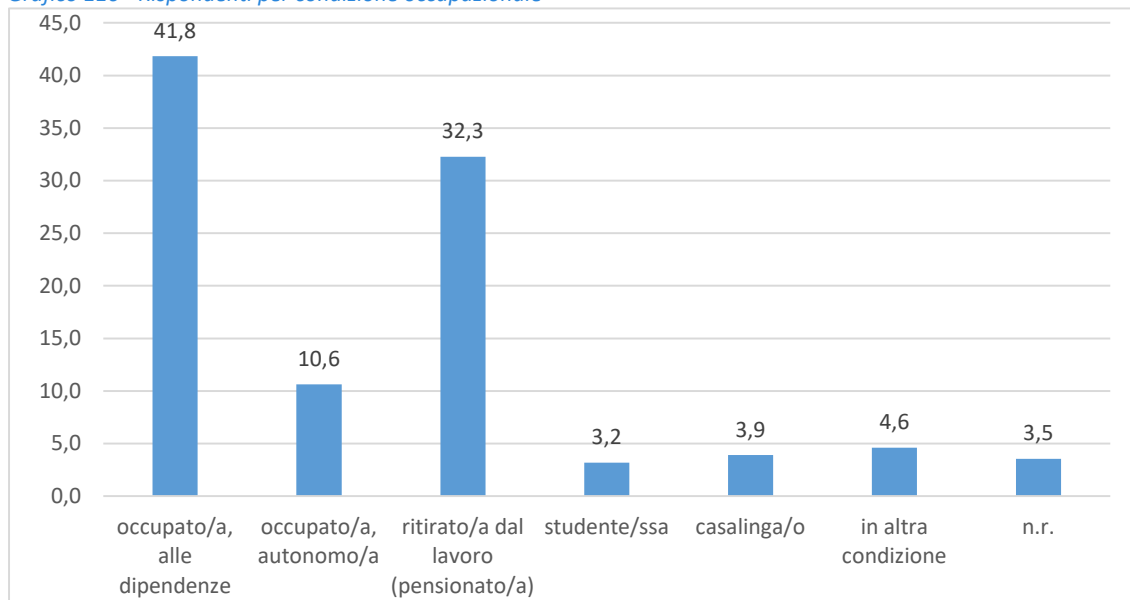
Per titolo di studio si osserva il 65,6% di rispondenti che hanno conseguito la laurea e il 28,4% con la licenza media superiore. Troviamo il 4,3% con la licenza media inferiore, mentre sono prossime allo 0 le quote di coloro che hanno un titolo inferiore.

Grafico 109 - Rispondenti per titolo di studio



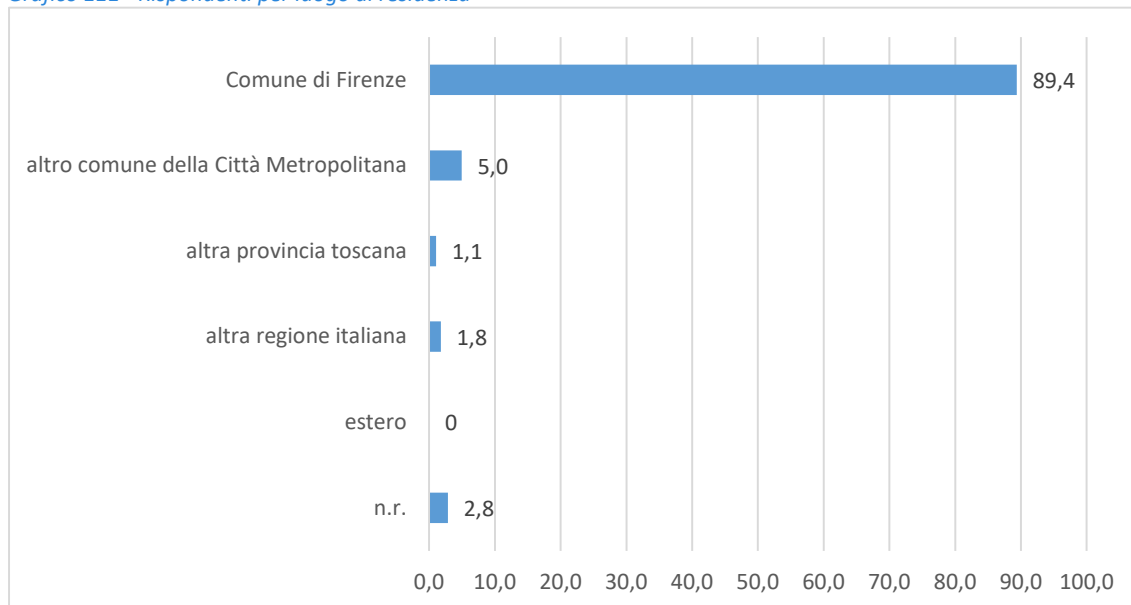
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, il 41,8% dei rispondenti si dichiara occupato alle dipendenze, il 32,3% è pensionato, il 10,6% è occupato autonomo, solo il 3,2% si dichiara studente/ssa, mentre il 4,6% è in altra condizione.

Grafico 110 - Rispondenti per condizione occupazionale



Quasi tutti i rispondenti risiedono nel comune di Firenze con una percentuale dell'89,4%. Il 5,0% proviene dai comuni della provincia, l'1,1% afferma di risiedere in un'altra provincia toscana e l'1,8% in un'altra regione.

Grafico 111 - Rispondenti per luogo di residenza



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

La maggior parte dei rispondenti frequenta raramente la biblioteca, infatti si osserva che il 35,5% vi si reca abitualmente meno di una volta al mese e il 30,1% una volta al mese. Il 17,7% va in biblioteca una volta ogni 15 giorni e la stessa percentuale del 5,3% vi si reca una volta a settimana e più volte a settimana.

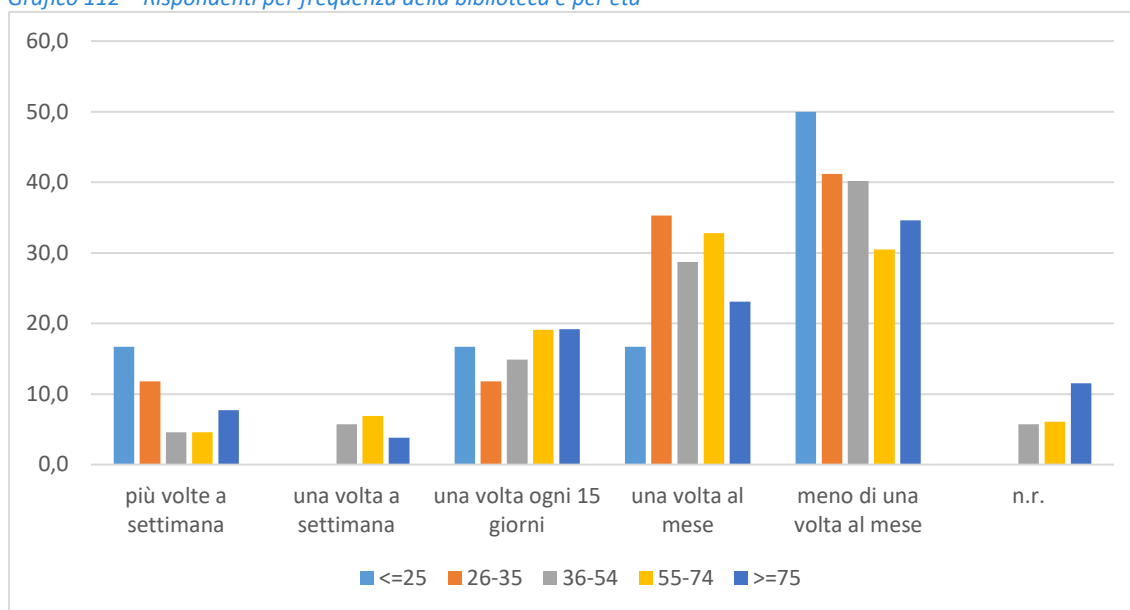
Tabella 62 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

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

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

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

Grafico 112 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

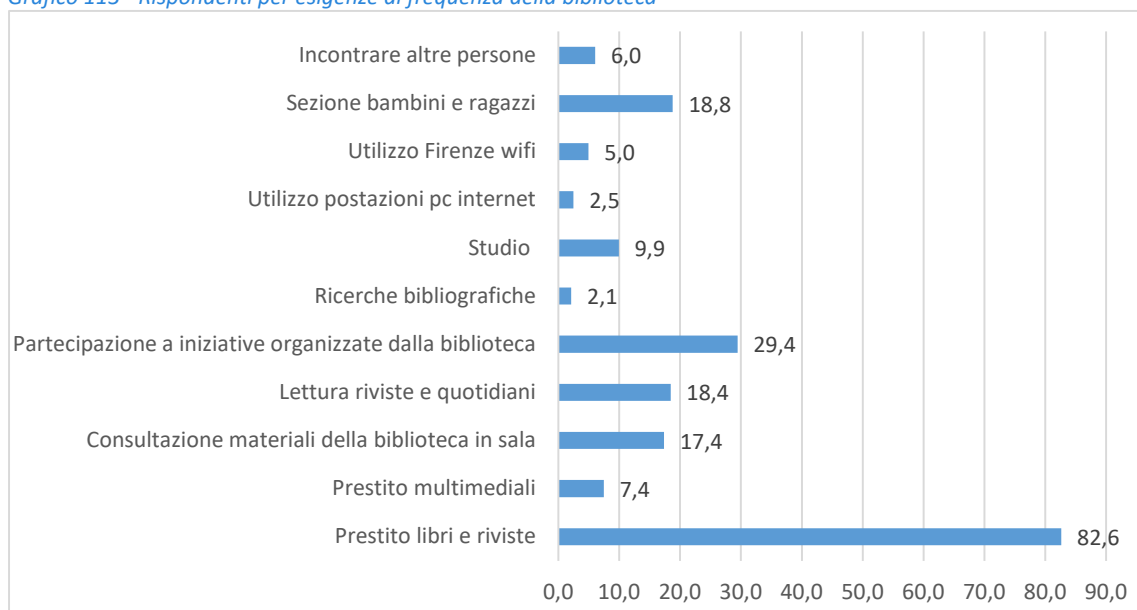


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri e riviste con una percentuale dell'82,6% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire troviamo la partecipazione alle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

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

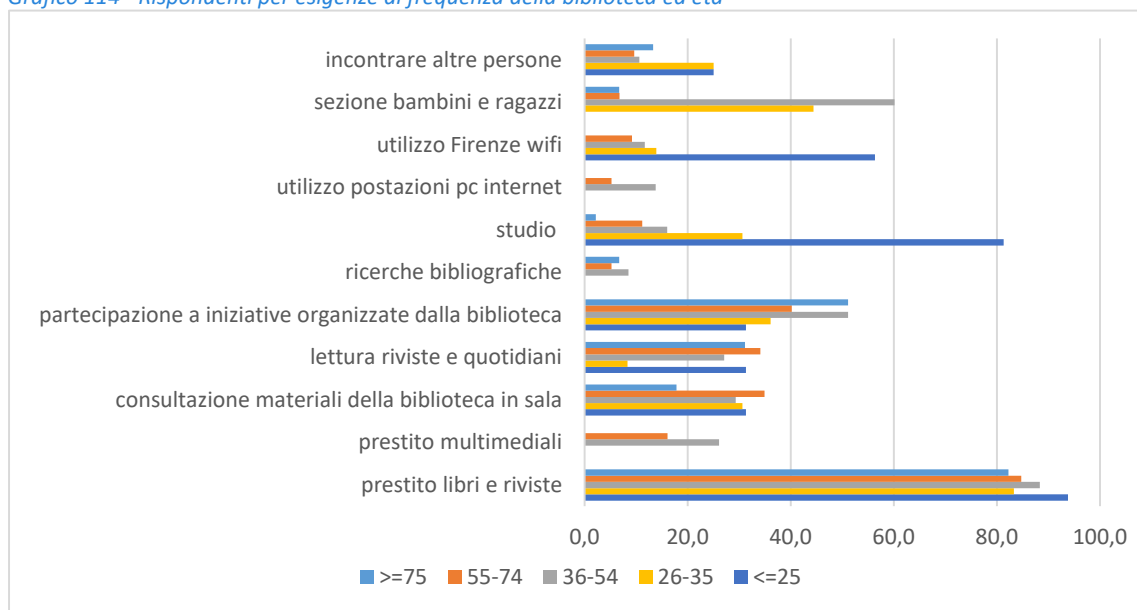
| | N | % |
|--|-----|------|
| Prestito libri e riviste | 233 | 82,6 |
| Prestito multimediali | 21 | 7,4 |
| Consultazione materiali della biblioteca in sala | 49 | 17,4 |
| Lettura riviste e quotidiani | 52 | 18,4 |
| Partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca | 83 | 29,4 |
| Ricerche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

Grafico 113 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Con il seguente grafico incrociamo le esigenze dei rispondenti con la loro età⁸. Tenendo conto delle possibili distorsioni dovute alla bassa numerosità di alcune classi di età si osserva che il prestito di libri è l'esigenza principale per tutti. I giovani con meno di 26 anni utilizzano la biblioteca per studio e per la wifi in percentuale molto superiore alla media. Le fasce di età dei 26-35enni e dei 36-54enni si trovano in quote maggiori della media nell'utilizzo della sezione dedicata ai bambini. La partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca è più elevata per gli ultra75enni e per i 36-54enni mentre la lettura di riviste/quotidiani e la consultazione dei materiali in sala per coloro che hanno più di 54 anni.

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



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

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

Tabella 64 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

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

Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che oltre la metà dei rispondenti non usa le postazioni pc dotate di servizio internet (65,6%), la rete wifi (58,2%), le raccolte multimediali, le raccolte librerie/multimediali per bambini e quelle di periodici/riviste (rispettivamente con 54,6%, 52,8%, 51,8% di non utilizzo); il 22,0% non valuta il prestito interbibliotecario mentre quello locale non è valutato dal 9,2%; l'efficacia della comunicazione e sito web non è valutata dal 27,3%, la chiarezza della modulistica dal 26,6%. Più basse sono le percentuali di non utilizzo per le raccolte librerie (10,6%), la disposizione degli scaffali e accesso ai libri (9,2%) e minime per quanto riguarda il personale.

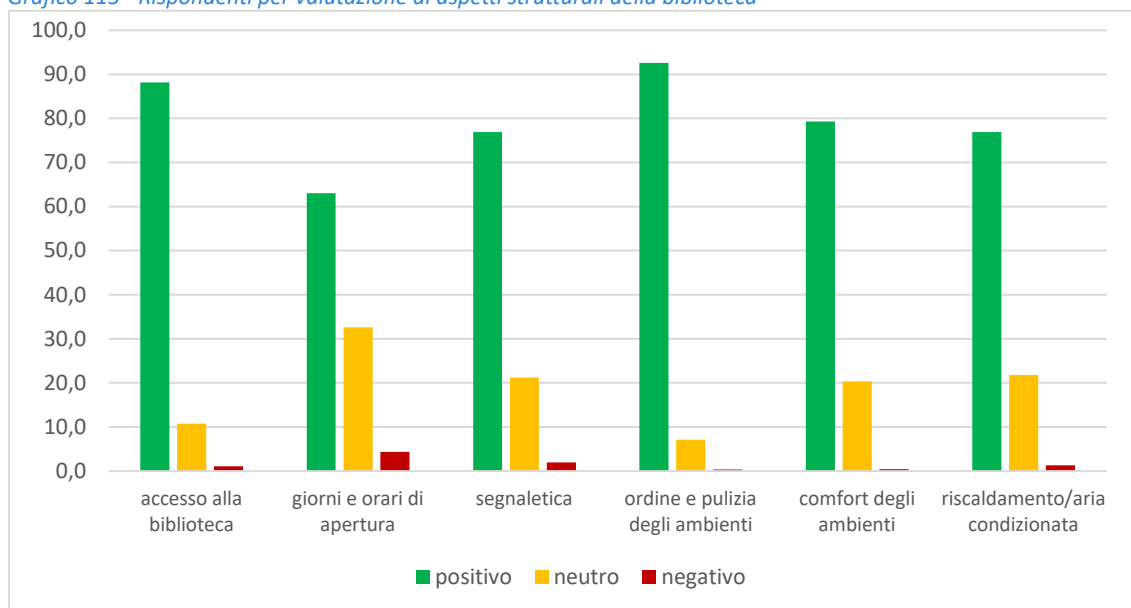
Tabella 65 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

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

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

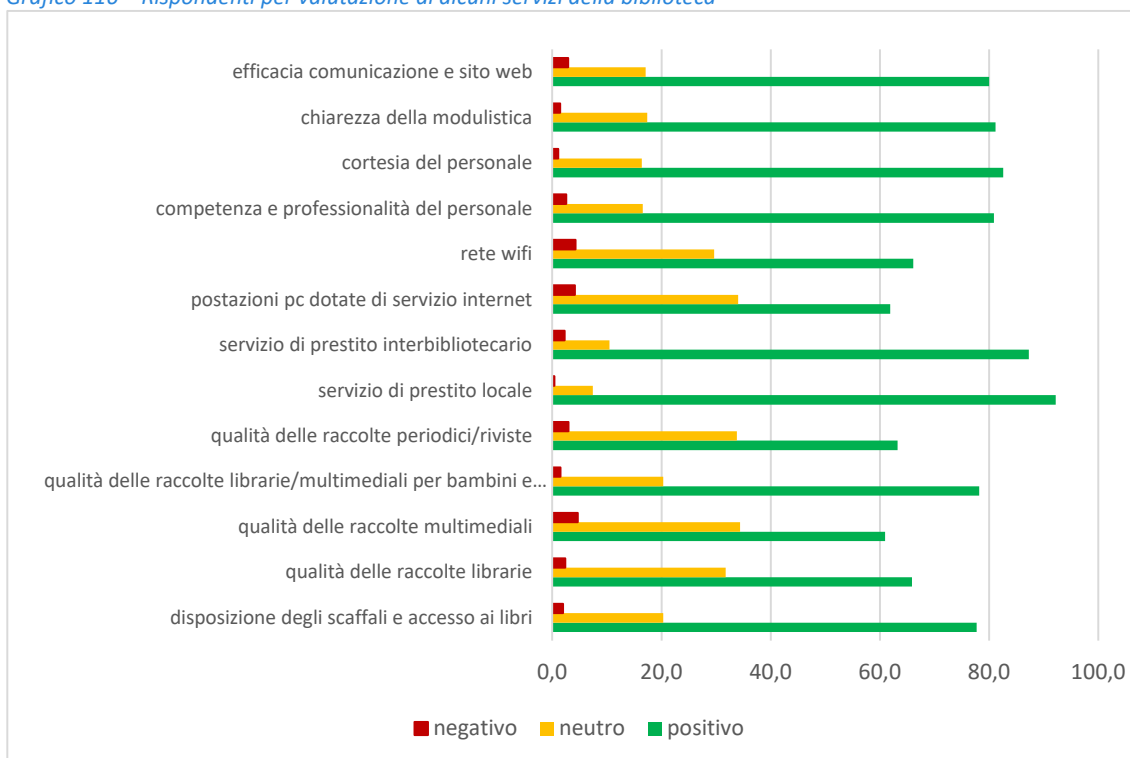
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali rilevano una maggioranza di valutazioni positive. Molto buoni i giudizi positivi per l'ordine e la pulizia degli ambienti (92,6%) e per l'accesso alla biblioteca (88,2%). Seguono il comfort degli ambienti con il 79,3%, la segnaletica e il riscaldamento/aria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

Grafico 115 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



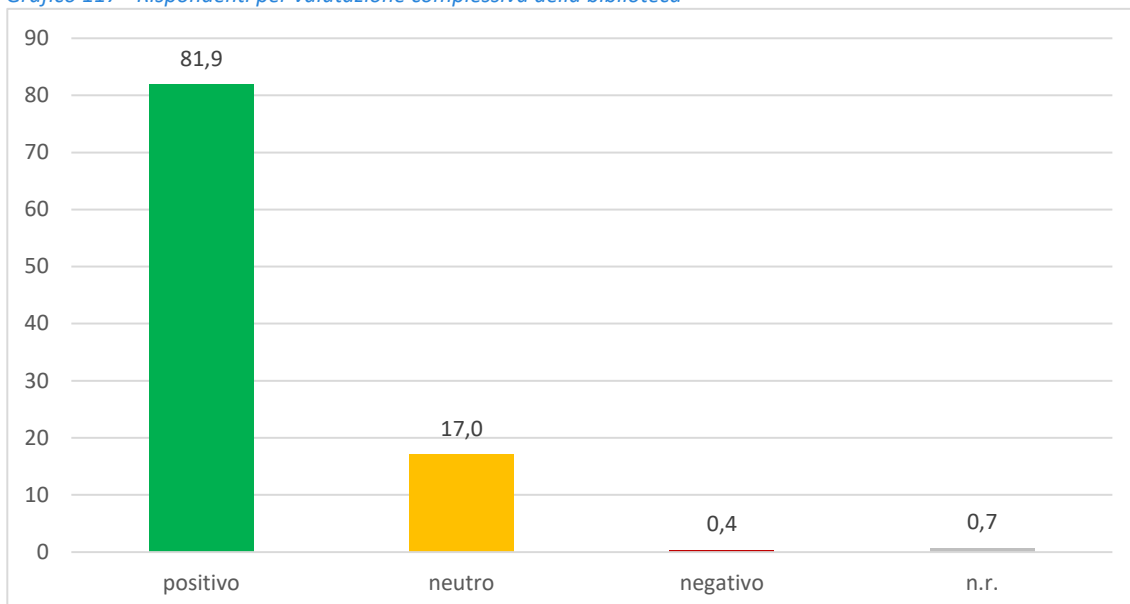
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Anche in questo caso le valutazioni sono prevalentemente positive. Il servizio di prestito locale e quello interbibliotecario ottengono rispettivamente il 92,2% e l'87,3% di valutazioni positive; la competenza/professionalità del personale e la sua cortesia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

Grafico 116 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



Infine, abbiamo chiesto un giudizio generale sulla biblioteca: coerentemente con i giudizi dei singoli aspetti si osserva l'81,9% di valutazioni positive, il 17,0% intermedie e lo 0,4% negative.

