

## Il gradimento dei servizi bibliotecari 2023

Le interviste sono state effettuate con metodo CAWI. Sono stati contattati 107.500 utenti nel mese di settembre-ottobre 2023 e sono stati compilati 12.349 questionari. Di seguito i principali risultati:

- I rispondenti sono prevalentemente di genere femminile (66,6%) e non giovanissimi (36,6% ha fra i 36 e i 54 anni e il 35,4% fra i 55 e i 74 anni). Il titolo di studio è elevato (61,1% laurea).
- Il 57,4% è occupato (di cui 45,7% alle dipendenze e 11,7% autonomo), il 24,0% è pensionato, il 9,1% studente.
- L'80,4% dei rispondenti risiede nel comune di Firenze.
- Le biblioteche vengono frequentate più volte a settimana da una parte limitata degli utenti (4,9%): le percentuali variano dal 2,4% della Biblioteca Filippo Buonarroti al 6,3% della Pietro Thouar. Prima della pandemia la percentuale era del 10,0% e nel 2022 il 5,6%.
- La maggior parte dell'utenza si reca in biblioteca meno di una volta al mese (44,8%) con percentuali che variano dal 38,6% della biblioteca del Galluzzo al 49,3% dell'Orticoltura (e 59,3% ITI Leonardo Da Vinci). Prima della pandemia la percentuale era del 31,4% e nel 2022 del 45,0%.
- L'esigenza principale per cui viene frequentata ciascuna biblioteca è il prestito di libri e/o riviste (70,9%, dal 59,0% delle Oblate all'83,4% del Galluzzo - ITI Leonardo Da Vinci 53,7%). Prima della pandemia la percentuale era del 69,2% e nel 2022 il 68,5%.
- In secondo luogo, alcune biblioteche sono frequentate più per le iniziative/eventi/incontri che propongono (come BibliteCanova, Oblate, Filippo Buonarroti), altre per la sezione bambini e ragazzi (BibliteCanova, Thouar, Orticoltura, De André), altre ancora per studio personale/in gruppo o consultazione materiali in sala (Oblate, Palagio di Parte Guelfa, Villa Bandini e ITI Leonardo Da Vinci).
- Fra le esigenze di minor importanza, per quasi tutte le biblioteche, ci sono l'utilizzo dei pc con postazioni internet e l'utilizzo della Firenze wifi; per alcune biblioteche anche le ricerche bibliografiche.
- Dalle valutazioni dei vari aspetti, oltre alla soddisfazione dell'utenza si evince, con buona approssimazione, quali sono i servizi meno utilizzati: per tutte le biblioteche si rilevano elevate percentuali di 'non so valutare/non utilizzo' per internet da pc fisso e rete wifi (le percentuali variano dal 40-50,0% circa per le Oblate a oltre il 65,0% per la biblioteca Filippo Buonarroti, per disponibilità/varietà/qualità di multimediali, di materiale per bambini e ragazzi e di riviste (con percentuali che quasi sempre superano il 50,0% per arrivare a circa il 65,0% vd Galluzzo e Filippo Buonarroti, con punte eccezionali di oltre il 70,0% vd. Palagio), per il prestito interbibliotecario (36,3% per Oblate); alcune biblioteche registrano percentuali più elevate delle altre di 'non so valutare/non utilizzo' anche per la modulistica e la qualità e la comunicazione di iniziative/eventi (come Dino Pieraccioni, Orticoltura, ITI Leonardo da Vinci, Palagio di Parte Guelfa, Galluzzo e De André).
- Per tutti gli aspetti strutturali considerati si rileva nel complesso una prevalenza di valutazioni positive. Alcune biblioteche riportano valutazioni positive più basse per i giorni e gli orari di apertura (Galluzzo, ITI Leonardo Da Vinci, Fabrizio De André), altre per la disponibilità dei posti a sedere (ITI Leonardo da Vinci, Orticoltura e Fabrizio De André) e per la silenziosità (Oblate, ITI Leonardo da Vinci e Fabrizio de André), altre ancora per la luminosità e areazione dei locali (Palagio di Parte Guelfa, Pietro Thouar, Buonarroti, ITI Leonardo da Vinci e Fabrizio de André). Alcune biblioteche registrano valutazioni relativamente più basse anche per il servizio Internet sia da postazione fissa che wifi (Oblate, Galluzzo, ITI Leonardo da Vinci e Fabrizio de André).
- Stessa cosa per gli aspetti legati ai servizi: complessivamente si registra una prevalenza delle valutazioni positive. Tutte le biblioteche rilevano valutazioni particolarmente elevate per i tempi di risposta del prestito locale (e in molti casi di quello interbibliotecario) e per la competenza/professionalità del personale e la cortesia del personale. Alcune hanno elevate valutazioni positive per la disponibilità/varietà e qualità di raccolte librerie e di materiali per bambini e ragazzi (vicine all'85,0% Oblate, Canova) e per la qualità delle iniziative/eventi (vicine all'85,0% Oblate, Canova, Pietro Thouar e