Grafico 117 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Biblioteca Mario Luzi

In sintesi

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

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

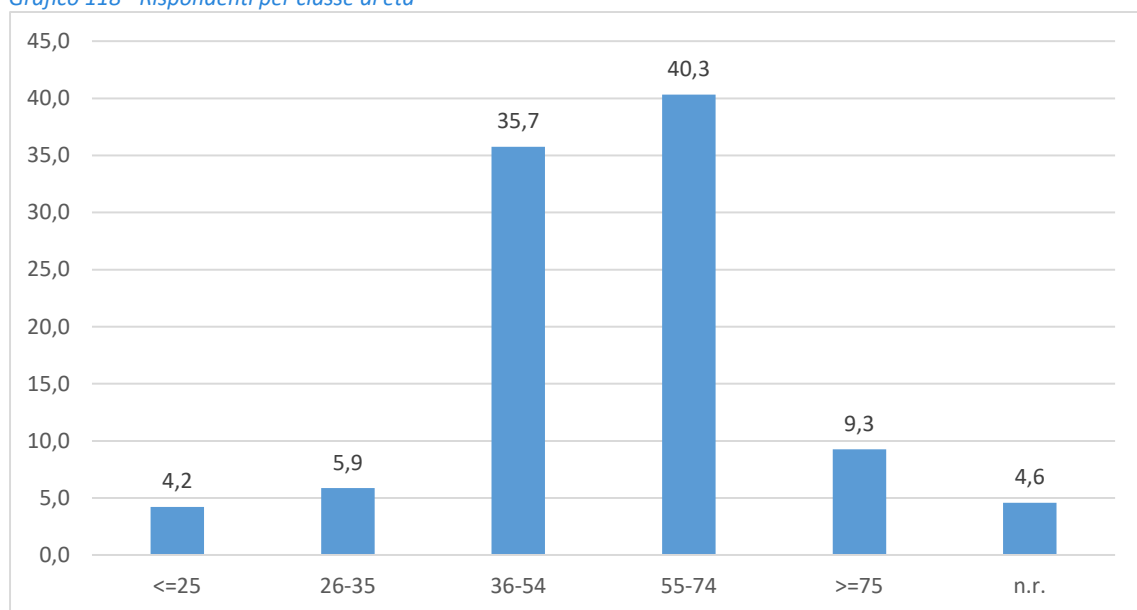
La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (69,5%), il 27,9% è di genere maschile e il 2,6% non specifica.

Tabella 66 - Rispondenti per genere

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

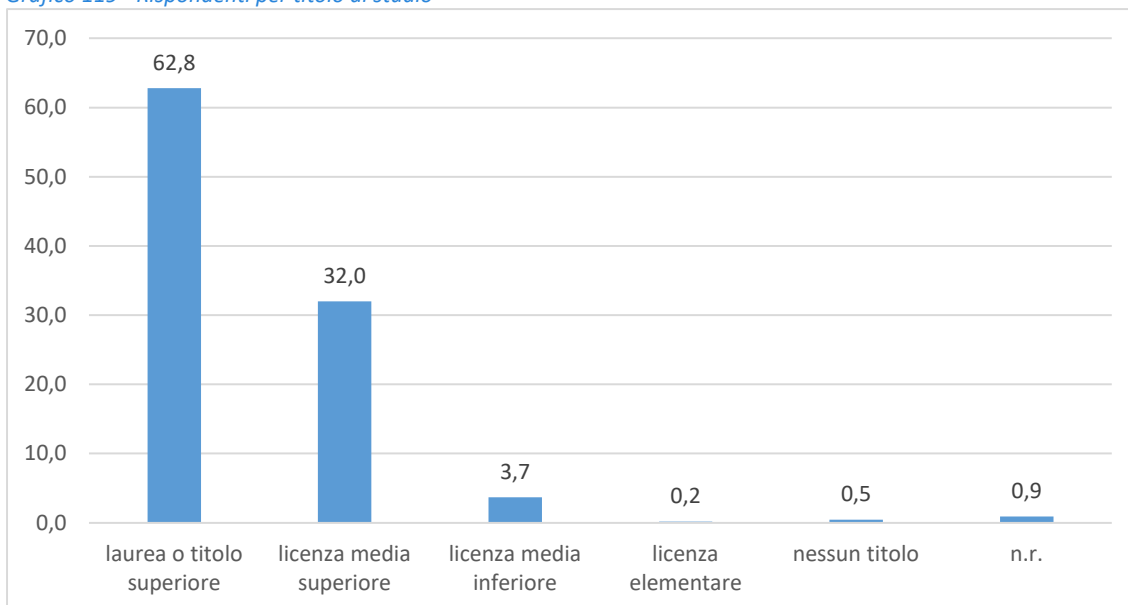
La maggior parte dei rispondenti appartiene alle classi di età dei 36-54enni e dei 55-74enni rispettivamente con il 35,7% e 40,3%. I minori di 26 anni sono il 4,2%, i 26-35enni il 5,9%, i 75+ sono il 9,3%.

Grafico 118 - Rispondenti per classe di età



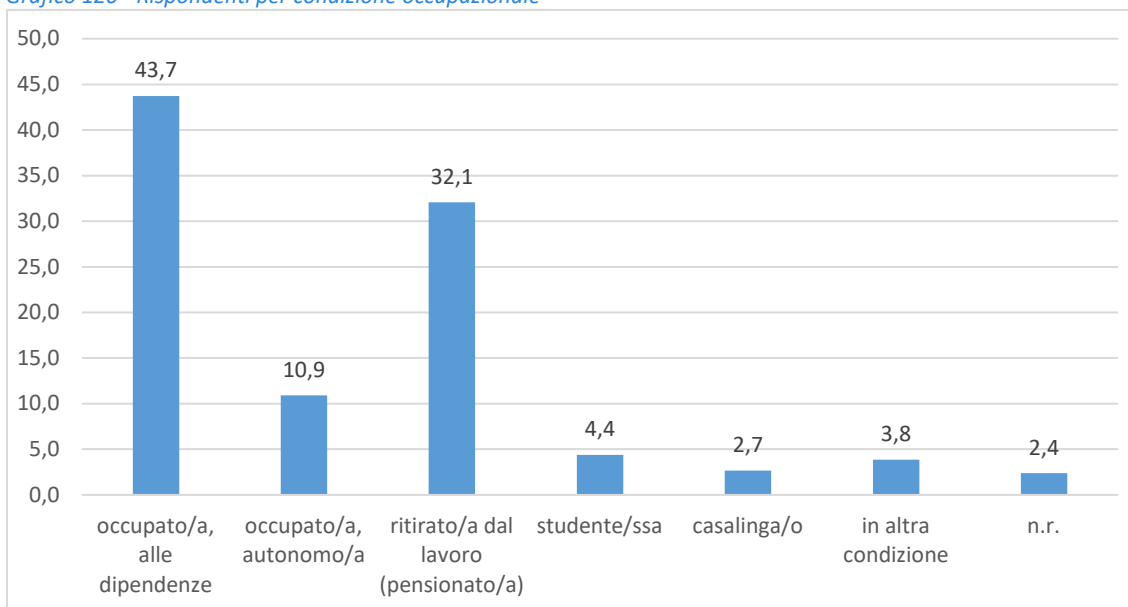
Il titolo di studio risulta elevato con il 62,8% di laureati e il 32,0% di diplomati. Il 3,7% dei rispondenti ha la licenza media inferiore, mentre le altre modalità riportano percentuali poco rilevanti.

Grafico 119 - Rispondenti per titolo di studio



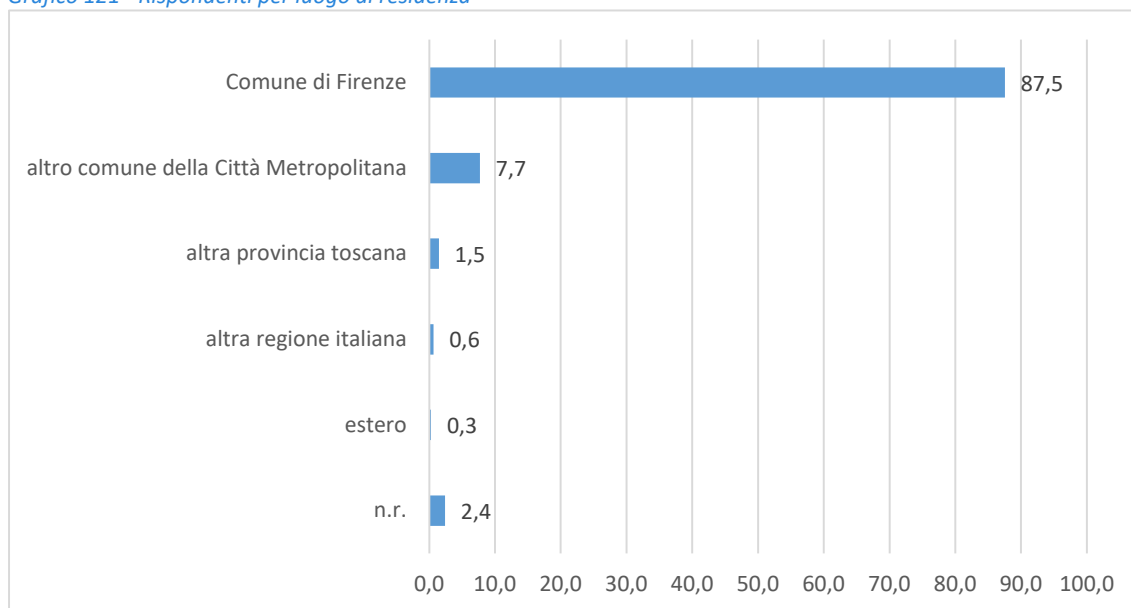
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, il 43,7% dei rispondenti si dichiara occupato alle dipendenze, il 32,1% pensionato e il 10,9% autonomo. Inferiore è la quota degli studenti, pari al 4,4%.

Grafico 120 - Rispondenti per condizione occupazionale



Quasi tutti i rispondenti risiedono nel comune di Firenze con una percentuale pari all'87,5%, mentre il 7,7% proviene dai comuni della provincia. Residuali le altre quote.

Grafico 121 - Rispondenti per luogo di residenza



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

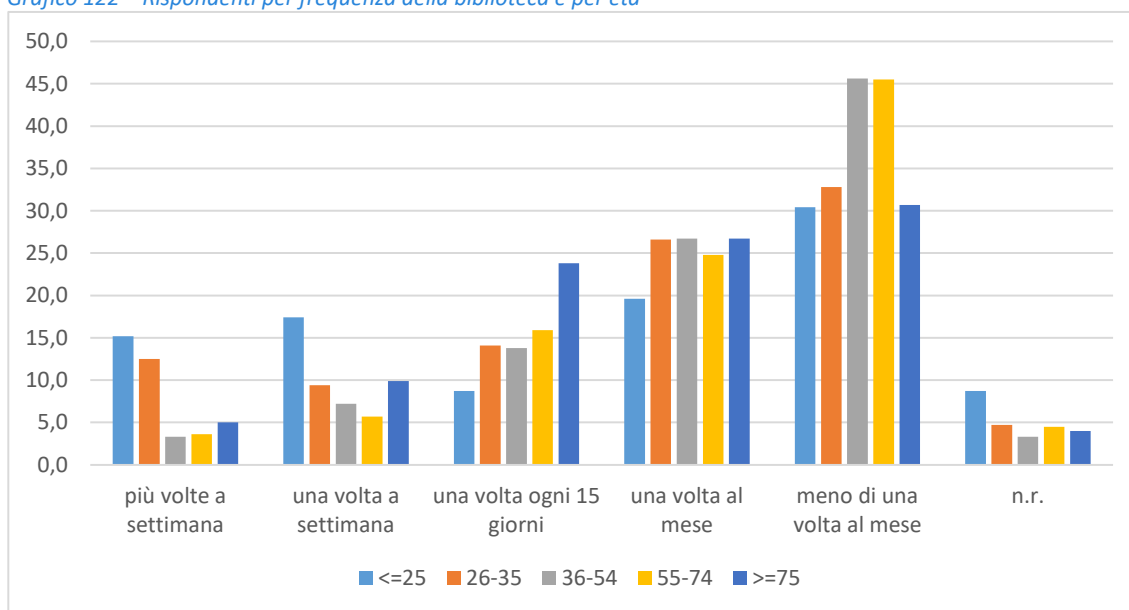
La maggior parte dei rispondenti frequenta raramente la biblioteca, infatti il 42,4% dichiara di recarsi abitualmente meno di una volta al mese e il 25,5% una volta al mese. Il 14,9% dichiara di frequentarla una volta ogni 15 giorni, il 7,2% una volta a settimana e il 4,9% più volte a settimana.

Tabella 67 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

| | N | % |
|---------------------------|--------------|--------------|
| Più volte a settimana | 54 | 4,9 |
| Una volta a settimana | 79 | 7,2 |
| Una volta ogni 15 giorni | 163 | 14,9 |
| Una volta al mese | 278 | 25,5 |
| Meno di una volta al mese | 463 | 42,4 |
| Non rispondenti | 54 | 4,9 |
| Totale | 1.091 | 100,0 |

È interessante vedere il grafico che analizza la frequenza in base all'età del rispondente. Si osserva che tutte le classi di età frequentano le biblioteche prevalentemente meno di una volta al mese. I giovani fino a 25 anni e, in misura minore quelli da 26 a 35, rilevano percentuali superiori alla media nel 'più volte a settimana' e 'una volta a settimana', mentre gli ultrasessantacinquenni per la frequentazione 'una volta ogni 15 giorni'.

Grafico 122 – Rispondenti per frequenza della biblioteca e per età

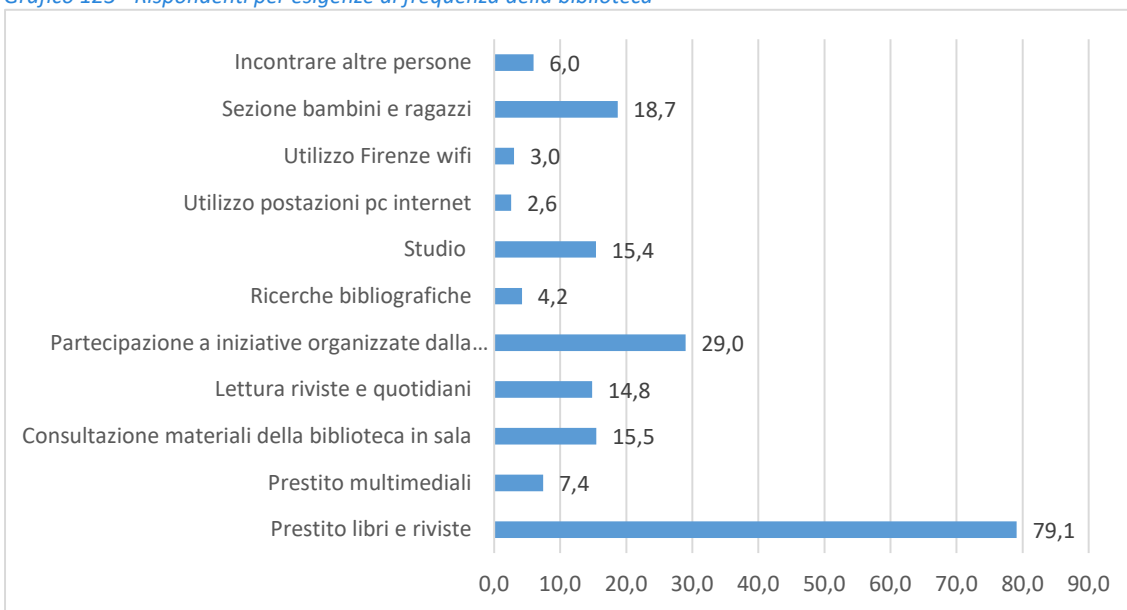


Adesso prendiamo in considerazione il motivo per cui gli utenti frequentano la biblioteca: uno dei motivi principali è sicuramente il prestito di libri/riviste con una percentuale del 79,1% che è nettamente superiore a tutte le altre percentuali rilevate; a seguire abbiamo la partecipazione alle iniziative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

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

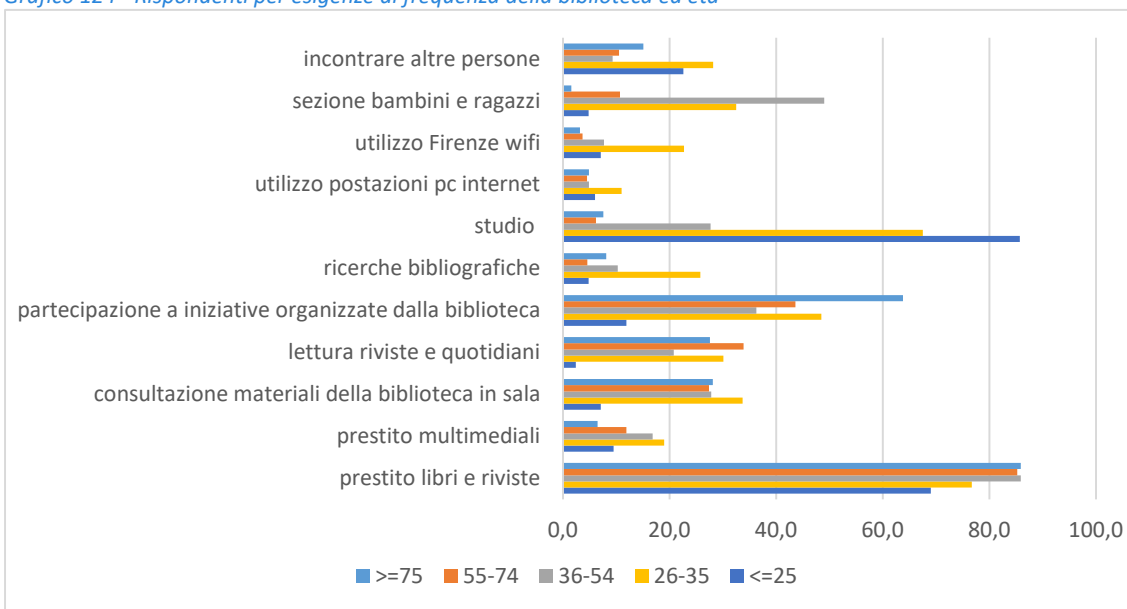
| | N | % |
|--|-----|------|
| Prestito libri e riviste | 863 | 79,1 |
| Prestito multimediali | 81 | 7,4 |
| Consultazione materiali della biblioteca in sala | 169 | 15,5 |
| Lettura riviste e quotidiani | 162 | 14,8 |
| Partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca | 316 | 29,0 |
| Ricerche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

Grafico 123 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



Con il seguente grafico incrociamo le esigenze dei rispondenti con la loro età. Il prestito di libri è l'esigenza principale per tutte le classi di età, ad eccezione dei giovani fino ai 25 anni che si recano in biblioteca principalmente per studio. I giovani presentano quote sopra la media anche per incontrare altre persone. La partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca e la lettura di riviste/quotidiani riportano percentuali maggiori dai 36 anni in su. La fascia di età dei 36-54enni è in netta maggioranza nella sezione dedicata ai bambini.

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



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

Tabella 69 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

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

Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che più della metà dei rispondenti non usa le postazioni pc dotate di servizio internet e la rete wifi, con rispettive percentuali del 66,9% e 62,3% e ancora le raccolte multimediali, le raccolte librerie/multimediali per bambini e le raccolte di periodici/riviste (rispettivamente con 61,4%, 52,0% e 52,2% di non utilizzo); il 28,0% non valuta la chiarezza della modulistica e il 30,1% l'efficacia della comunicazione e sito web. Il prestito interbibliotecario non è valutato dal 22,6% degli utenti, mentre quello locale dal 10,7%; le raccolte librerie non sono valutate dal 15,0% dei rispondenti e la disposizione degli scaffali/accesso ai libri dal 9,3%.

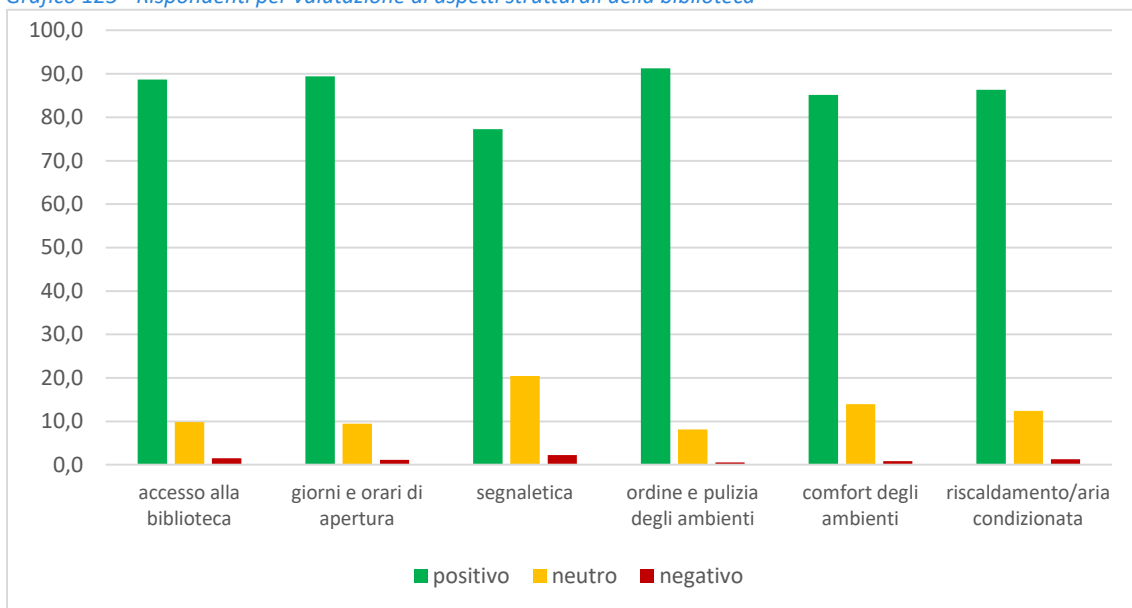
Tabella 70 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

| Servizi | positivo | neutro | negativo | Non utilizzo/ Non so valutare |
|--|----------|--------|----------|----------------------------------|
| disposizione degli scaffali e accesso ai libri | 73,9 | 15,6 | 1,2 | 9,3 |
| qualità delle raccolte librerie | 65,1 | 18,4 | 1,5 | 15,0 |
| qualità delle raccolte multimediali | 27,3 | 10,3 | 1,0 | 61,4 |
| qualità delle raccolte librerie/multimediali per bambini e ragazzi | 39,2 | 7,6 | 1,2 | 52,0 |
| qualità delle raccolte periodici/riviste | 36,0 | 10,3 | 1,5 | 52,2 |
| servizio di prestito locale | 84,8 | 4,4 | 0,1 | 10,7 |
| servizio di prestito interbibliotecario | 69,4 | 7,1 | 0,9 | 22,6 |
| postazioni pc dotate di servizio internet | 24,6 | 7,0 | 1,6 | 66,9 |
| rete wifi | 29,9 | 6,2 | 1,6 | 62,3 |
| competenza e professionalità del personale | 84,6 | 9,4 | 0,5 | 5,4 |
| cortesie del personale | 86,9 | 9,7 | 0,9 | 2,5 |
| chiarezza della modulistica | 59,2 | 11,7 | 1,0 | 28,0 |
| efficacia comunicazione e sito web | 57,3 | 11,5 | 1,1 | 30,1 |

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

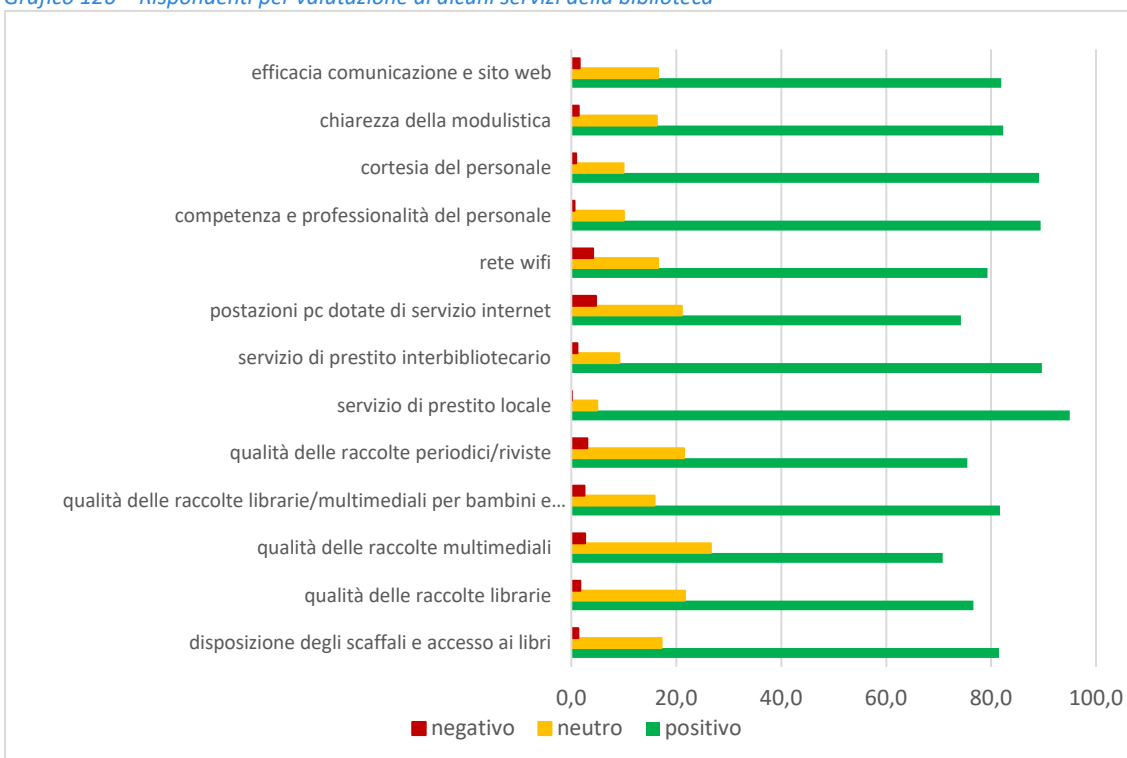
Come si evince dal grafico tutti gli aspetti strutturali riportano risultati nettamente positivi. Le percentuali di utenti molto soddisfatti arrivano al 91,3% per ordine e pulizia dell'ambiente, all'89,4% per giorni e orari di apertura e all'88,7% per l'accesso alla biblioteca; si registra poi l'86,3%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

Grafico 125 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



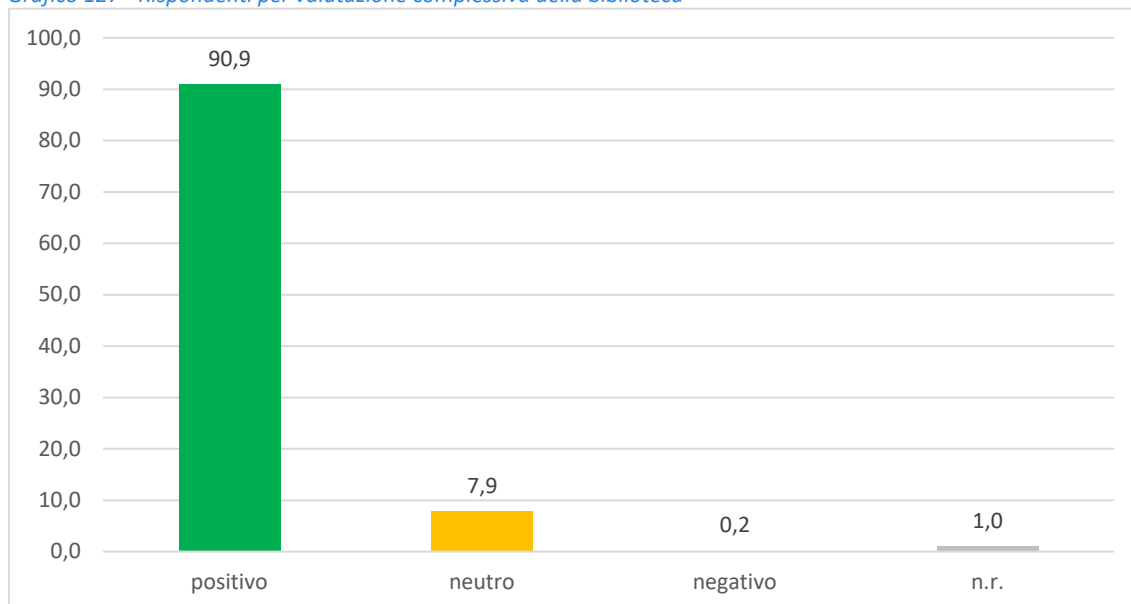
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Le valutazioni risultano tutte ampiamente positive. Il servizio di prestito locale e quello interbibliotecario sono ritenuti molto soddisfacenti con il 95,0% e l'89,7% di giudizi positivi, insieme alla cortesia e la competenza/professionalità del personale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

Grafico 126 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



Infine, abbiamo chiesto un giudizio generale sulla biblioteca e a conferma dei risultati fino a qui positivi il 90,9% ha dato una valutazione positiva, il 7,9% ha dato una valutazione intermedia mentre soltanto lo 0,2% ha dato una valutazione negativa.

Grafico 127 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Biblioteca Isis Leonardo Da Vinci

In sintesi

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

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

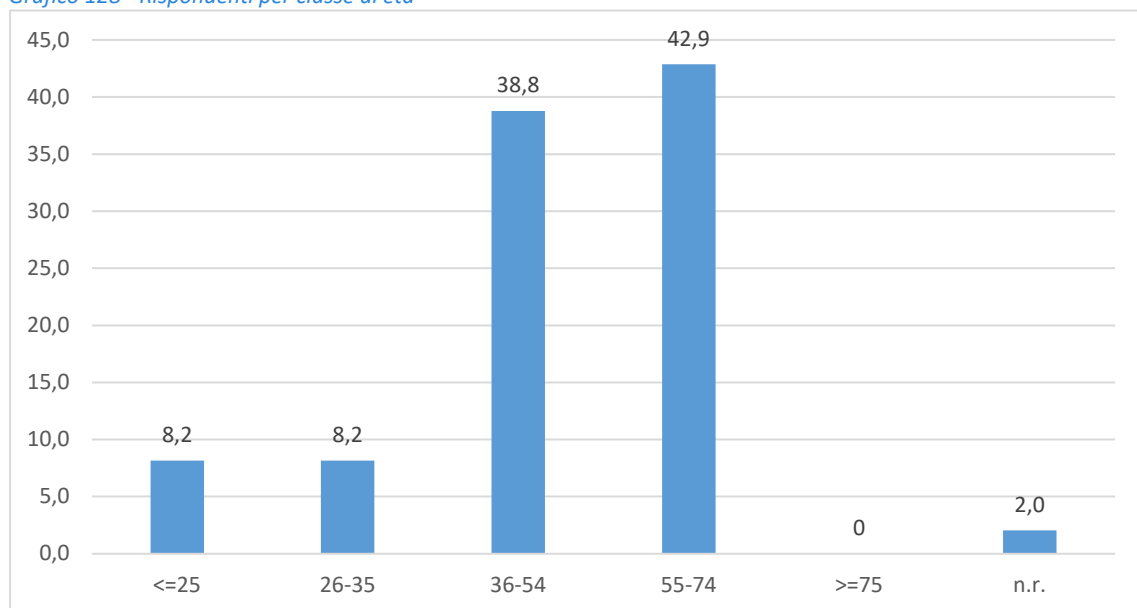
I rispondenti sono in maggioranza femmine (59,2%); il 40,8% sono maschi.

Tabella 71 - Rispondenti per genere

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

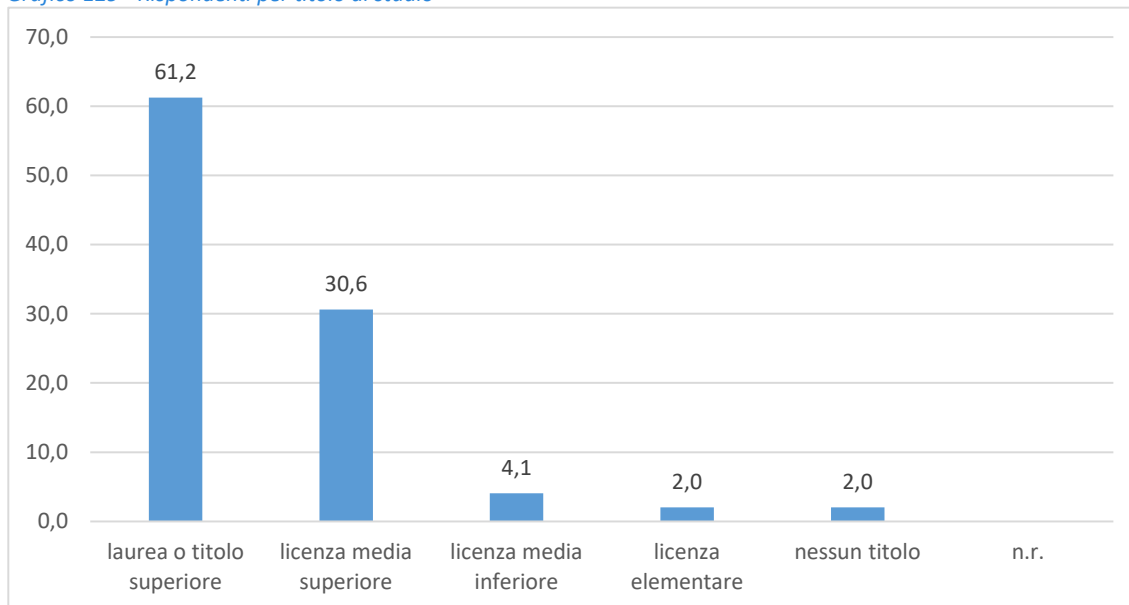
La maggioranza dei rispondenti fa parte della classe 55-74 anni con una percentuale del 42,9%, seguita dai 36-54enni con il 38,8%. Con la stessa percentuale dell'8,2% sono presenti i minori di 26 anni e coloro tra i 26 e i 35 anni; gli ultrasessantacinquenni, invece, non sono presenti.

Grafico 128 - Rispondenti per classe di età



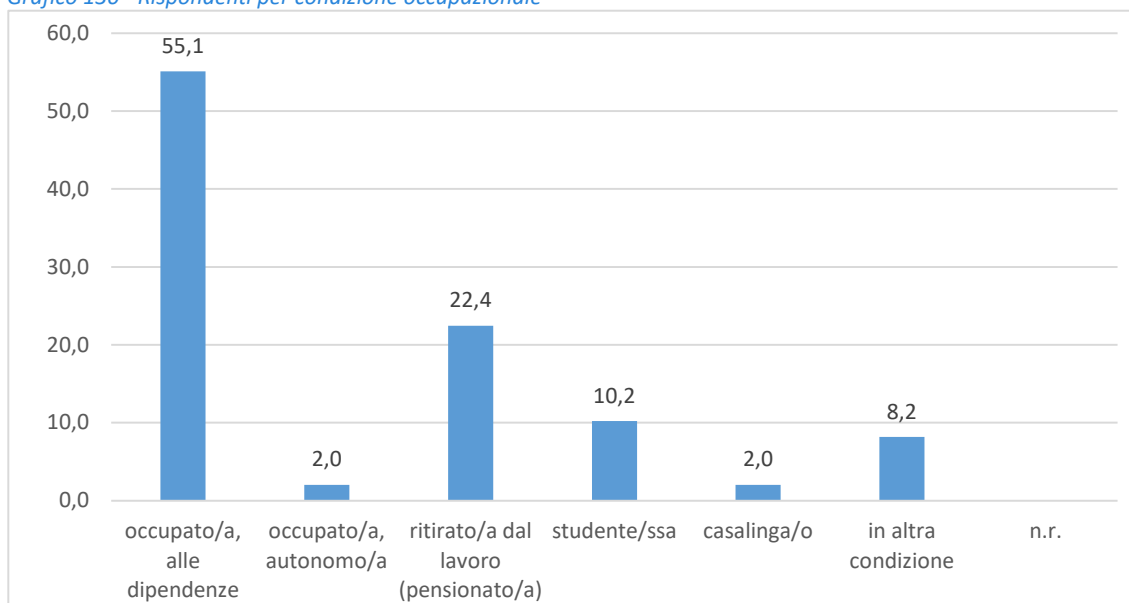
Il titolo di studio è alto visto che troviamo una percentuale del 61,2% per coloro che hanno conseguito almeno la laurea e il 30,6% per coloro che possiedono la licenza media superiore. Il 4,1% possiede la licenza media inferiore. Il 2,0% possiede la licenza elementare. Il 2,0% possiede nessun titolo.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

Grafico 129 - Rispondenti per titolo di studio



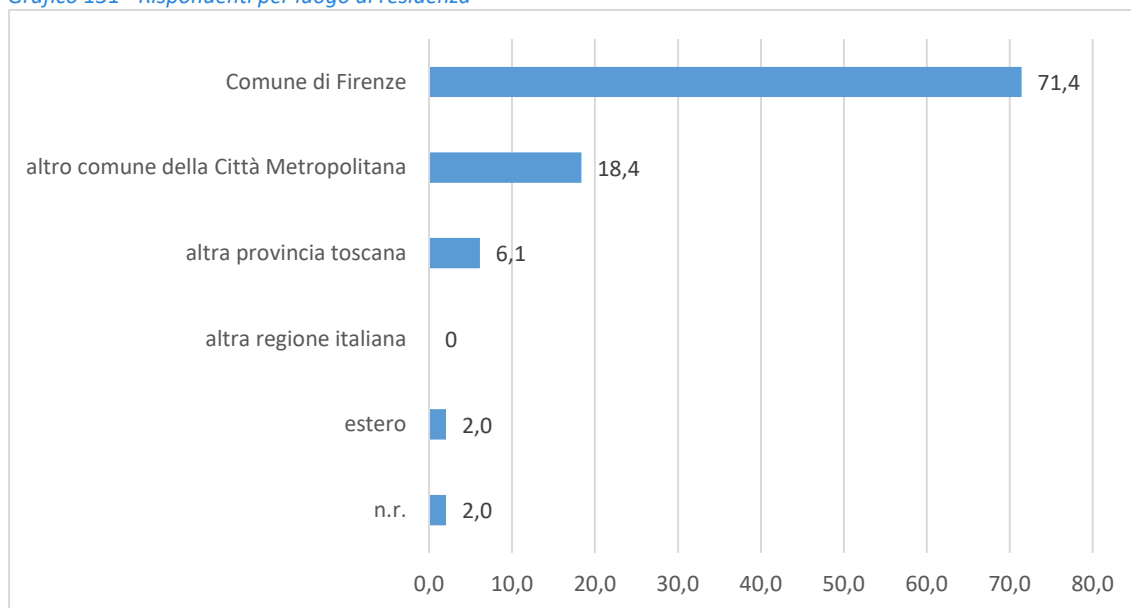
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, il 55,1% dei rispondenti è occupato alle dipendenze, il 22,4% è pensionato e solo il 2,0% è occupato autonomo. Si riscontra una buona percentuale di studenti del 10,2%.

Grafico 130 - Rispondenti per condizione occupazionale



Il 71,4% dei rispondenti risiede nel comune di Firenze, il 18,4% proviene da un altro comune della provincia, il 6,1% da un'altra provincia toscana e il 2,0% risiede all'estero mentre nessuno viene da un'altra regione italiana.

Grafico 131 - Rispondenti per luogo di residenza



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

La maggior parte dei rispondenti frequenta raramente la biblioteca, infatti il 46,9% dichiara di frequentarla meno di una volta al mese e il 18,4% vi si reca una volta al mese. Il 12,2% frequenta una volta ogni 15 giorni, l'8,2% una volta a settimana e il 10,2% più volte a settimana.

Tabella 72 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

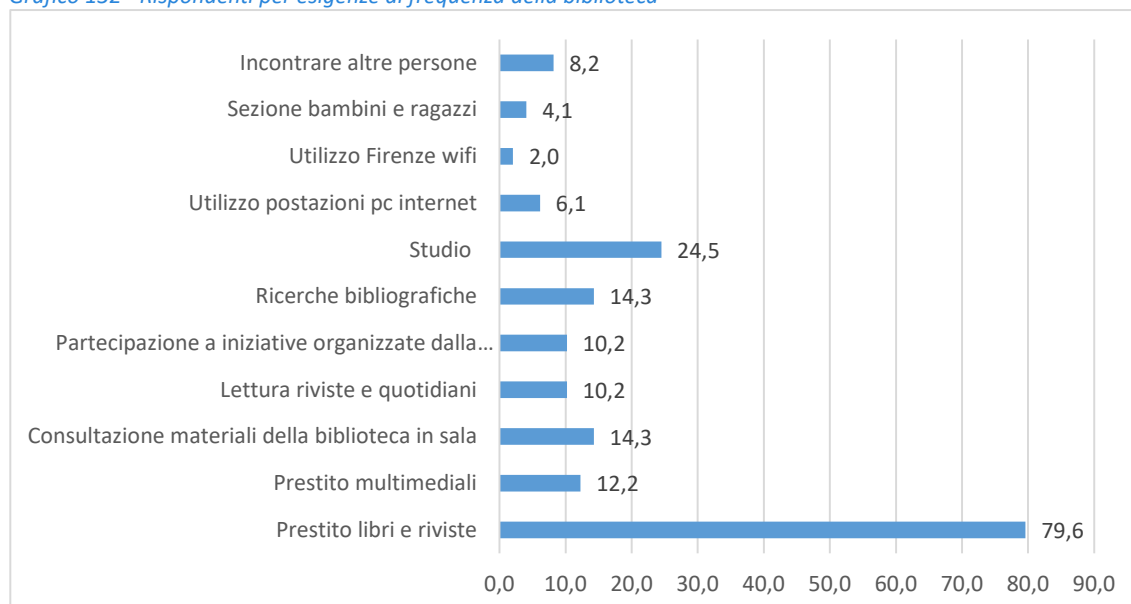
| | N | % |
|---------------------------|-----------|--------------|
| Più volte a settimana | 5 | 10,2 |
| Una volta a settimana | 4 | 8,2 |
| Una volta ogni 15 giorni | 6 | 12,2 |
| Una volta al mese | 9 | 18,4 |
| Meno di una volta al mese | 23 | 46,9 |
| Non rispondenti | 2 | 4,1 |
| Totale | 49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

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

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

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

Grafico 132 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



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

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

Tabella 74 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

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

Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che più della metà dei rispondenti non usa le raccolte multimediali, quelle per bambini e ragazzi e quelle di periodici e riviste, con la stessa percentuale del 53,1%. Seguono le postazioni pc dotate di servizio internet e la rete wifi, rispettivamente con percentuali di non utilizzo del 42,9% e 36,7%; la chiarezza della modulistica e l'efficacia della comunicazione e sito web, rispettivamente con il 24,5% e il 22,4%. Il servizio di prestito interbibliotecario non è valutato dal 22,4% dei rispondenti, mentre quello locale dal 12,2%. Si rilevano percentuali di non utilizzo del 16,3% per le raccolte librerie e del 12,2% per la disposizione degli scaffali e accesso ai libri.