Filippo Buonarroti). La comunicazione degli eventi supera l'80,0% di valutazioni positive per Canova, Pietro Thouar, Villa Bandini, Filippo Buonarroti, Dino Pieraccioni e Mario Luzi.

- Le valutazioni complessive delle biblioteche sono molto positive: quasi tutte registrano una percentuale di utenti soddisfatti superiore all'85,0%; si attesta poco al di sotto la biblioteca Filippo Buonarroti con l'83,8% e del Galluzzo con l'82,5%; riportano valutazioni più basse ITI Leonardo da Vinci (61,1%) e Fabrizio de André (71,5%), con percentuali più elevate di né soddisfatti né insoddisfatti.
- Bibliobus: è stato valutato un numero minore di aspetti. Il servizio meno utilizzato è il prestito di materiale per bambini e ragazzi (31,0%). Le valutazioni degli utenti sono complessivamente positive: ottima soddisfazione per gli aspetti che riguardano il personale (92,7% competenza e 94,7% cortesia) e molto buona per il tempo di risposta del prestito (82,9%); buona ma non ottimale, come d'altra parte prevedibile, la soddisfazione per la disponibilità/varietà/qualità delle raccolte librerie (59,9%). Molto buona la valutazione complessiva (89,1% di utenti soddisfatti).
- Ricerca materiali: più della metà degli utenti (51,9%) si rivolge al personale per la ricerca di libri o altro materiale; il 19,8% utilizza il catalogo online fuori dalla biblioteca e il 19,0% effettua la ricerca a scaffale aperto; il 7,6% cerca sul catalogo online in biblioteca.
- Altri servizi: poco meno della metà dei rispondenti (45,6%) utilizza il catalogo OPAC online e la maggior parte ne dà una valutazione positiva (63,4%).
- Altri servizi: risultano poco utilizzati i servizi 'Utente in linea' e 'Media Library Online' (rispettivamente 14,0 % e 17,4%); non sono conosciuti dalla maggior parte dei rispondenti (54,5% e 61,4% rispettivamente).
- Altri servizi: il Bibliobus è conosciuto dal 74,5% dei rispondenti (eccetto coloro che lo frequentano abitualmente), ma lo ha utilizzato solo il 9,8% di essi.
- Attività proposte: circa metà (51,1%) dei rispondenti era a conoscenza ma non ha partecipato agli incontri di consulenza digitale; ha partecipato il 4,3%; il 14,1% non era a conoscenza ma avrebbe partecipato mentre il 30,9% non era a conoscenza ma non era comunque interessato.
- Attività culturali: oltre la metà dei rispondenti (54,4%) è a conoscenza delle attività culturali proposte dalle biblioteche ma non ha partecipato; ha aderito il 29,8%; il 7,1% non è a conoscenza ma parteciperebbe mentre il 6,3% non le conosce e non è interessato.
- Il canale di comunicazione più efficace per la promozione dei servizi e delle attività delle biblioteche è la newsletter (67,9%). Segue il sito web delle biblioteche (43,9%), facebook (26,1%), Instagram (24,2%) e le locandine/avvisi in biblioteca (22,0%); di minor rilievo gli altri canali.
- Il 67,6% dei rispondenti ritiene utile l'apertura delle biblioteche in orario serale; poco più della metà di essi (52,8%) dichiara di averne usufruito in passato (17,5% spesso e 35,3% qualche volta);
- Il 4,0% dei rispondenti appartiene a una associazione di 'Amici della biblioteca'.