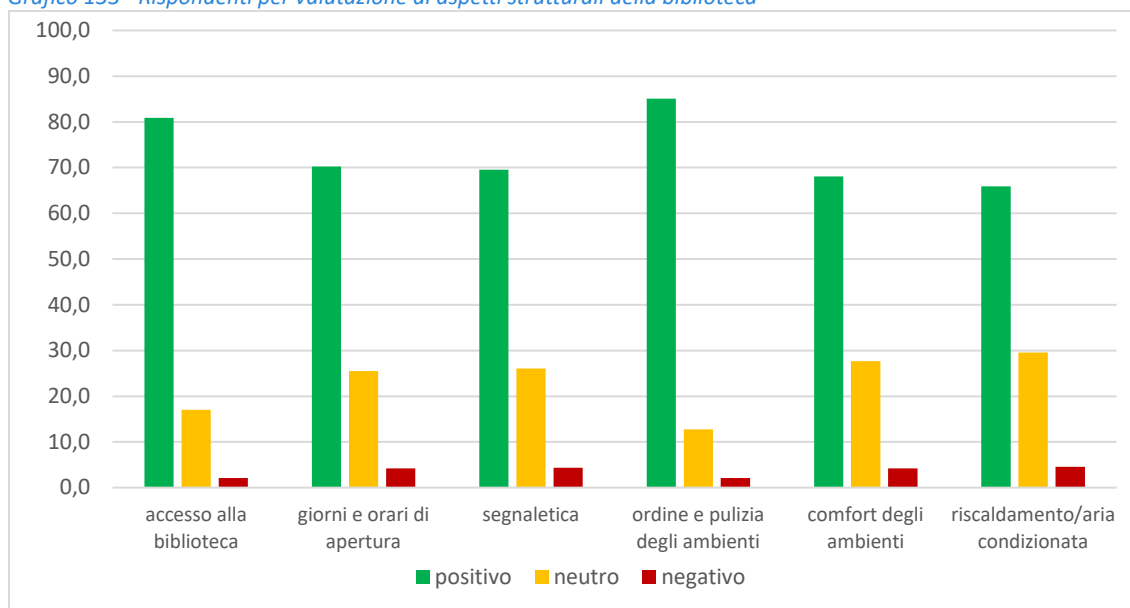
Tabella 75 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

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

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

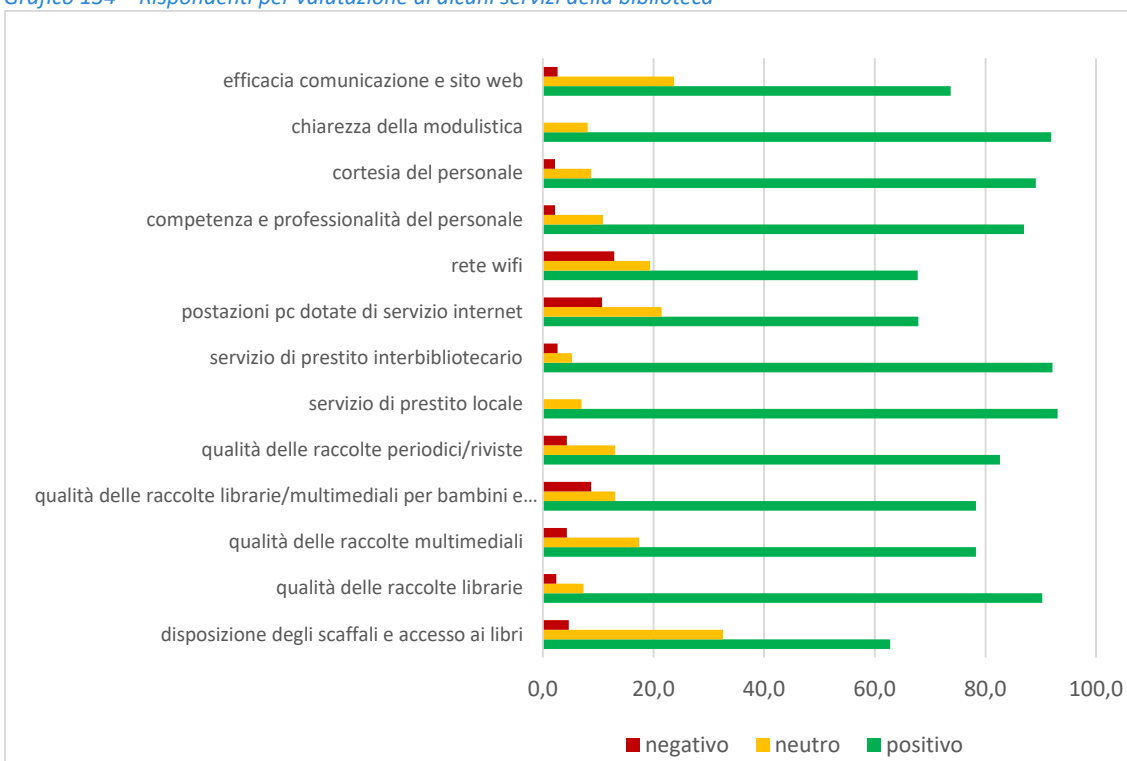
Tutti gli aspetti legati alla struttura rilevano una prevalenza di giudizi positivi (faccina sorridente). Tuttavia, le valutazioni positive sono mediamente inferiori a quelle delle altre biblioteche ad eccezione dell'ordine e la pulizia dell'ambiente che riporta l'85,1%. Gli altri aspetti riportano giudizi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

Grafico 133 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



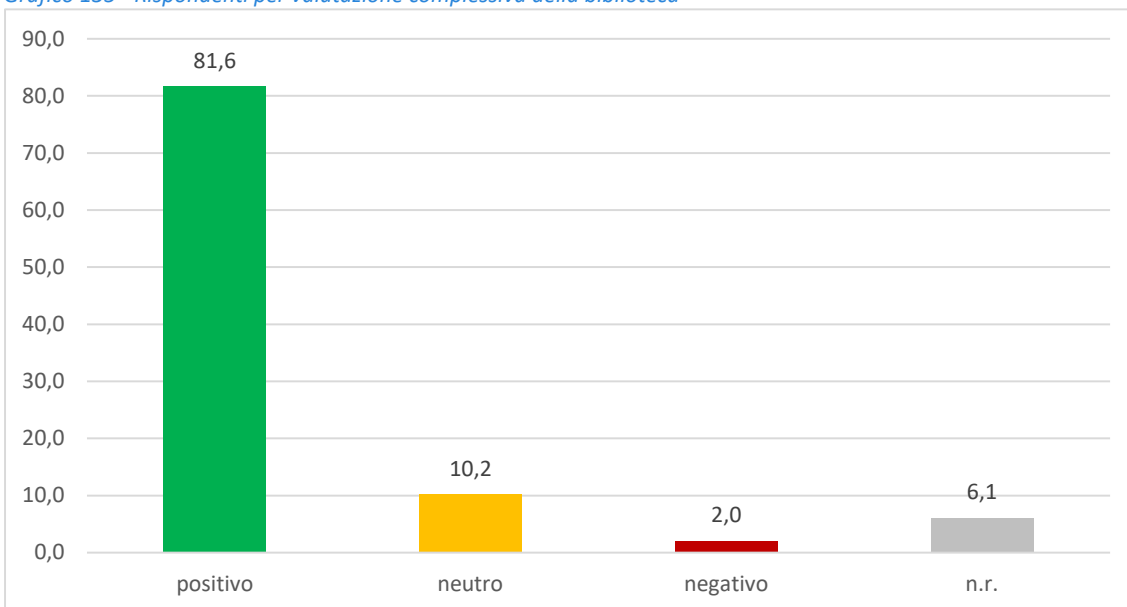
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Si ottiene una buona soddisfazione per il servizio di prestito locale e interbibliotecario, rispettivamente con il 93,0% e il 92,1% di giudizi positivi; la cortesia e la competenza/professionalità del personale registrano rispettivamente l'89,1% e l'87,0%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

Grafico 134 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



Infine, abbiamo chiesto un giudizio generale sulla biblioteca e, a conferma dei risultati fin qui ottenuti, si osservano valutazioni positive pari all'81,6%, intermedie del 10,2% mentre quelle negative sono pari al 2,0%.

Grafico 135 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Biblioteca dei Ragazzi

In sintesi

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

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

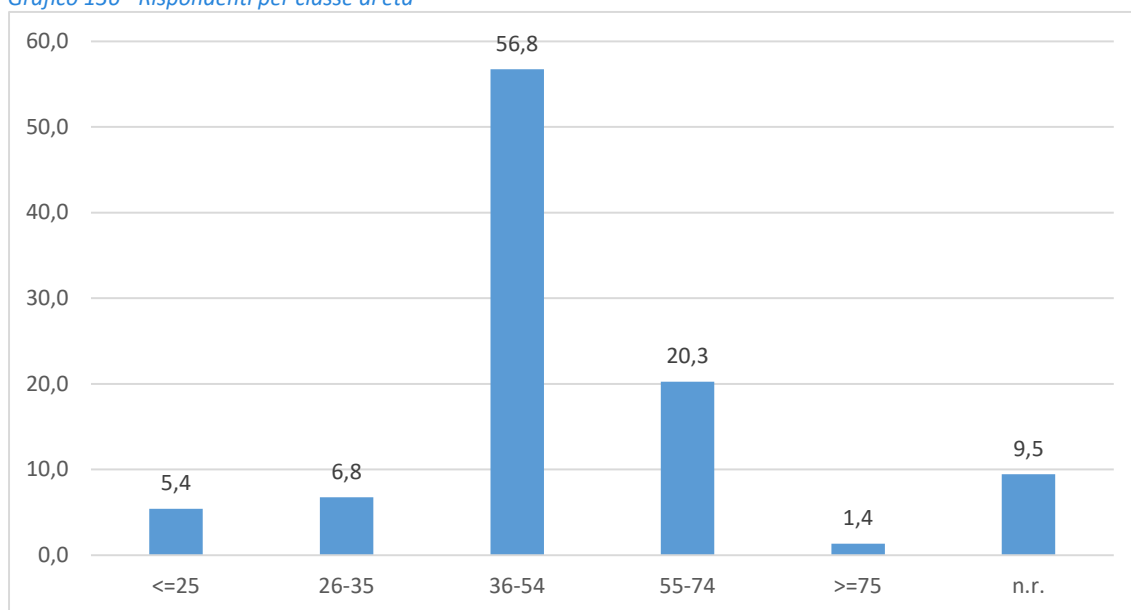
La maggior parte dei rispondenti è di genere femminile (75,7%), il 14,9% è di genere maschile e il 6,8%, invece, non specifica.

Tabella 76 - Rispondenti per genere

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

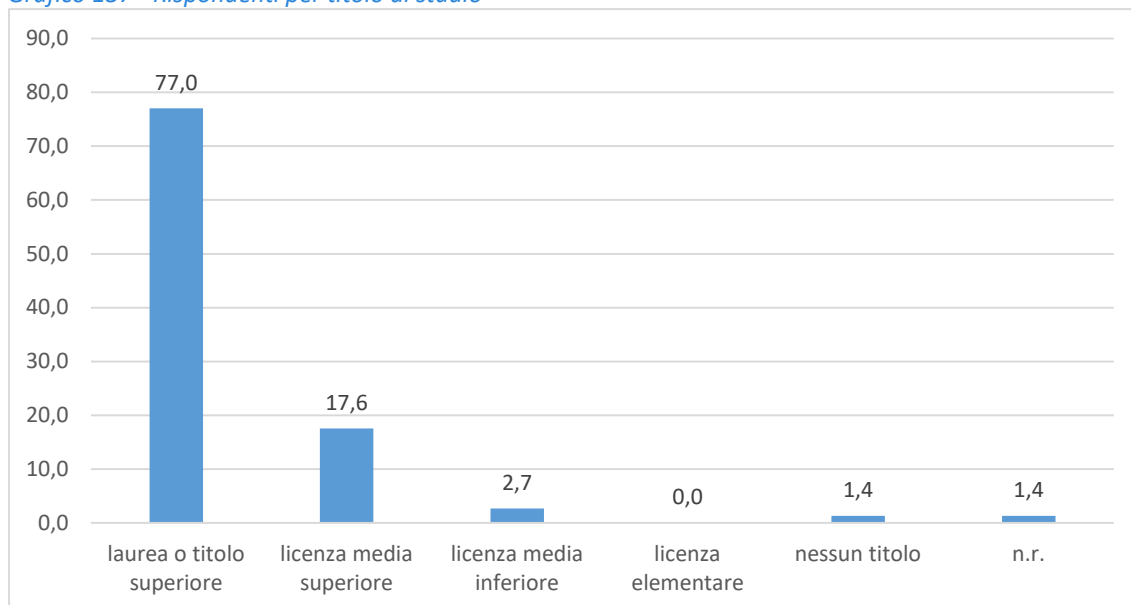
Oltre la metà dei rispondenti fa parte della classe dei 36-54enni (56,8%), il 20,3% rientra nella classe dei 55-74enni, il 5,4% nei giovani con meno di 26 anni e il 6,8% nella classe 26-35 anni. Solo l'1,4% appartiene agli ultra75enni.

Grafico 136 - Rispondenti per classe di età



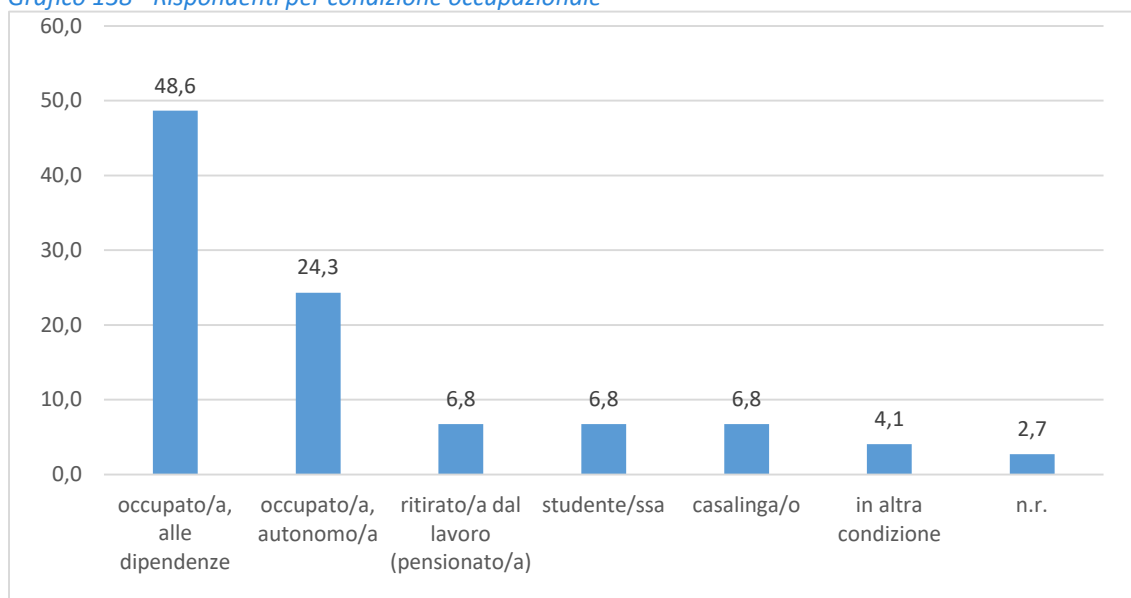
Il titolo di studio risulta elevato, quasi tutti i rispondenti possiedono la 'laurea o titolo superiore' con il 77,0%, seguiti da coloro con 'licenza media superiore' con 17,6%. Troviamo poi un 2,7% che ha conseguito la licenza media inferiore. Le altre percentuali non sono rilevanti.

Grafico 137 - Rispondenti per titolo di studio



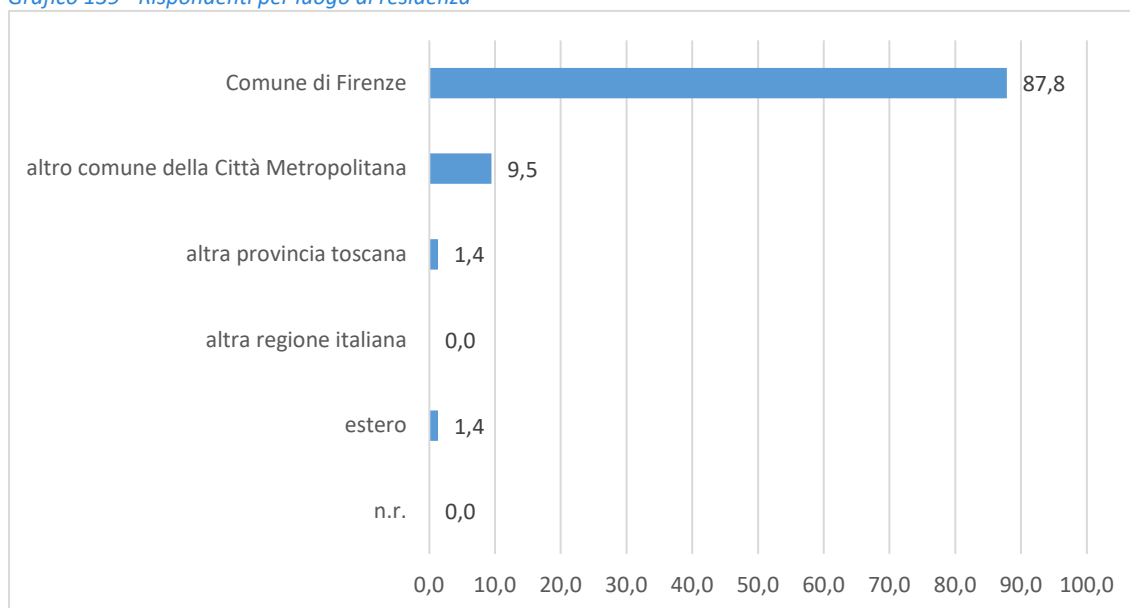
Per quanto riguarda la condizione occupazionale, il 48,6% dei rispondenti si dichiara occupato alle dipendenze, il 24,3% occupato autonomo e con la stessa percentuale del 6,8% si hanno pensionati, studenti/esse e casalinghi/e.

Grafico 138 - Rispondenti per condizione occupazionale



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

Grafico 139 - Rispondenti per luogo di residenza



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

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

Tabella 77 – Rispondenti per frequenza della biblioteca

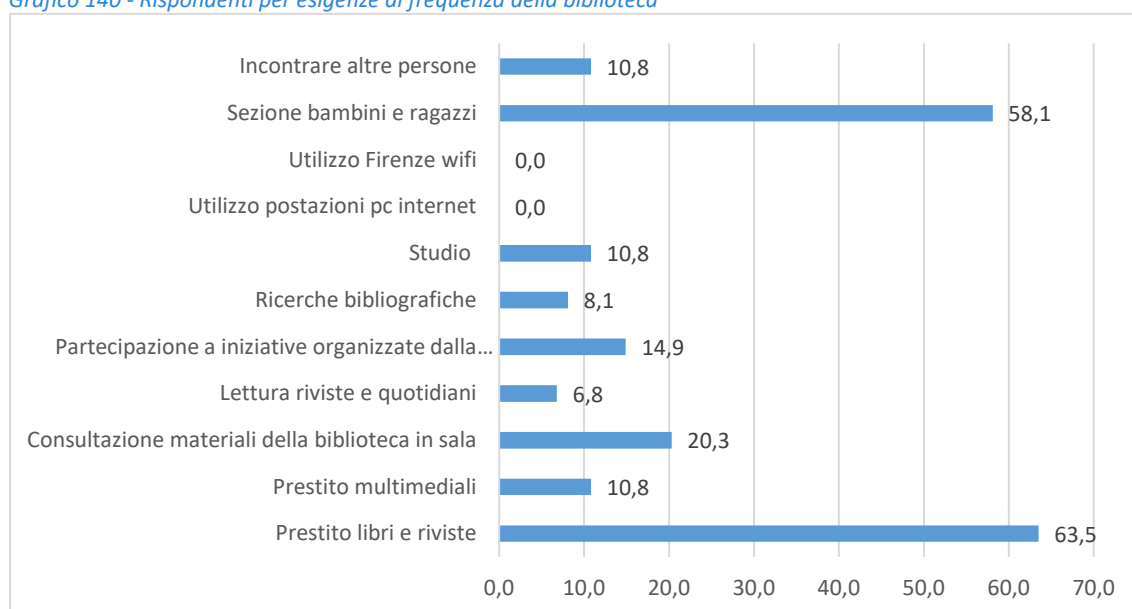
| | N | % |
|---------------------------|-----------|--------------|
| Più volte a settimana | 2 | 2,7 |
| Una volta a settimana | 4 | 5,4 |
| Una volta ogni 15 giorni | 8 | 10,8 |
| Una volta al mese | 14 | 18,9 |
| Meno di una volta al mese | 30 | 40,5 |
| Non rispondenti | 16 | 21,6 |
| Totale | 74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

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

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

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

Grafico 140 - Rispondenti per esigenze di frequenza della biblioteca



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

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

Tabella 79 – Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca

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

Nella seconda parte invece si chiede una valutazione dei servizi offerti dalla biblioteca. Da questo secondo set di dati si nota che più della metà dei rispondenti non usa la rete wifi e le postazioni pc dotate di servizio internet, con percentuali di non utilizzo rispettivamente pari al 60,8% e 52,7%; seguono le raccolte di periodici/riviste non valutate dal 55,4% degli utenti. Le raccolte multimediali non sono valutate per il 41,9%, quelle per bambini e ragazzi dal 21,6% e quelle librerie dal 10,8%. Il servizio di prestito interbibliotecario non è valutato dal 32,4% dei rispondenti, mentre quello locale dal 13,5%; l'efficacia della comunicazione e sito web dal 29,7% e la chiarezza della modulistica dal 21,6%.

Tabella 80 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca

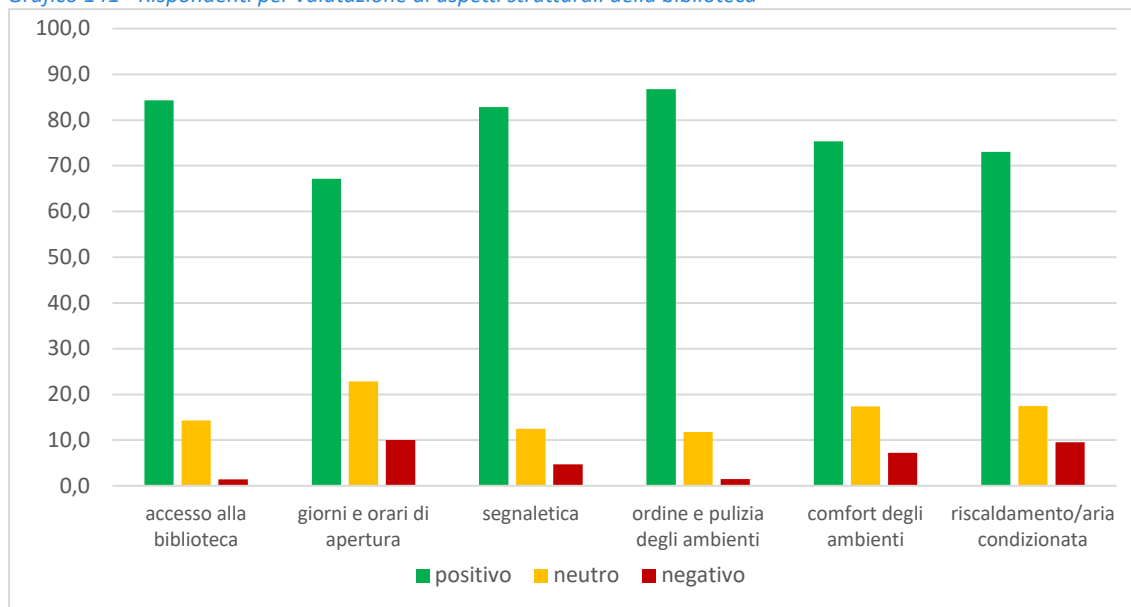
| Servizi | positivo | neutro | negativo | Non so valutare Non utilizzo |
|--|----------|--------|----------|---------------------------------|
| disposizione degli scaffali e accesso ai libri | 73,0 | 16,2 | 2,7 | 8,1 |
| qualità delle raccolte librerie | 81,1 | 8,1 | 0,0 | 10,8 |
| qualità delle raccolte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

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

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

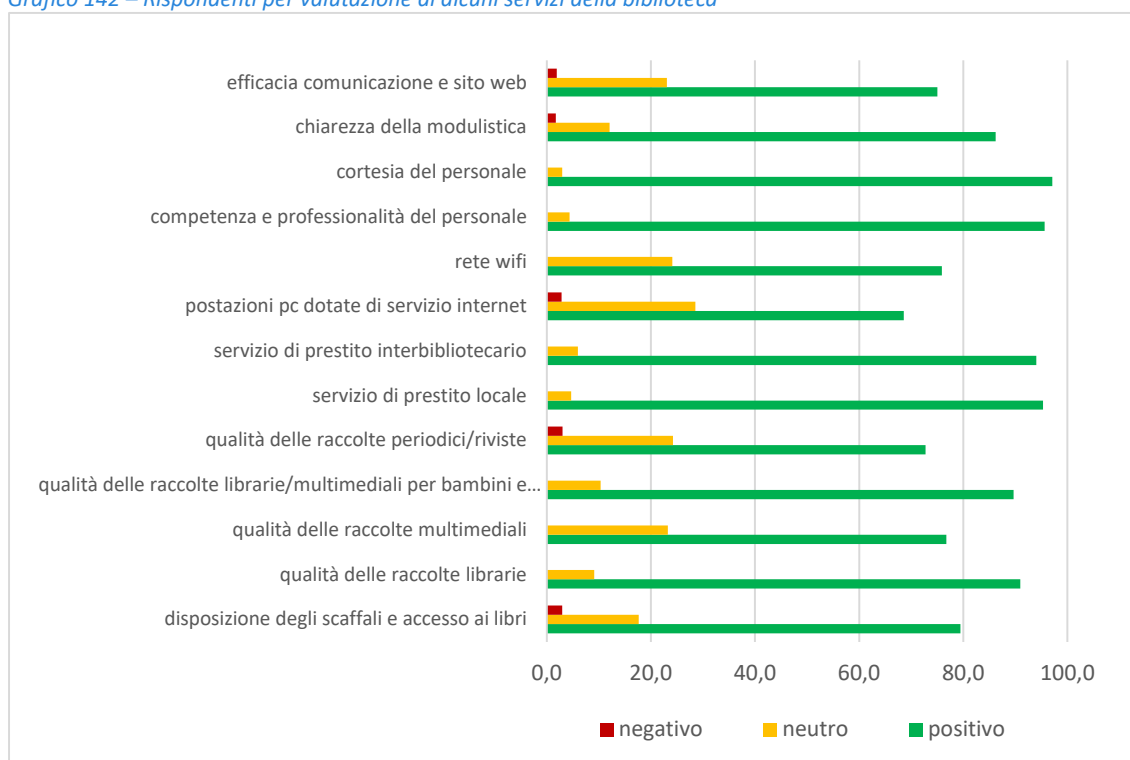
Le valutazioni positive più elevate si rilevano per ordine e pulizia degli ambienti (86,8%), accesso alla biblioteca (84,3%) e segnaletica (82,8%). Scendono al 75,4% e al 73,0% i giudizi positivi per comfort dell'ambiente e riscaldamento/aria condizionata mentre i giorni e orari di apertura registrano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

Grafico 141 - Rispondenti per valutazione di aspetti strutturali della biblioteca



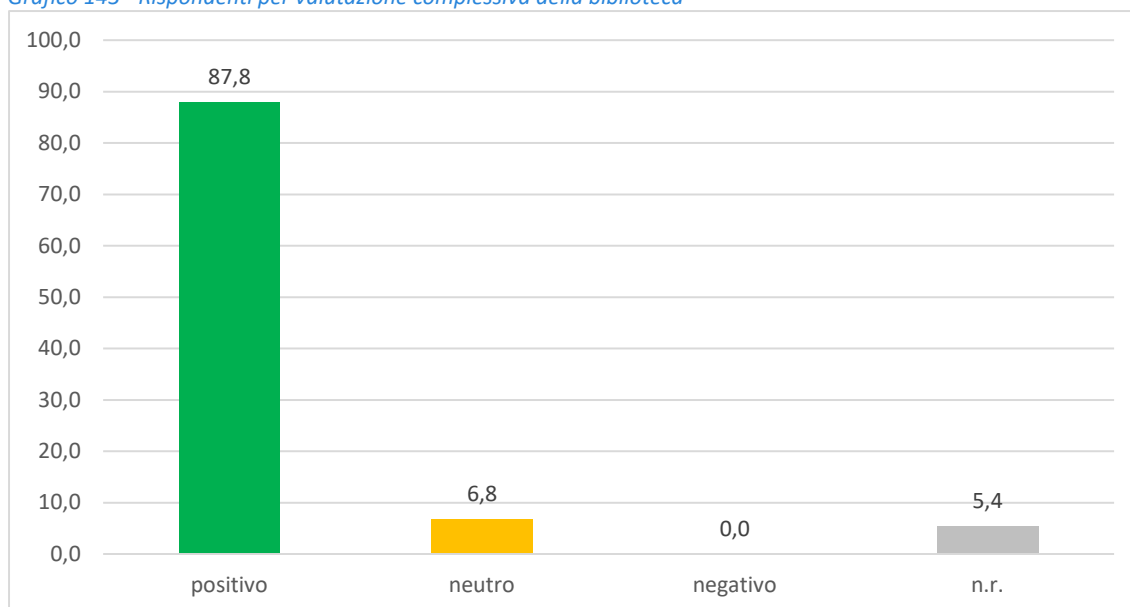
Nel secondo grafico invece si valutano i servizi. Risultano molto soddisfacenti la cortesia e competenza/professionalità del personale, rispettivamente con il 97,1% e il 95,6% di valutazioni positive. Si ottiene buona soddisfazione per il servizio di prestito locale e interbibliotecario, con il 95,3%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

Grafico 142 – Rispondenti per valutazione di alcuni servizi della biblioteca



Infine, abbiamo chiesto un giudizio generale sulla biblioteca e, a conferma dei risultati fin qui ottenuti, si osservano valutazioni positive pari all'87,8%, intermedie del 6,8% mentre nessuno ha dato una valutazione negativa. Si rileva una percentuale di non rispondenti del 5,4%.

Grafico 143 - Rispondenti per valutazione complessiva della biblioteca



Sintesi finale

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

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

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

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

Conclusioni

Partendo dal presupposto che ogni biblioteca è da considerare come un mondo a sé, dall'analisi sono venuti fuori molti tratti comuni.

Nell'insieme delle valutazioni complessivamente molto positive, volendo evidenziare i punti di forza e di debolezza delle biblioteche fiorentine potremo così riassumerli:

- il personale di tutte le biblioteche è molto apprezzato per competenza e professionalità nell'evasione delle richieste nonché per la cortesia
- il servizio di prestito locale è ritenuto molto buono, buono anche il prestito interbibliotecario
- generalmente buona l'efficacia della comunicazione e sito web
- da migliorare la qualità dei vari materiali
- dal punto di vista strutturale migliorabile il comfort degli ambienti in alcune biblioteche

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

Appendice

Tablelle di frequenza

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

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

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

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

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

| | | <=25 anni | 26-35 | 36-54 | 55-74 | >=75 | non indicato |
|--------------------------------|-------------------------------------|-----------|-------|-------|-------|------|--------------|
| catalogo OPAC online | si | 34,4 | 58,3 | 49,8 | 44,2 | 27,3 | 41,6 |
| | no | 65,6 | 41,7 | 50,2 | 55,8 | 72,7 | 58,4 |
| servizio Utente in linea | si, lo utilizzo | 8,8 | 18,9 | 13,5 | 14,2 | 11,8 | 11,6 |
| | lo conosco ma non ho le credenziali | 5,1 | 6,5 | 6,7 | 5,6 | 4,4 | 6,1 |
| | lo conosco ma non lo utilizzo | 13,1 | 20,5 | 24,6 | 32,3 | 35,1 | 26,9 |
| | no, non lo conosco | 73,0 | 54,1 | 55,2 | 47,9 | 48,7 | 55,4 |
| servizio Media Library On Line | si, lo utilizzo | 6,8 | 10,6 | 15,1 | 19,4 | 14,8 | 12,8 |
| | lo conosco ma non ho le credenziali | 2,6 | 3,3 | 4,4 | 3,9 | 3,1 | 2,8 |
| | lo conosco ma non lo utilizzo | 11,6 | 14,6 | 16,8 | 24,3 | 21,2 | 19,6 |
| | no, non lo conosco | 79,0 | 71,5 | 63,8 | 52,4 | 60,9 | 64,8 |

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

| | | <=25 anni | 26-35 | 36-54 | 55-74 | >=75 | non indicato |
|----------------------------------|------------------------------|-----------|-------|-------|-------|------|--------------|
| Servizio consulenze digitali | si, ne ho usufruito | 3,1 | 3,5 | 2,3 | 5,5 | 14,0 | 6,5 |
| | si ma non ne ho usufruito | 18,8 | 23,2 | 29,5 | 41,4 | 41,3 | 37,7 |
| | no ma vorrei saperne di più | 21,0 | 18,5 | 19,5 | 18,2 | 14,3 | 15,9 |
| | no e non mi interessa | 57,1 | 54,9 | 48,7 | 34,8 | 30,4 | 39,9 |
| Attività culturali | si, partecipo | 12,5 | 26,4 | 34,7 | 40,0 | 43,7 | 22,3 |
| | si ma non ho mai partecipato | 63,1 | 57,7 | 51,4 | 46,2 | 39,3 | 54,5 |
| | no ma vorrei saperne di più | 9,4 | 6,9 | 5,8 | 4,0 | 3,2 | 7,2 |
| | no e non mi interessa | 15,1 | 8,9 | 8,0 | 9,9 | 13,9 | 16,0 |
| Iniziativa per bambini e ragazzi | si, partecipo | 6,8 | 15,4 | 38,0 | 9,4 | 6,0 | 15,0 |
| | si ma non ho mai partecipato | 55,4 | 55,3 | 43,7 | 49,2 | 45,5 | 51,0 |
| | no ma vorrei saperne di più | 2,6 | 4,7 | 4,4 | 2,7 | 2,2 | 5,7 |
| | no e non mi interessa | 35,2 | 24,6 | 13,8 | 38,6 | 46,3 | 28,2 |

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

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

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

| | | <=25 anni | 26-35 | 36-54 | 55-74 | >=75 | non indicato |
|-------------------------|--|-----------|-------|-------|-------|------|--------------|
| Utilità aperture serali | si | 79,2 | 60,5 | 67,2 | 63,2 | 69,8 | 68,2 |
| | no | 4,2 | 11,8 | 9,4 | 9,6 | 11,6 | 8,1 |
| | non so | 16,7 | 27,6 | 23,5 | 27,2 | 18,6 | 23,8 |
| Utilizzo in passato | si, la utilizzo | 42,1 | 26,1 | 15,7 | 13,9 | 16,7 | 15,1 |
| | si, ho utilizzato regolarmente l'apertura serale | 15,8 | 17,4 | 8,1 | 5,2 | 0,0 | 7,2 |
| | si, ho utilizzato sporadicamente l'apertura serale | 21,1 | 37,0 | 40,0 | 43,4 | 36,7 | 36,8 |
| | no, non ho mai utilizzato l'apertura serale | 21,1 | 19,6 | 36,3 | 37,6 | 46,7 | 40,8 |

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

| | <=25 anni | 26-35 | 36-54 | 55-74 | >=75 | non indicato | Totale |
|---|-----------|-------|-------|-------|------|--------------|--------|
| mi rivolgo al personale | 70,8 | 59,2 | 55,0 | 66,2 | 65,1 | 14,8 | 52,0 |
| svolgo una ricerca a scaffale aperto | 12,5 | 26,3 | 23,9 | 18,0 | 16,3 | 6,3 | 20,2 |
| cerco su catalogo online in biblioteca | 4,2 | 3,9 | 5,4 | 4,0 | 4,7 | 1,3 | 4,5 |
| cerco su catalogo online fuori dalla biblioteca (casa, smartphone...) | 8,3 | 7,9 | 14,9 | 10,3 | 9,3 | 2,7 | 11,8 |
| Non risponde | 4,2 | 2,6 | ,8 | 1,5 | 4,7 | 74,9 | 11,5 |

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

| | <=25 anni | 26-35 | 36-54 | 55-74 | >=75 | non indicato |
|--------------------------------------|-----------|-------|-------|-------|------|--------------|
| newsletter | 50,0 | 68,4 | 78,1 | 76,1 | 74,4 | 66,4 |
| facebook | 20,8 | 30,3 | 28,9 | 21,7 | 14,0 | 29,6 |
| X | 4,2 | 0,0 | 1,3 | 0,7 | 0,0 | 1,3 |
| instagram | 45,8 | 53,9 | 26,6 | 10,3 | 4,7 | 28,7 |
| sito web biblioteche comunali | 45,8 | 40,8 | 43,2 | 48,9 | 30,2 | 36,8 |
| telefonicamente | 8,3 | 10,5 | 4,8 | 7,0 | 14,0 | 7,2 |
| locandine/avvisi in biblioteca | 37,5 | 28,9 | 27,8 | 22,8 | 23,3 | 24,7 |
| notizie su giornali/riviste | 12,5 | 1,3 | 8,0 | 9,9 | 2,3 | 7,6 |
| chiedendo direttamente in biblioteca | 12,5 | 10,5 | 10,2 | 11,8 | 14,0 | 14,8 |

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

| | <=25 anni | | 26-35 | | 36-54 | | 55-74 | | >=75 | | non indicato | | Totale | |
|---------------------------|------------|--------------|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| più volte a settimana | 69 | 14,2 | 80 | 11,7 | 146 | 4,1 | 159 | 3,8 | 58 | 5,7 | 34 | 7,4 | 546 | 5,3 |
| una volta a settimana | 62 | 12,7 | 63 | 9,3 | 230 | 6,5 | 308 | 7,3 | 107 | 10,5 | 34 | 7,4 | 804 | 7,8 |
| una volta ogni 15 giorni | 53 | 10,9 | 81 | 11,9 | 426 | 12,1 | 601 | 14,3 | 170 | 16,6 | 57 | 12,4 | 1.388 | 13,4 |
| una volta al mese | 112 | 23,0 | 175 | 25,7 | 992 | 28,1 | 1.151 | 27,5 | 281 | 27,5 | 119 | 26,0 | 2.830 | 27,3 |
| meno di una volta al mese | 161 | 33,1 | 248 | 36,4 | 1.551 | 43,9 | 1.717 | 41,0 | 339 | 33,1 | 142 | 31,0 | 4.158 | 40,1 |
| nr | 30 | 6,2 | 34 | 5,0 | 188 | 5,3 | 256 | 6,1 | 68 | 6,6 | 72 | 15,7 | 648 | 6,2 |
| Totale | 487 | 100,0 | 681 | 100,0 | 3.533 | 100,0 | 4.192 | 100,0 | 1.023 | 100,0 | 458 | 100,0 | 10.374 | 100,0 |

Tabella 10 – Rispondenti per esigenze di frequenza delle biblioteche e per classe di età

| | <=25 anni | 26-35 | 36-54 | 55-74 | >=75 | non indicato | Totale |
|--|-----------|-------|-------|-------|------|--------------|--------|
| prestito libri e/o riviste | 50,5 | 63,4 | 75,5 | 75,4 | 71,4 | 67,2 | 72,7 |
| prestito multimediali | 4,7 | 7,0 | 9,5 | 6,9 | 3,0 | 5,2 | 7,2 |
| consultazione materiali della biblioteca in sala | 11,7 | 15,6 | 15,6 | 18,6 | 15,8 | 18,1 | 16,8 |
| lettura riviste/quotidiani | 6,2 | 8,1 | 10,5 | 18,9 | 19,8 | 15,7 | 14,7 |
| partecipazione a iniziative organizzate dalla biblioteca | 7,8 | 17,6 | 27,0 | 34,0 | 41,1 | 26,4 | 29,7 |
| ricerche bibliografiche | 7,6 | 8,1 | 4,7 | 5,1 | 4,8 | 6,1 | 5,3 |
| studio | 79,5 | 53,7 | 18,8 | 8,5 | 4,8 | 22,5 | 18,6 |
| utilizzo pc postazioni internet | 6,2 | 4,4 | 3,4 | 2,5 | 1,9 | 2,6 | 3,0 |
| utilizzo Firenze wifi | 10,3 | 7,9 | 4,0 | 2,6 | 1,9 | 2,4 | 3,7 |
| sezione bambini e ragazzi | 3,5 | 19,5 | 37,4 | 7,4 | 3,5 | 14,4 | 18,2 |
| incontrare altre persone | 18,3 | 17,2 | 7,9 | 8,2 | 8,4 | 7,4 | 9,1 |

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

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

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

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

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

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

Grafico 1 – Utilizzatori servizi per valutazione

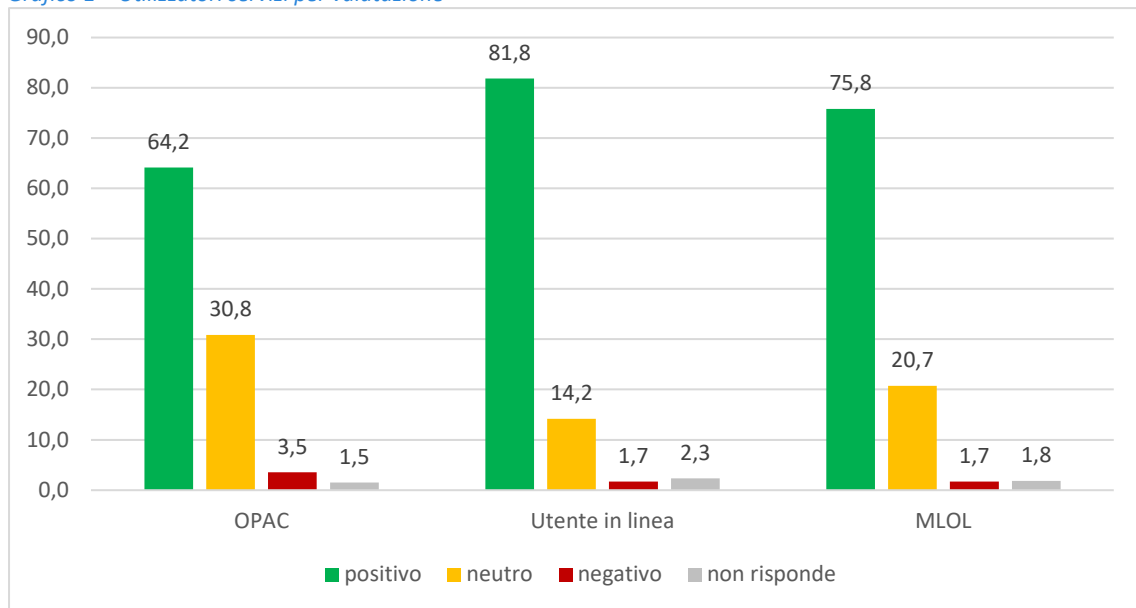
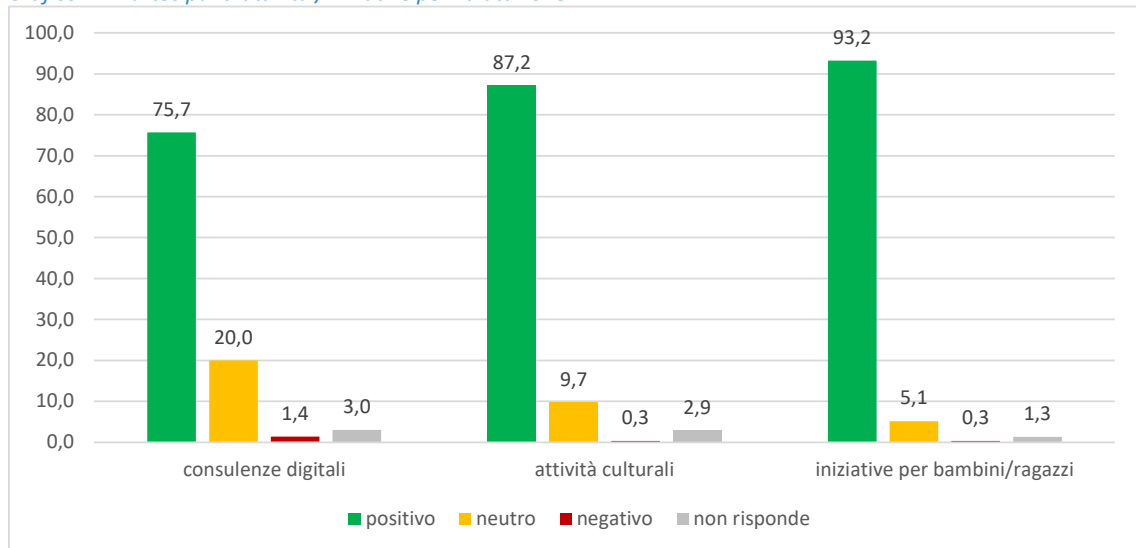


Grafico 2 – Partecipanti attività /iniziative per valutazione



Questionario di gradimento dei servizi bibliotecari

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

L'Amministrazione La ringrazia per la cortese collaborazione.

Biblioteca _____

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

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

2. Con quale frequenza si reca in biblioteca?

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

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

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

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

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

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

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

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

6. Valutazione complessiva della biblioteca:

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

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

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

- Sì
- no

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

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

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

11. Se lo utilizza, come lo valuta?

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

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

13. Se lo utilizza, come lo valuta?

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

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

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

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

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

17. Se ha partecipato, come valuta il servizio?

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

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

19. Se ha partecipato, come valuta il servizio?

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

- sì
- no
- non so

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

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

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

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

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

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

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

ANAGRAFICA

25. Genere:

- M
- F
- altro
- preferisco non dichiararlo

26. Anno di nascita _ _ _ _

27. Titolo di studio:

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

28. Condizione occupazionale:

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

29. Dove vive?

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

La statistica per la città

*Offerta di lavoro
Stime 2018/2024 per grandi Comuni*

*A cura di
Giorgia Burbui*

Premessa

Il mercato del lavoro rappresenta un indicatore fondamentale per comprendere la dinamica economica e sociale di un territorio. La presente analisi si propone di esaminare l'andamento occupazionale nei principali comuni italiani nel periodo 2018-2024, con un focus specifico sulle differenze di genere e sulle trasformazioni intercorse.

L'obiettivo è fornire una lettura chiara e oggettiva dei dati ISTAT sulle forze lavoro, permettendo a cittadini, amministratori e stakeholder di comprendere le principali tendenze e criticità emerse nel mercato occupazionale.

Lo studio prende in considerazione indicatori quali tassi di occupazione, disoccupazione, inattività e partecipazione femminile, offrendo una prospettiva integrata per restituire una visione dinamica delle opportunità lavorative nei contesti urbani analizzati.

L'analisi si colloca in un periodo particolarmente significativo, che ha visto susseguirsi shock economici come la pandemia di COVID-19 e i successivi processi di ripresa, rendendo i dati qui presentati non solo una fotografia statistica, ma un documento utile a comprendere le trasformazioni socio-economiche in corso.

La principale fonte dati è rappresentata dall'indagine campionaria "Rilevazione sulle Forze di Lavoro (RFL)", la quale rappresenta la fonte di informazione statistica più tempestiva sul mercato del lavoro italiano. Attraverso queste rilevazioni si acquisiscono dati fondamentali che permettono di analizzare le dinamiche occupazionali, tra cui: composizione professionale della forza lavoro; distribuzione settoriale delle attività economiche; quantificazione delle ore lavorate; caratteristiche dei contratti (tipologia e durata); livelli di formazione dei lavoratori. L'indagine sulle forze di lavoro è regolamentata a livello europeo ([Regolamento Ue 2019/1700](#) del Parlamento europeo e del Consiglio) e rientra tra quelle comprese nel Programma statistico nazionale. L'indagine è di tipo campionario e coinvolge, ogni anno, oltre 250 mila famiglie residenti in Italia (per un totale di 600 mila individui) distribuite in circa 1.400 comuni italiani. Le famiglie da intervistare vengono estratte casualmente utilizzando l'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (Anpr), secondo una strategia di campionamento opportuna. Le famiglie rientranti nel campione vengono intervistate 4 volte nell'arco di 15 mesi: la prima intervista prevede di essere effettuata presso il domicilio della famiglia tramite metodo CAPI (Computer Assisted Personal Interviewing); le interviste successive vengono effettuate telefonicamente, metodo CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing).

I risultati dell'indagine vengono diffusi attraverso comunicati stampa mensili o trimestrali e tavole di dati e sono disponibili, così come le presenti stime per grandi Comuni, nella banca dati IstatData¹.

1 https://esploradati.istat.it/databrowser/#/it/dw/categories/IT1.Z0500LAB.1.0/LAB_OFFER

Sintesi

- Tra il 2018 e il 2024 le dinamiche dell'occupazione nei grandi comuni risultano complessivamente stabili, in particolare 9 comuni su 13 registrano un aumento degli occupati. In tutte le aree è comune un calo tra 2020 e 2021, causato dalla pandemia Covid-19, per poi recuperare e/o superare i livelli del 2019.
- Persiste il divario occupazionale Nord-Sud (con Milano e Roma che mantengono i numeri assoluti più elevati), però sono proprio alcune città meridionali come Catania (+19,5%), Bari (+13,9%) e Palermo (+7,3%) che registrano le variazioni percentuali positive più significative nel periodo 2018-2024.
- Milano si conferma la città con il tasso di occupazione più elevato in tutti gli anni considerati. Firenze e Napoli risultano i comuni più stabili. Venezia è l'unica città che nel 2024 non ha ancora recuperato completamente i livelli pre-pandemia (tassi di occupazione del 66,7% nel 2024 vs 67,4% nel 2019).
- Le città meridionali registrano i tassi di occupazione femminile più bassi, inferiori alla media italiana del 50,6%. Al contrario, Milano, Bologna e Firenze spiccano con tassi femminili prossimi al 70%. Quest'ultime, insieme a Torino, Genova, Venezia, Verona e Roma, superano anche la media nazionale maschile del 68,6%. Maggior impatto della pandemia sull'occupazione femminile.
- Notevole ripresa dell'occupazione femminile nei comuni meridionali nell'anno 2024 (in media indice di parità di genere di circa 0,62 tra 2018 e 2023 vs 1,13 nel 2024). Giudizio positivo per Firenze che mostra mediamente l'indice di parità di genere più elevato in tutto il periodo dato.
- Livelli di disoccupazione complessivamente in calo in tutti i comuni tra il 2018 e il 2024. Variazioni percentuali migliori si registrano a Roma (-86,7%), Bari (-86,6%) e Firenze (-67,0%); le peggiori a Bologna (-4,1%) e Napoli (-1,5%). Il biennio 2020-2021 evidenzia l'impatto della pandemia con un generale aumento della disoccupazione.
- Città centro-settentrionali, come Milano, Bologna, Venezia e Firenze, registrano in media tassi di disoccupazione inferiori al 6%, mentre i comuni meridionali superano ampiamente la media nazionale del 9,0%. Bologna e Venezia si distinguono per la situazione più favorevole (tassi di disoccupazione medi rispettivamente del 4,1% e 5,1% tra 2018 e 2024).
- Riflettendo la riduzione della disoccupazione, la maggior parte dei comuni ha registrato una diminuzione della non forza lavoro. Tra il 2018 e il 2024, si ha una significativa decrescita al Sud: Bari e Palermo entrambi con -21,6% di inattivi, seguiti da Catania (-16,3%) e Napoli (-15,2%). Torino e Firenze risultano i comuni più stabili, mentre a Bologna si rileva il maggior aumento (+15,4%).

- L'analisi dei tassi di inattività per genere (2018-2024) conferma un divario significativo. L'inattività maschile appare più omogenea territorialmente, con valori attorno alla media nazionale (25,4%), mentre quella femminile presenta al Sud valori al di sopra del tasso medio italiano del 43,7% e una situazione più equilibrata nelle città centro-settentrionali.
- Nonostante i valori consistentemente più elevati dell'inattività femminile in tutti gli anni e in tutti i comuni (indice di parità di genere nell'inattività sempre superiore a 1), l'effetto della pandemia risulta più pronunciato per gli uomini rispetto alle donne.
- Persistente divario territoriale e di genere per tutte le dinamiche del mercato del lavoro considerate.

Risultati

Forze di lavoro: occupati e disoccupati.

Dando un primo sguardo alle dinamiche della forza lavoro tra i principali comuni italiani, dalla Tabella 1 è possibile determinare le sostanziali differenze per numero di occupati e disoccupati tra l'inizio e la fine del periodo di osservazione. Per il numero di occupati, Roma risulta mantenere il primo posto in entrambi gli anni (più di 1 milione e 200 mila occupati), seguita da Milano, Torino e Napoli. Gli unici due comuni che contano 100 mila occupati o meno nel 2018 e 2024 risultano Catania e Messina. Osservando la colonna dei saldi percentuali è importante comunque sottolineare che tra inizio e fine periodo proprio a Catania si registra la maggior variazione percentuale in positivo (+20% circa), seguita da Bari (+13,9%) e Palermo (+7,3%). Variazioni percentuali negative si registrano nei comuni di Messina (-6,9%), Venezia (-2,9%), Bologna (-1,6%) e Torino (-1,1%). Firenze e Napoli risultano i più stabili. Dall'altro lato guardando i disoccupati, i valori assoluti in generale più elevati si trovano nel comune di Napoli con poco più di 100 mila disoccupati in entrambi gli anni, seguito da Roma, Milano e Palermo. Valori più bassi, quindi migliori, per Venezia (7 e 5 migliaia di disoccupati rispettivamente nel 2018 e 2024) e Firenze (10 e 6 migliaia di disoccupati rispettivamente nel 2018 e 2024). Analizzando i saldi percentuali si evidenzia che in tutti i comuni considerati si hanno variazioni percentuali negative, che dunque mostrano una diminuzione di disoccupati tra 2018 e 2024: le migliori situazioni si registrano a Roma (-86,7%), Bari (-86,6%) e Firenze (-67,0%); le peggiori a Bologna (-4,1%) e Napoli (-1,5%).

Tabella 1. Numero di occupati e disoccupati (valori assoluti in migliaia) per grandi comuni, anni 2018 e 2024, rispettivi saldi e saldi %.

| | Occupati 2018 | Occupati 2024 | Saldo | Saldo % | Disoccupati 2018 | Disoccupati 2024 | Saldo | Saldo % |
|---------|------------------|------------------|-------|---------|---------------------|---------------------|-------|---------|
| Torino | 373 | 369 | -4 | -1,1 | 37 | 31 | -6 | -18,3 |
| Genova | 230 | 243 | 13 | 5,3 | 23 | 15 | -8 | -52,6 |
| Milano | 646 | 684 | 38 | 5,6 | 42 | 36 | -7 | -18,4 |
| Verona | 108 | 112 | 4 | 3,8 | 10 | 7 | -3 | -42,1 |
| Venezia | 111 | 107 | -3 | -2,3 | 7 | 5 | -2 | -38,5 |
| Bologna | 185 | 182 | -3 | -1,6 | 11 | 10 | 0 | -4,1 |
| Firenze | 171 | 172 | 1 | 0,7 | 10 | 6 | -4 | -67,0 |
| Roma | 1.219 | 1.246 | 27 | 2,2 | 117 | 63 | -54 | -86,7 |
| Napoli | 256 | 257 | 1 | 0,5 | 109 | 107 | -2 | -1,5 |
| Bari | 105 | 122 | 17 | 13,9 | 12 | 6 | -6 | -86,6 |
| Palermo | 182 | 196 | 14 | 7,3 | 38 | 35 | -3 | -8,6 |
| Messina | 58 | 54 | -4 | -6,9 | 30 | 26 | -4 | -17,5 |
| Catania | 80 | 100 | 19 | 19,5 | 32 | 20 | -12 | -57,5 |

Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati ISTAT https://www.istat.it/wp-content/uploads/2025/03/Anni-2018_2024_Dati-grandi-comuni-offerta-di-lavoro.xlsx

Poniamo ora l'attenzione alle sole dinamiche dell'occupazione. Sulla base dell'intensità del verde in Tabella 2, è notevole il divario tra i grandi comuni del Centro-Nord (valori percentuali più elevati, quindi verde più intenso) e quelli del Sud (valori percentuali minori, quindi verde più chiaro). Queste differenze territoriali si riflettono allo stesso modo nel confronto con i valori italiani: nei sette anni considerati i comuni centro-settentrionali e meridionali presentano tassi di occupazione rispettivamente superiori e inferiori rispetto alla media italiana.

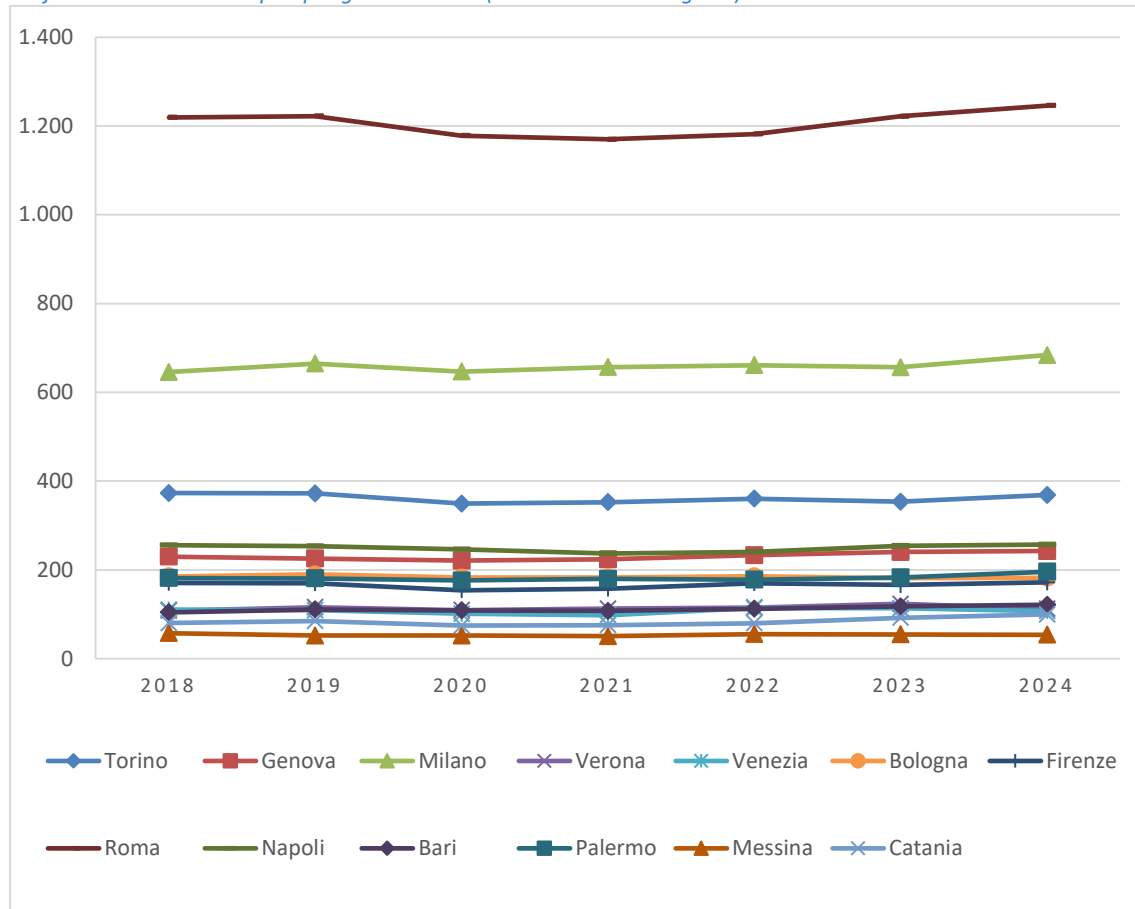
Tabella 2. Tasso di occupazione 15-64 anni per grandi comuni e in Italia (valori percentuali). Anni 2018-2024.

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---------|------|------|------|------|------|------|------|
| Torino | 67,8 | 68,0 | 64,5 | 64,9 | 66,7 | 66,7 | 68,4 |
| Genova | 65,1 | 63,8 | 63,2 | 64,7 | 67,0 | 69,1 | 69,5 |
| Milano | 71,2 | 72,6 | 69,4 | 70,4 | 72,4 | 72,4 | 73,9 |
| Verona | 66,0 | 71,3 | 67,0 | 68,0 | 70,7 | 75,8 | 68,9 |
| Venezia | 68,1 | 67,4 | 63,1 | 61,6 | 70,6 | 71,8 | 66,7 |
| Bologna | 74,3 | 74,7 | 70,7 | 70,3 | 73,0 | 72,8 | 70,8 |
| Firenze | 71,9 | 72,3 | 65,9 | 67,4 | 71,9 | 71,9 | 73,4 |
| Roma | 66,0 | 65,9 | 63,7 | 63,7 | 65,5 | 67,7 | 68,7 |
| Napoli | 39,2 | 39,1 | 38,2 | 37,4 | 39,4 | 41,3 | 41,6 |
| Bari | 49,7 | 53,3 | 52,6 | 52,8 | 54,7 | 57,5 | 59,7 |
| Palermo | 41,3 | 41,3 | 41,2 | 42,5 | 43,3 | 44,6 | 47,4 |
| Messina | 37,9 | 34,5 | 35,4 | 35,1 | 39,2 | 38,4 | 37,9 |
| Catania | 40,6 | 43,0 | 38,2 | 38,7 | 41,0 | 47,9 | 51,7 |
| Italia | 58,5 | 59 | 57,5 | 58,2 | 60,1 | 61,5 | 62,2 |

Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati ISTAT https://www.istat.it/wp-content/uploads/2025/03/Anni-2018_2024_Dati-grandi-comuni-offerta-di-lavoro.xlsx

Osservando le tendenze temporali (Grafico 1), si conferma comunque abbastanza stabile il numero di occupati in valore assoluto nei diversi comuni tra il 2018 e il 2024. In tutte le aree comunali si evidenzia un calo corrispondente al periodo di pandemia da Covid-19 tra il 2020 e il 2021, per poi recuperare e, in alcuni casi, superare i livelli pre-pandemia del 2019, indicando una ripresa complessiva del mercato del lavoro. Catania mostra uno degli incrementi percentuali più significativi, passando da 80.000 nel 2018 a 100.000 nel 2024 (+20%), con una crescita particolarmente marcata negli ultimi due anni. Più nel dettaglio, Verona ha avuto un andamento altalenante, con un picco di 124 mila occupati nel 2023, seguito da un calo significativo nel 2024 (112 mila). Genova ha mostrato una buona ripresa dopo il calo pandemico, tornando nel 2024 a livelli superiori rispetto al 2018. Palermo evidenzia una crescita costante, raggiungendo 196 mila occupati nel 2024. Bologna e Firenze mostrano un andamento relativamente stabile nell'intero periodo, con lievi oscillazioni. Venezia è una delle poche città che nel 2024 (107 mila occupati) non ha ancora recuperato completamente i livelli del 2019 (109 mila), probabilmente a causa della maggiore dipendenza dal settore turistico particolarmente colpito dalla pandemia.

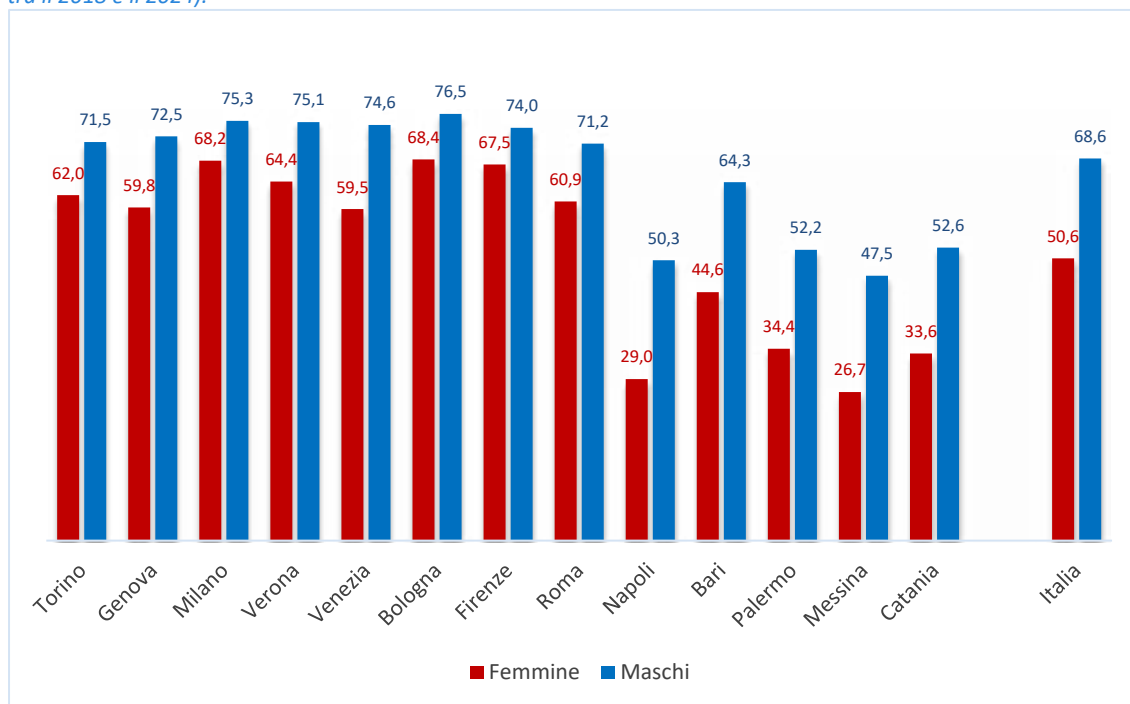
Grafico 1. Numero di occupati per grandi comuni (valori assoluti in migliaia). Anni 2018-2024.



Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati ISTAT https://www.istat.it/wp-content/uploads/2025/03/Anni-2018_2024_Dati-grandi-comuni-offerta-di-lavoro.xlsx

Focalizziamoci ora sulle differenze di genere. Per avere un primo quadro generale, nel Grafico 2 si riportano i valori dei tassi di occupazione medi tra 2018 e 2024 suddivisi per maschi e femmine, compresi quelli italiani per ottenere un rapido confronto con la situazione nazionale. È evidente come gli occupati maschi siano in netta maggioranza rispetto alle femmine in tutti i comuni considerati, nonché a livello nazionale. In particolare, i tassi medi di occupazione femminile più bassi nel corso dei sette anni in questione si registrano nei comuni meridionali, anche al di sotto della media italiana del 50,6%. Dall'altro lato spiccano comuni come Milano, Bologna, Firenze che rilevano in media un tasso di occupazione femminile quasi pari al 70%. Questi ultimi tre, insieme a Torino, Genova, Venezia, Verona e Roma, presentano anche tassi di occupazione maschili in media più elevati rispetto a quello italiano del 68,6%, confermando quanto già visto prima.

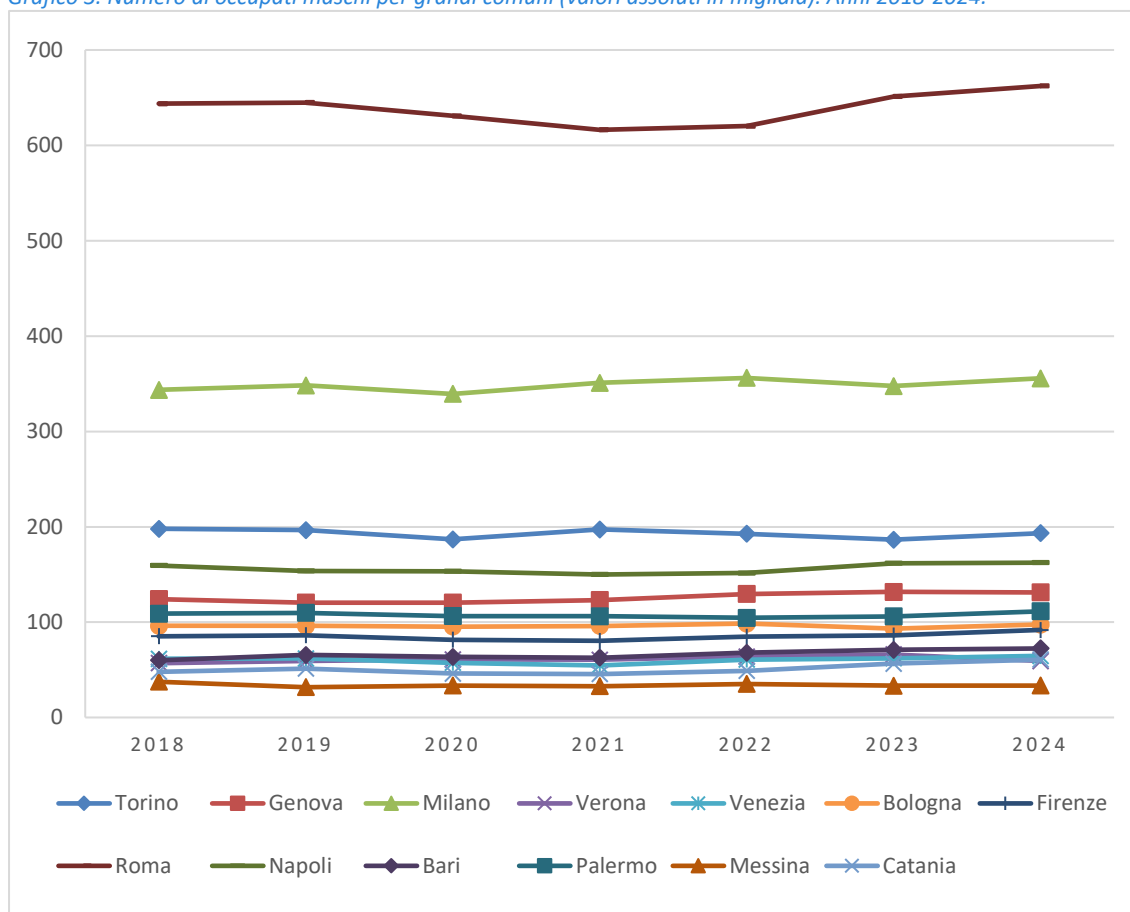
Grafico 2. Tasso di occupazione 15-64 anni per grandi comuni e in Italia suddiviso per genere (valori percentuali medi tra il 2018 e il 2024).



Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati ISTAT https://www.istat.it/wp-content/uploads/2025/03/Anni-2018_2024_Dati-grandi-comuni-offerta-di-lavoro.xlsx

Per avere un'idea migliore dei possibili cambiamenti durante il periodo considerato, osserviamo la tendenza temporale relativa al numero di occupati maschi (Grafico 3). Si conferma un andamento piuttosto stabile ad eccezione del calo del 2020 probabilmente influenzato dalla pandemia, sperimentato in misura più o meno evidente in tutti i comuni, seguito da una ripresa dal 2021-2022 in poi. In particolare, Roma mostra il numero più alto di occupati maschi, con valori che oscillano intorno ai 620-650 mila, seguita da Milano con valori tra 339-356 mila. Torino, terzo comune per numero di occupati maschi, mantiene una notevole stabilità con solo piccole variazioni annuali. Comuni come Catania, Messina e Bari, pur avendo valori in generale minori, mostrano una tendenza di crescita negli ultimi anni, con incrementi significativi rispetto ai valori iniziali. Firenze e Bologna mostrano una crescita costante dopo il 2021, con valori che nel 2024 superano quelli pre-pandemia.

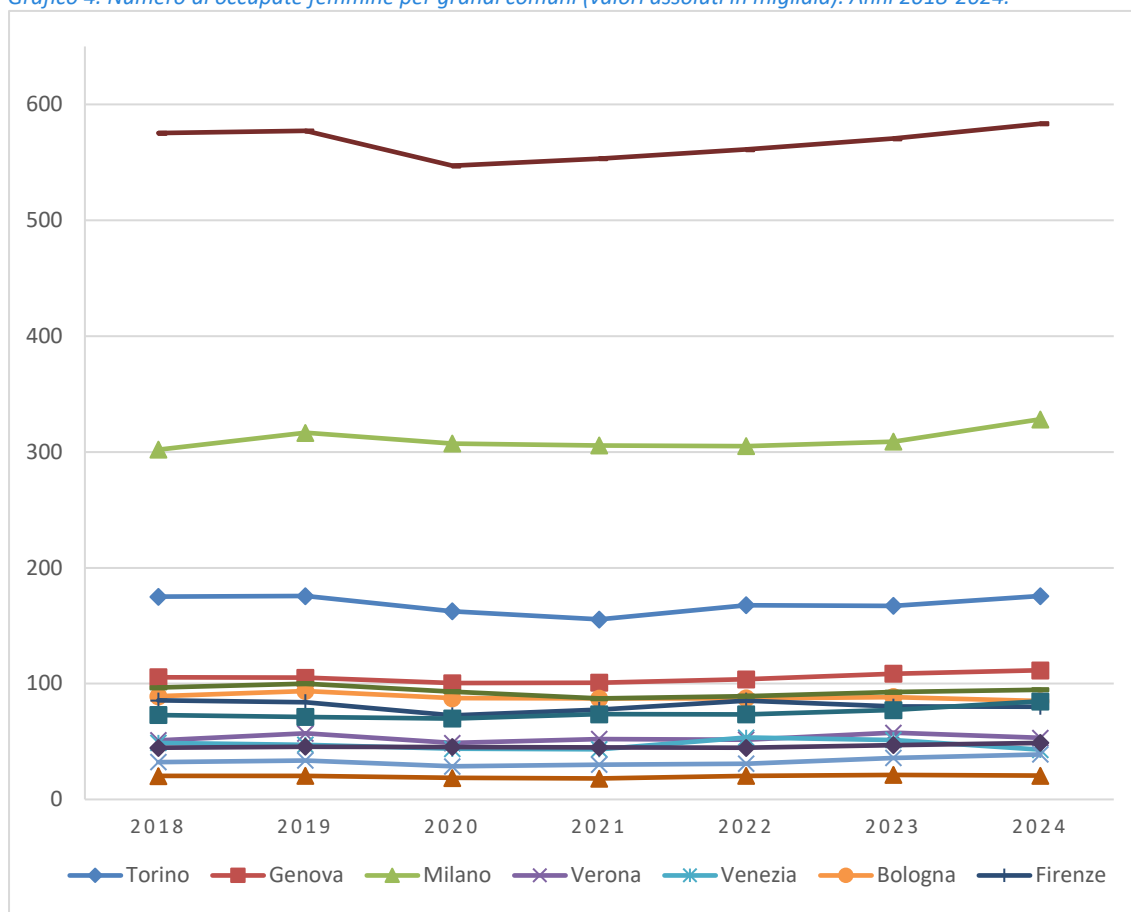
Grafico 3. Numero di occupati maschi per grandi comuni (valori assoluti in migliaia). Anni 2018-2024.



Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati ISTAT https://www.istat.it/wp-content/uploads/2025/03/Anni-2018_2024_Dati-grandi-comuni-offerta-di-lavoro.xlsx

Dal Grafico 4 si ottengono le stesse informazioni per le occupate femmine. Di nuovo, il periodo 2020-2021 è stato generalmente negativo per quasi tutte le città, confermando l'impatto della pandemia anche sull'occupazione femminile. Anche in questo caso si conferma il precedente ranking dei comuni: Roma, con valori che oscillano tra 547-583 mila occupate femmine; Milano, la quale mostra una ripresa significativa negli ultimi due anni, raggiungendo nel 2024 il valore più alto della serie; Torino, dove dopo un calo nel periodo 2020-2021, si è recuperato completamente tornando nel 2024 agli stessi livelli del 2019. Tra le altre città, Genova, Catania e Palermo mostrano una buona ripresa negli ultimi anni tornando a livelli pre-pandemia. Altre come Venezia e Verona registrano invece un andamento altalenante, non riuscendo a recuperare ancora del tutto i precedenti valori. Bologna, Firenze e Messina mostrano più stabilità con variazioni minime.

Grafico 4. Numero di occupate femmine per grandi comuni (valori assoluti in migliaia). Anni 2018-2024.



Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati ISTAT https://www.istat.it/wp-content/uploads/2025/03/Anni-2018_2024_Dati-grandi-comuni-offerta-di-lavoro.xlsx

Un indicatore particolarmente utile e intuitivo per analizzare meglio il gender gap all'interno del mercato del lavoro è l'indice di partecipazione femminile (o indice di parità di genere nell'occupazione), calcolato semplicemente tramite rapporto tra il tasso di occupazione femminile e quello maschile. Un valore di 1 indica perfetta parità tra i tassi di occupazione maschili e femminili; valori inferiori a 1 indicano una sottorappresentazione femminile; più il valore si avvicina a 0, maggiore è il divario.

Dalla Tabella 3 è possibile individuare bene la situazione di gender gap nei principali comuni italiani tramite sfumature di colori che vanno dal rosso (maggior rappresentazione maschile) al bianco (situazione di quasi parità) al verde (situazione di perfetta parità o maggioranza di occupazione femminile). Meritano una particolare attenzione i comuni meridionali di Napoli, Bari, Palermo, Messina e Catania, dove si è registrato un indice di *gender gap* in media tra 0,55 e 0,70 tra il 2018 e il 2023, aumentando improvvisamente nel 2024, con valori che superano addirittura l'1, indicando una maggioranza di occupazione femminile².

² Cambiamento che meriterebbe un'ulteriore verifica o approfondimento, possibilmente dovuto a fattori settoriali, demografici e/o distorsioni nelle stime.

Risulta comunque evidente una generale disparità geografica, con i comuni del Nord e Centro Italia che mostrano valori più vicini alla parità di genere rispetto ai comuni del Sud. Rilevante è di nuovo l'effetto pandemia che causa una riduzione dell'indice nel periodo 2020-2021, anche in città del Nord come Verona, Venezia, Torino e Genova, suggerendo un maggiore impatto della pandemia sull'occupazione femminile. Firenze merita un giudizio positivo, in quanto emerge come la città con l'indice più stabile e mediamente più alto nel periodo 2018-2023, suggerendo efficaci politiche lavorative sulla parità di genere, con un solo calo nel 2024.

Tabella 3. *Indice di parità di genere nell'occupazione 15-64 anni per grandi comuni. Anni 2018-2024.*

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---------|------|------|------|------|------|------|------|
| Torino | 0,87 | 0,89 | 0,85 | 0,79 | 0,87 | 0,89 | 0,90 |
| Genova | 0,83 | 0,85 | 0,83 | 0,81 | 0,79 | 0,83 | 0,86 |
| Milano | 0,89 | 0,92 | 0,92 | 0,90 | 0,87 | 0,90 | 0,86 |
| Verona | 0,87 | 0,93 | 0,77 | 0,87 | 0,80 | 0,86 | 0,91 |
| Venezia | 0,81 | 0,77 | 0,75 | 0,81 | 0,89 | 0,84 | 0,84 |
| Bologna | 0,89 | 0,95 | 0,90 | 0,87 | 0,87 | 0,93 | 0,84 |
| Firenze | 0,95 | 0,92 | 0,86 | 0,95 | 0,97 | 0,90 | 0,81 |
| Roma | 0,86 | 0,85 | 0,83 | 0,87 | 0,87 | 0,85 | 0,87 |
| Napoli | 0,58 | 0,63 | 0,58 | 0,56 | 0,57 | 0,56 | 1,21 |
| Bari | 0,75 | 0,69 | 0,71 | 0,69 | 0,65 | 0,67 | 0,92 |
| Palermo | 0,65 | 0,62 | 0,62 | 0,66 | 0,66 | 0,69 | 1,17 |
| Messina | 0,52 | 0,62 | 0,53 | 0,52 | 0,56 | 0,60 | 1,34 |
| Catania | 0,66 | 0,66 | 0,62 | 0,65 | 0,62 | 0,63 | 1,03 |

Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati ISTAT https://www.istat.it/wp-content/uploads/2025/03/Anni-2018_2024_Dati-grandi-comuni-offerta-di-lavoro.xlsx

Volgiamo ora l'attenzione alle dinamiche della disoccupazione nei grandi comuni³. Emerge sempre un netto divario territoriale: mentre città come Milano, Bologna, Venezia e Firenze mostrano tassi sotto il 6%, i comuni del Sud registrano valori decisamente più elevati, tutti sopra la media nazionale del 9,0% nel periodo dato. Più nello specifico, Messina presenta costantemente i tassi più alti, raggiungendo picchi oltre il 40% durante il periodo pandemico, seguita da Napoli (in media 29,3%) e Catania (in media 24,1%). Bologna e Venezia si confermano le città con la situazione occupazionale più favorevole (rispettivamente con un tasso di disoccupazione medio di 4,1% e 5,1%). Per quanto riguarda le performance rispetto alla media nazionale del 6,6% nel 2024, 8 comuni su 13 (Genova, Milano, Verona, Venezia, Bologna, Firenze, Roma e Bari) mostrano tassi inferiori, quindi più positivi. Da sottolineare è il fatto che il miglioramento nel 2024 dell'indice di parità di genere nei comuni del Sud, studiato in precedenza (vd Tabella 3), coincide con un significativo calo della disoccupazione generale negli stessi, ad eccezione di Napoli, suggerendo possibili cambiamenti strutturali del mercato del lavoro in queste aree.

³ Con riferimento alle stime sulla disoccupazione per grandi comuni, si precisa che ISTAT non rende disponibile la disaggregazione per genere di tali indicatori.

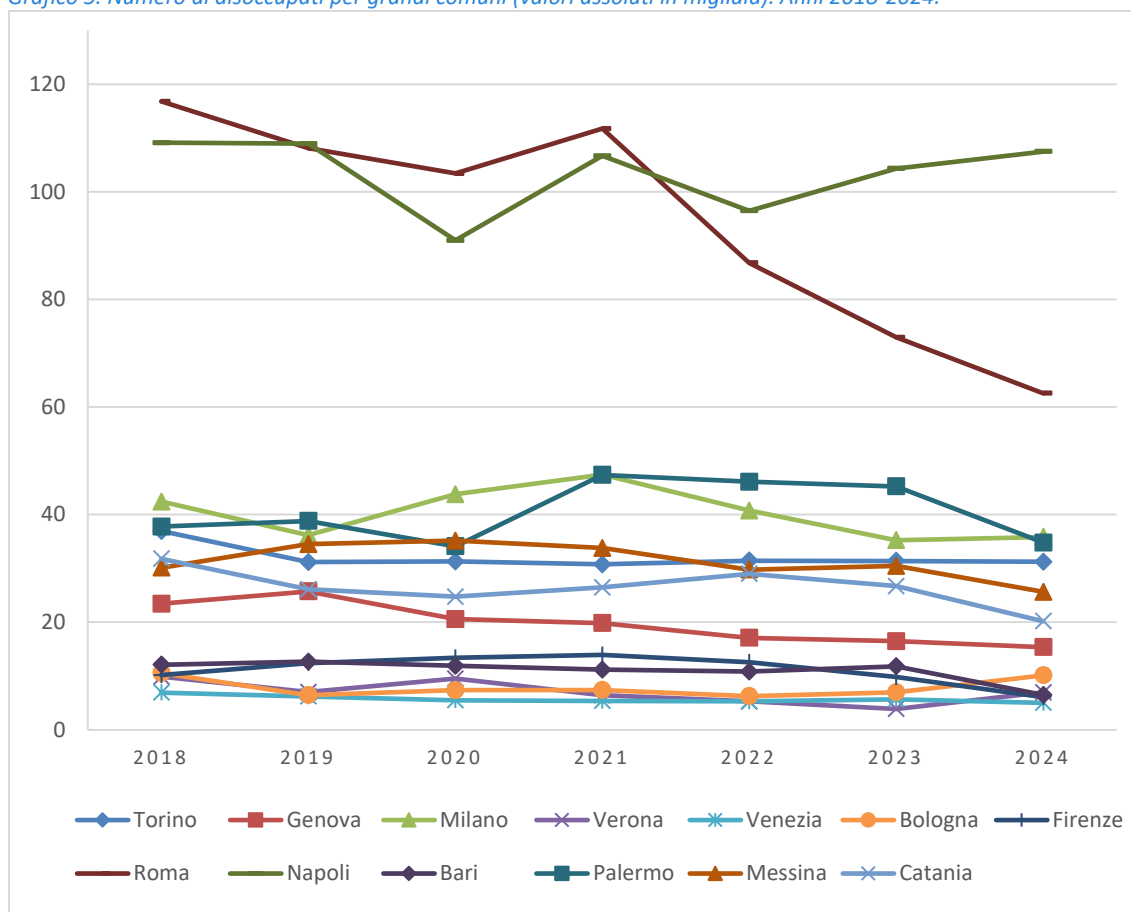
Tabella 4. Tasso di disoccupazione 15-64 anni per grandi comuni e in Italia (valori percentuali). Anni 2018-2024.

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---------|------|------|------|------|------|------|------|
| Torino | 9,0 | 7,8 | 8,2 | 8,1 | 8,1 | 8,2 | 7,8 |
| Genova | 9,3 | 10,3 | 8,6 | 8,2 | 6,9 | 6,4 | 6,0 |
| Milano | 6,2 | 5,2 | 6,4 | 6,8 | 5,8 | 5,1 | 5,0 |
| Verona | 8,3 | 5,7 | 8,0 | 5,4 | 4,4 | 3,1 | 5,9 |
| Venezia | 5,9 | 5,4 | 5,1 | 5,2 | 4,4 | 4,8 | 4,5 |
| Bologna | 5,4 | 3,3 | 3,9 | 3,9 | 3,3 | 3,7 | 5,3 |
| Firenze | 5,6 | 6,8 | 8,0 | 8,1 | 6,9 | 5,6 | 3,4 |
| Roma | 8,8 | 8,2 | 8,1 | 8,8 | 6,9 | 5,7 | 4,8 |
| Napoli | 29,9 | 30,1 | 27,0 | 31,1 | 28,6 | 29,1 | 29,5 |
| Bari | 10,4 | 10,2 | 9,9 | 9,4 | 8,8 | 9,1 | 5,1 |
| Palermo | 17,2 | 17,7 | 16,2 | 20,9 | 20,6 | 19,8 | 15,1 |
| Messina | 34,4 | 39,8 | 40,2 | 40,0 | 34,9 | 35,9 | 32,2 |
| Catania | 28,4 | 23,5 | 24,9 | 25,9 | 26,6 | 22,4 | 16,8 |
| Italia | 10,8 | 10,1 | 9,5 | 9,7 | 8,2 | 7,8 | 6,6 |

Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati ISTAT https://www.istat.it/wp-content/uploads/2025/03/Anni-2018_2024_Dati-grandi-comuni-offerta-di-lavoro.xlsx

Osservando meglio le diverse tendenze temporali (Grafico 5) si conferma in generale una situazione in miglioramento: quasi tutti i comuni mostrano un trend di decrescita della disoccupazione dal 2018 al 2024, in linea con il dato nazionale (da 10,8% a 6,6%). Il biennio 2020-2021 mostra un peggioramento per molti comuni, evidenziando l'impatto della crisi pandemica, per poi recuperare tornando ai livelli di disoccupazione pre-pandemia entro il 2024, o addirittura inferiori, come nel caso di Genova, Venezia, Firenze, Roma e tutti comuni del Meridione. Citando alcuni casi particolari, Bari mostra il miglioramento più marcato nel 2024, dimezzando i livelli dell'anno precedente (da 12mila a 6mila disoccupati); Milano, Verona e Bologna presentano invece una ripresa della disoccupazione nell'ultimo anno, in controtendenza rispetto alle altre aree; Napoli registra un anomalo calo della disoccupazione proprio durante il primo anno di pandemia (circa 18mila disoccupati in meno nel 2020).

Grafico 5. Numero di disoccupati per grandi comuni (valori assoluti in migliaia). Anni 2018-2024.



Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati ISTAT https://www.istat.it/wp-content/uploads/2025/03/Anni-2018_2024_Dati-grandi-comuni-offerta-di-lavoro.xlsx

Non forze di lavoro (inattivi).

Finora ci siamo concentrati sull'insieme di persone occupate e disoccupate, ovvero le forze di lavoro. Nella stessa indagine si rilevano informazioni anche sulle non forze di lavoro, le quali comprendono persone di 15 anni o più non classificate come occupate o in cerca di occupazione, anche definite 'inattive'. Per esempio, sono considerate non forze di lavoro: le persone che non hanno svolto alcuna attività lavorativa, né ne hanno cercata; le persone che hanno cercato lavoro ma non con le modalità previste per chi cerca lavoro; gli inabili; i militari di leva o in servizio civile sostitutivo; le persone che dichiarano di essere in condizione non professionale, come casalinghe, studenti o pensionati.

Per evidenziare i principali punti chiave sulle dinamiche di inattività tra i grandi comuni italiani si osserva la Tabella 5 che mette in luce la variazione in valore assoluto e percentuale delle non forze lavoro tra il 2018 e il 2024. In accordo con la dimensione della popolazione, all'inizio del periodo considerato troviamo Roma al primo posto (più di 490mila inattivi), seguita da Napoli (273mila inattivi), Palermo (212mila inattivi) e Milano (209mila inattivi), mentre nei restanti comuni lo stesso dato scende al di sotto di 200mila. Nel 2024, la classifica vede di nuovo Roma al primo posto con 483mila inattivi, Napoli al secondo posto con 237mila inattivi, mentre si scambiano Milano (196mila inattivi) e Palermo (174mila inattivi). In entrambi gli anni, Verona e Venezia risultano i comuni con una quantità di non forza lavoro minore, più o meno attorno ai 43mila inattivi. Complessivamente la maggior parte dei comuni ha registrato una diminuzione della non forza lavoro, riflettendo la riduzione della disoccupazione studiata precedentemente. I casi più significativi di decrescita si verificano al Sud: Bari e Palermo entrambi con -21,6% di inattivi, seguiti da Catania (-16,3%) e Napoli (-15,2%). Torino e Firenze risultano i comuni più stabili tra il 2018 e il 2024, mentre a Bologna si rileva il maggior aumento (+15,4%).

Tabella 5. Non forze di lavoro 15-64 anni per grandi comuni (valori assoluti in migliaia), anni 2018 e 2024, rispettivi saldi e saldi %.

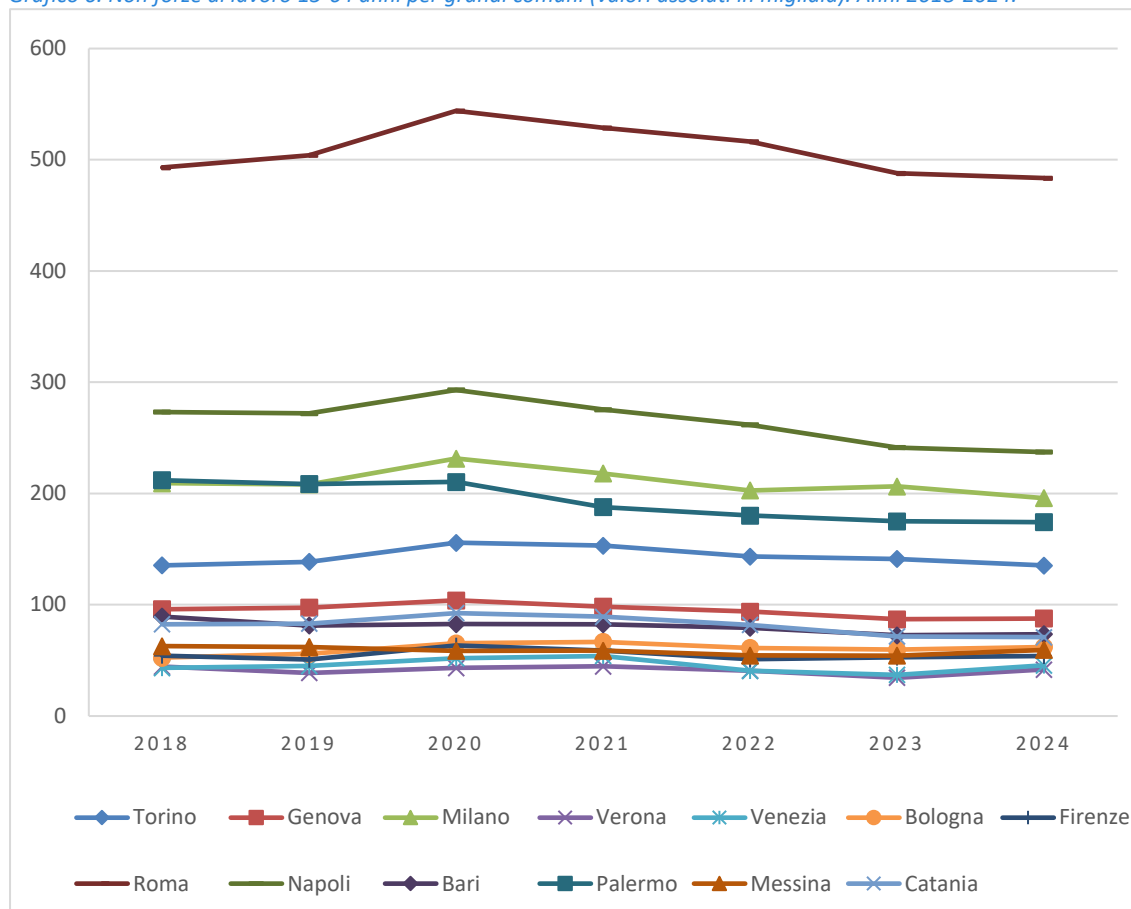
| | 2018 | 2024 | Saldo | Saldo % |
|---------|------|------|-------|---------|
| Torino | 135 | 135 | 0 | -0,1 |
| Genova | 96 | 88 | -8 | -9,7 |
| Milano | 209 | 196 | -13 | -6,8 |
| Verona | 44 | 42 | -3 | -6,3 |
| Venezia | 43 | 45 | 2 | 5,3 |
| Bologna | 52 | 62 | 10 | 15,4 |
| Firenze | 54 | 54 | 0 | -0,7 |
| Roma | 493 | 483 | -9 | -1,95 |
| Napoli | 273 | 237 | -36 | -15,2 |
| Bari | 89 | 73 | -16 | -21,6 |
| Palermo | 212 | 174 | -38 | -21,6 |
| Messina | 63 | 59 | -3 | -5,6 |
| Catania | 82 | 71 | -12 | -16,3 |

Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati ISTAT https://www.istat.it/wp-content/uploads/2025/03/Anni-2018_2024_Dati-grandi-comuni-offerta-di-lavoro.xlsx

Analizzando le tendenze temporali complete (Grafico 6) emergono maggiori dettagli. Si nota un

picco evidente nel 2020 in quasi tutte le città (Torino, Genova, Milano, Bologna, Roma, Napoli, Catania), probabilmente legato alla pandemia COVID-19 che ha temporaneamente aumentato il numero di persone fuori dal mercato del lavoro. Dal 2021-2022 in poi, si osserva una progressiva diminuzione in quasi tutte le città, suggerendo un graduale recupero delle forze lavoro. In particolare, notiamo Palermo e Milano che mostrano inizialmente gli stessi livelli, per poi dividersi, con un miglioramento costante a Palermo e un picco molto marcato a Milano nel 2020, per poi scendere più gradualmente. Dopo il picco pandemico, comuni come Torino, Bologna e Venezia sono tornati ai valori del 2018.

Grafico 6. Non forze di lavoro 15-64 anni per grandi comuni (valori assoluti in migliaia). Anni 2018-2024.



Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati ISTAT https://www.istat.it/wp-content/uploads/2025/03/Anni-2018_2024_Dati-grandi-comuni-offerta-di-lavoro.xlsx

Ancora, analizzando la Tabella 6 con i valori del tasso di inattività percentuale si conferma una prospettiva complementare ai dati precedenti. Attraverso la scala graduata di colori è notevole il divario Nord-Sud: nei sette anni considerati i comuni meridionali registrano costantemente tassi di inattività superiori ai valori italiani (una media del 43,0% vs 34,6%), dall'altro lato i comuni del Centro-Nord mostrano valori inferiori, passando da una media nei 7 anni del 23,8% a Milano ad una del 29,3% registrata a Venezia. Il biennio 2020-2021 mostra un picco di inattività in quasi tutte le città, confermando l'impatto della pandemia sul mercato del lavoro. Nel dettaglio, Milano

ha il tasso più basso nel 2024 (22,2%); Catania e Bari hanno registrato un calo considerevole (da 43,0% a 37,7% la prima e da 44,3% a 37,0% la seconda). Situazioni più problematiche si rilevano a Messina con un incremento rispetto al 2018 (da 42,1% a 43,3%) e a Venezia (da 27,5% a 30,0%).

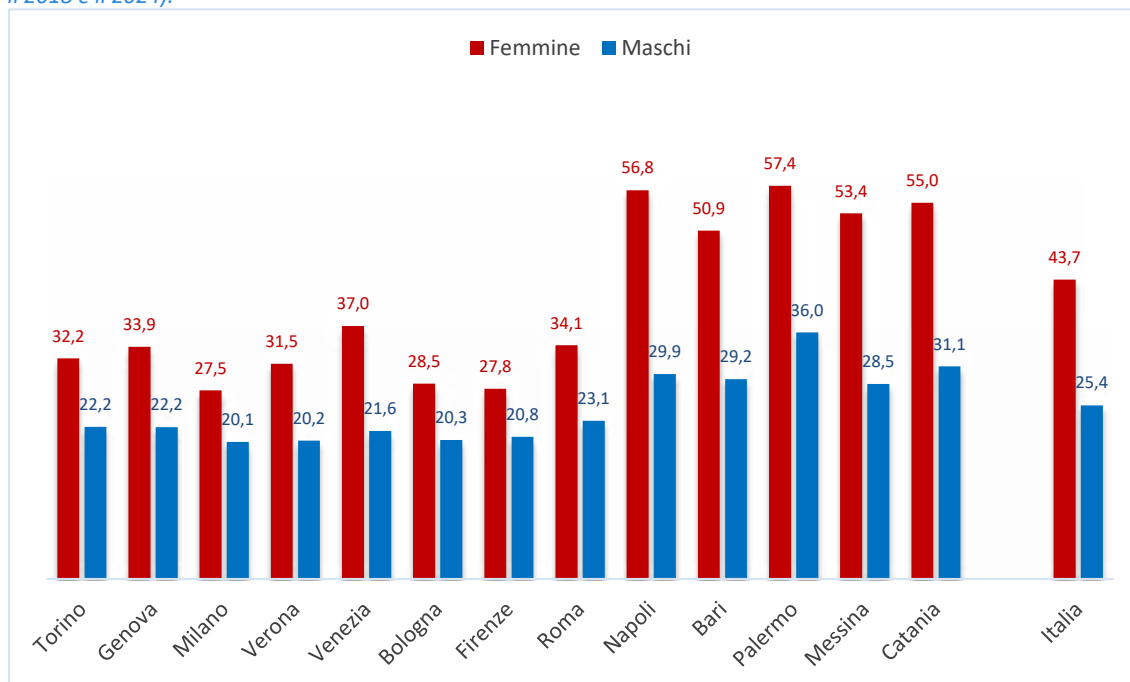
Tabella 6. Tasso di inattività 15-64 anni per grandi comuni e in Italia (valori percentuali). Anni 2018-2024.

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---------|------|------|------|------|------|------|------|
| Torino | 25,3 | 26,2 | 29,5 | 29,3 | 27,4 | 27,3 | 25,8 |
| Genova | 28,1 | 28,7 | 30,8 | 29,4 | 27,9 | 25,9 | 26,0 |
| Milano | 23,9 | 23,5 | 25,9 | 24,5 | 23,0 | 23,6 | 22,2 |
| Verona | 27,9 | 24,3 | 27,0 | 27,9 | 25,9 | 21,7 | 26,7 |
| Venezia | 27,5 | 28,7 | 33,4 | 34,9 | 26,1 | 24,5 | 30,0 |
| Bologna | 21,5 | 22,7 | 26,3 | 26,8 | 24,7 | 24,3 | 25,1 |
| Firenze | 23,7 | 22,3 | 28,2 | 26,4 | 22,6 | 23,7 | 24,0 |
| Roma | 27,5 | 28,1 | 30,5 | 30,0 | 29,6 | 28,1 | 27,7 |
| Napoli | 43,5 | 43,5 | 47,3 | 45,3 | 44,4 | 41,1 | 40,3 |
| Bari | 44,3 | 40,4 | 41,4 | 41,6 | 39,9 | 36,6 | 37,0 |
| Palermo | 49,8 | 49,5 | 50,6 | 46,0 | 45,2 | 44,1 | 43,9 |
| Messina | 42,1 | 42,3 | 40,4 | 41,2 | 39,4 | 39,5 | 43,3 |
| Catania | 43,0 | 43,4 | 48,8 | 47,4 | 43,6 | 38,1 | 37,7 |
| Italia | 34,4 | 34,3 | 36,5 | 35,5 | 34,5 | 33,3 | 33,4 |

Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati ISTAT https://www.istat.it/wp-content/uploads/2025/03/Anni-2018_2024_Dati-grandi-comuni-offerta-di-lavoro.xlsx

Risulta interessante analizzare il tasso di inattività anche per suddivisione di genere. Nel Grafico 7 si riportano i valori dei tassi di inattività medi tra 2018 e 2024 suddivisi per maschi e femmine, compresi quelli italiani. Per tutti i comuni, così come in Italia, si osserva una maggioranza femminile nelle non forze lavoro. In media in Italia, nel periodo considerato, si registra un tasso di inattività femminile pari al 43,7% e uno maschile pari quasi alla metà (25,4%). Al di sopra della media italiana troviamo i tassi di inattività femminile dei più grandi comuni del Sud, mentre situazioni più favorevoli per la parità di genere si registrano a Milano, Bologna e Firenze (rispettivamente con tassi medi di inattività femminile del 27,5%, 28,5% e 27,8%), confermando quanto già visto per le dinamiche di occupazione. Per quanto riguarda la componente maschile si ha invece una situazione più omogenea tra i diversi comuni della penisola, con valori concentrati attorno alla media italiana del 25,4%. In media, i tassi di inattività maschile più elevati si registrano a Palermo (36,0%) e Catania (31,1%), mentre quelli minori a Milano, Verona e Bologna, con poco più del 20%.

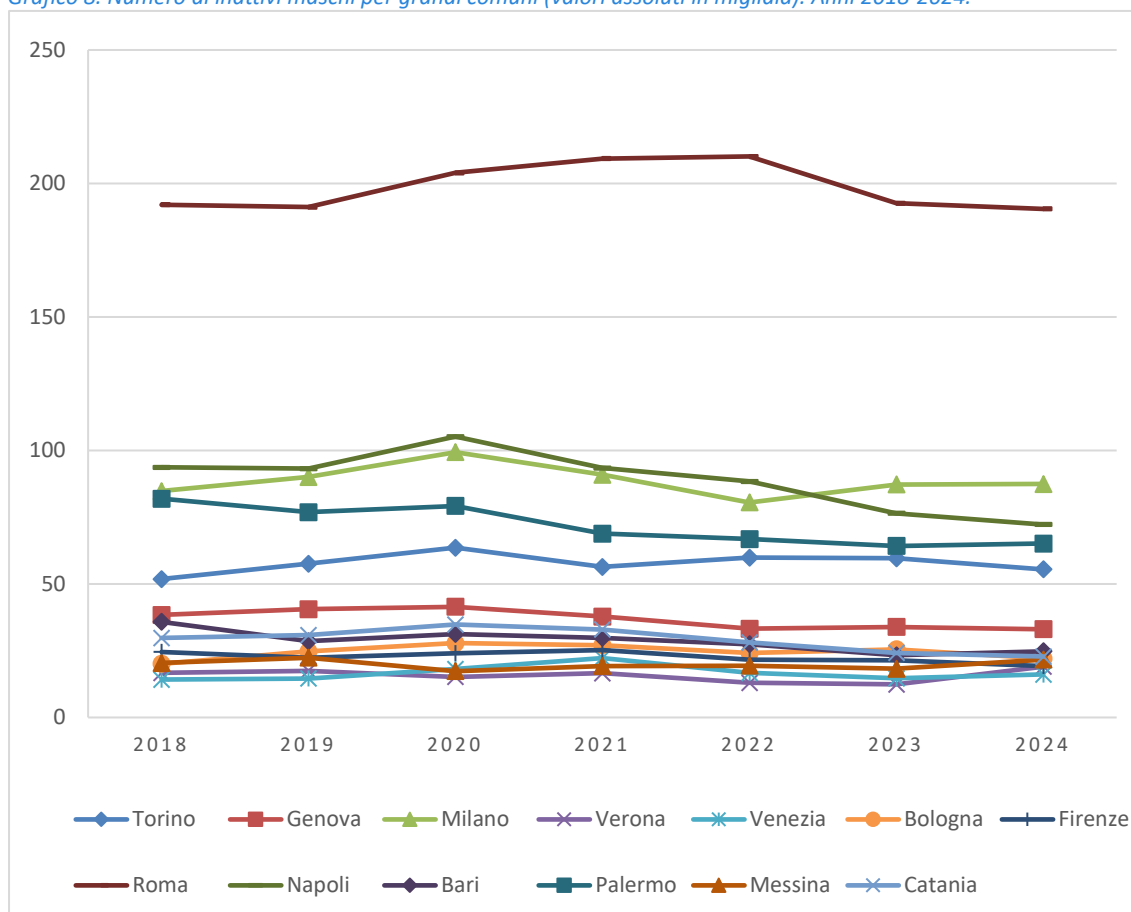
Grafico 7. Tasso di inattività 15-64 anni per grandi comuni e in Italia suddiviso per genere (valori percentuali medi tra il 2018 e il 2024).



Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati ISTAT https://www.istat.it/wp-content/uploads/2025/03/Anni-2018_2024_Dati-grandi-comuni-offerta-di-lavoro.xlsx

Per comprendere meglio le dinamiche di genere nel tempo si riportano i trend sulla non forza di lavoro maschile e femminile nei grandi comuni italiani dal 2018 al 2024 (Grafico 8 e Grafico 9, rispettivamente). Tra gli inattivi maschi si nota un chiaro picco nel 2020 per quasi tutti i comuni (in particolare, Torino, Milano, Napoli, Roma e Catania), coincidente con la pandemia COVID-19 che ha temporaneamente aumentato il numero di uomini fuori dal mercato del lavoro. La maggior parte delle città mostra poi una riduzione della non forza lavoro maschile tra il 2020 e il 2024, indicando un progressivo ritorno degli uomini nel mercato del lavoro. Nello specifico, Napoli ha avuto il picco più evidente durante la pandemia (105mila nel 2020) con un successivo miglioramento significativo, arrivando a 72mila inattivi nel 2024; Roma, invece, ha registrato un aumento progressivo fino a oltre il periodo pandemico, scendendo solo dopo il 2022. Andamenti controcorrente si presentano invece a Verona (aumento recente da 12mila nel 2023 a 19mila nel 2024) e Messina (da 18mila nel 2023 a 22mila nel 2024).

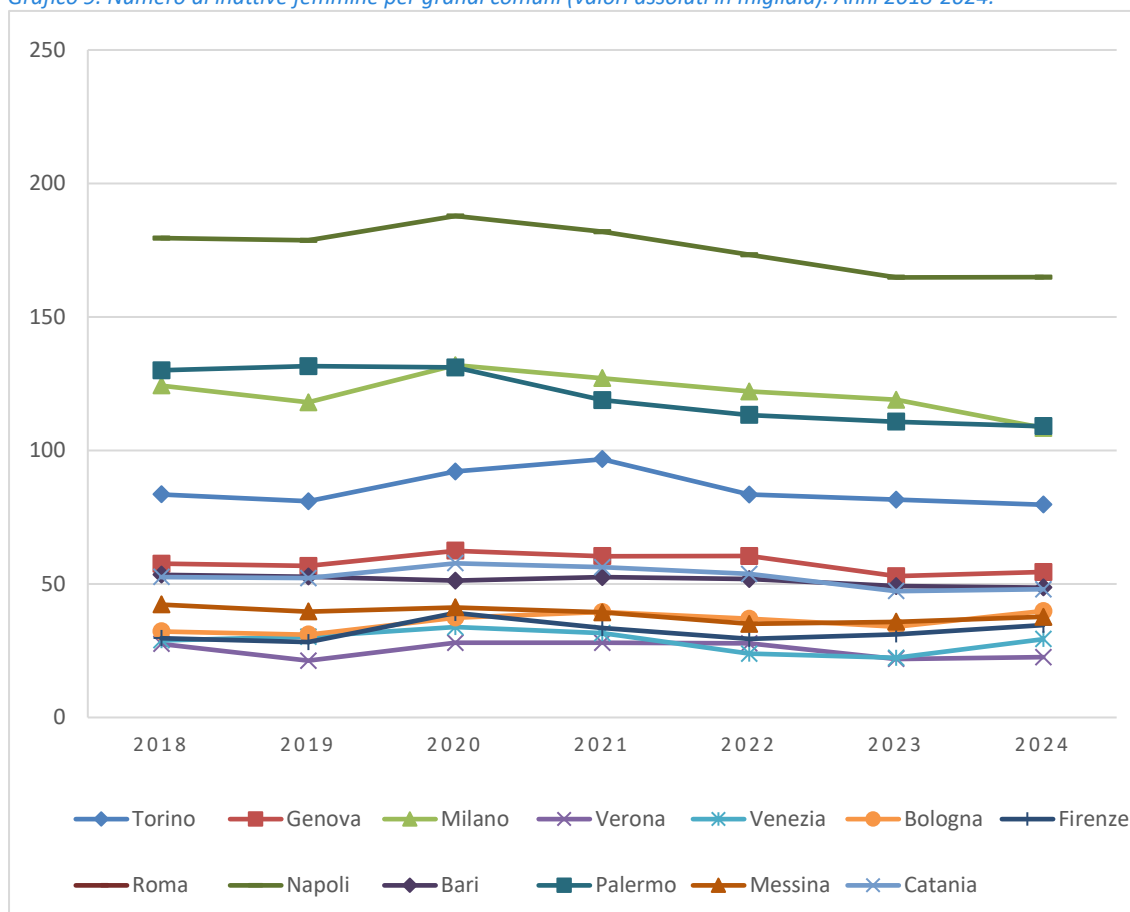
Grafico 8. Numero di inattivi maschi per grandi comuni (valori assoluti in migliaia). Anni 2018-2024.



Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati ISTAT https://www.istat.it/wp-content/uploads/2025/03/Anni-2018_2024_Dati-grandi-comuni-offerta-di-lavoro.xlsx

I valori per le donne sono consistentemente più elevati rispetto agli uomini in tutti i comuni, confermando un divario di genere persistente nella partecipazione al mercato del lavoro. Ad ogni modo la maggior parte delle città mostra una riduzione della non forza lavoro femminile dal 2018 al 2024, in particolare a Napoli (-15mila inattive), Milano (-16mila inattive) e Palermo (-21mila inattive). Risulta interessante notare un effetto pandemia meno pronunciato rispetto ai dati maschili, suggerendo una possibile maggiore stabilità dell'inattività femminile o che le donne erano già più rappresentate in settori meno colpiti. In alcune città l'inattività femminile aumenta mentre quella maschile diminuisce nel corso dei sette anni considerati, per esempio a Bologna (+8mila inattive) e a Firenze (+5mila inattive).

Grafico 9. Numero di inattive femmine per grandi comuni (valori assoluti in migliaia). Anni 2018-2024.



Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati ISTAT https://www.istat.it/wp-content/uploads/2025/03/Anni-2018_2024_Dati-grandi-comuni-offerta-di-lavoro.xlsx

Così come per le dinamiche di occupazione, anche in questo caso è possibile analizzare l'indice di parità di genere nell'inattività lavorativa (calcolato come rapporto tra tasso di inattive femmine e tasso di inattivi maschi), offrendo una prospettiva più esplicativa sulle disparità di genere tra grandi comuni. In tutti i comuni e per tutti gli anni, l'indice è costantemente superiore a 1, indicando che le donne hanno tassi di inattività sistematicamente più elevati rispetto agli uomini. Le situazioni più critiche si registrano a Napoli, in cui si raggiunge un indice di 2,20 nel 2024, ovvero un tasso di inattività femminile più che doppio rispetto a quello maschile; Catania, con una disparità similmente marcata (2,08 nel 2024); Bari, con un indice poco inferiore a 2,0 a fine periodo. Si conferma un pattern territoriale, con le città del Sud che tendono ad avere un gender gap più marcato rispetto alle città del Nord. Tuttavia, è necessario notare alcune casistiche particolari. Venezia, dopo diverse oscillazioni, torna a peggiorare nel 2024 con un indice di parità di genere pari a 1,93; stessa cosa per Bologna e Firenze, le quali mostrano un deterioramento nell'ultimo anno, nonostante siano tra le città con in media minor disparità (indice medio di 1,42 a Bologna e 1,35 a Firenze). Dall'altro lato, comuni come Verona e Milano registrano i miglioramenti più significativi (rispettivamente con indici pari a 1,21 e 1,26 nel 2024).

Complessivamente, questo indice evidenzia che, nonostante alcuni miglioramenti, la partecipazione femminile al mercato del lavoro rimane ancora una sfida significativa in Italia, con forti differenze territoriali che richiedono interventi mirati per ridurre queste disparità persistenti.

Tabella 7. *Indice di parità di genere nell'inattività lavorativa 15-64 anni per grandi comuni. Anni 2018-2024.*

| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---------|------|------|------|------|------|------|------|
| Torino | 1,57 | 1,37 | 1,41 | 1,68 | 1,37 | 1,36 | 1,43 |
| Genova | 1,45 | 1,35 | 1,45 | 1,57 | 1,78 | 1,54 | 1,63 |
| Milano | 1,46 | 1,31 | 1,33 | 1,40 | 1,52 | 1,38 | 1,26 |
| Verona | 1,58 | 1,17 | 1,77 | 1,63 | 2,05 | 1,71 | 1,21 |
| Venezia | 1,98 | 2,02 | 1,83 | 1,40 | 1,44 | 1,53 | 1,93 |
| Bologna | 1,52 | 1,20 | 1,29 | 1,40 | 1,47 | 1,29 | 1,75 |
| Firenze | 1,13 | 1,18 | 1,52 | 1,24 | 1,27 | 1,38 | 1,71 |
| Roma | 1,48 | 1,54 | 1,57 | 1,44 | 1,38 | 1,46 | 1,47 |
| Napoli | 1,83 | 1,83 | 1,71 | 1,86 | 1,87 | 2,08 | 2,20 |
| Bari | 1,44 | 1,79 | 1,59 | 1,71 | 1,83 | 2,07 | 1,98 |
| Palermo | 1,51 | 1,63 | 1,57 | 1,63 | 1,60 | 1,64 | 1,60 |
| Messina | 1,99 | 1,70 | 2,28 | 1,96 | 1,73 | 1,89 | 1,68 |
| Catania | 1,72 | 1,65 | 1,62 | 1,67 | 1,87 | 1,93 | 2,08 |

Fonte: elaborazione ufficio comunale di statistica su dati ISTAT https://www.istat.it/wp-content/uploads/2025/03/Anni-2018_2024_Dati-grandi-comuni-offerta-di-lavoro.xlsx

1. *Introduction*

The purpose of this study is to investigate the effects of a new educational program on student learning outcomes. The program is designed to enhance critical thinking and problem-solving skills through a series of interactive activities and projects.

The study is structured as follows: Section 2 provides a detailed description of the program and the participants involved. Section 3 outlines the research methodology, including the data collection and analysis procedures. Section 4 presents the results of the study, and Section 5 discusses the implications and conclusions.

The findings of this study suggest that the program has a positive impact on students' learning outcomes, particularly in the areas of critical thinking and problem-solving. These results are supported by statistical analysis and student feedback.

Further research is needed to explore the long-term effects of the program and to identify ways to improve its effectiveness. The study also highlights the importance of ongoing evaluation and feedback in educational programs.

In conclusion, the program appears to be a promising approach to enhancing student learning outcomes. The results of this study provide valuable insights into the effectiveness of the program and offer suggestions for future research and implementation.

The study was conducted over a period of six months, involving a total of 120 participants. The data was collected through a combination of pre-test and post-test assessments, as well as student surveys and focus group discussions.

The results of the pre-test and post-test assessments show a significant improvement in students' scores on critical thinking and problem-solving tasks. This improvement was statistically significant, as indicated by the p-values.

The student surveys and focus group discussions provided additional insights into the program's effectiveness. Students reported that the program was engaging and helped them to develop their critical thinking and problem-solving skills.

Overall, the study demonstrates the effectiveness of the program in enhancing student learning outcomes. The results provide a strong foundation for further research and implementation of similar programs.