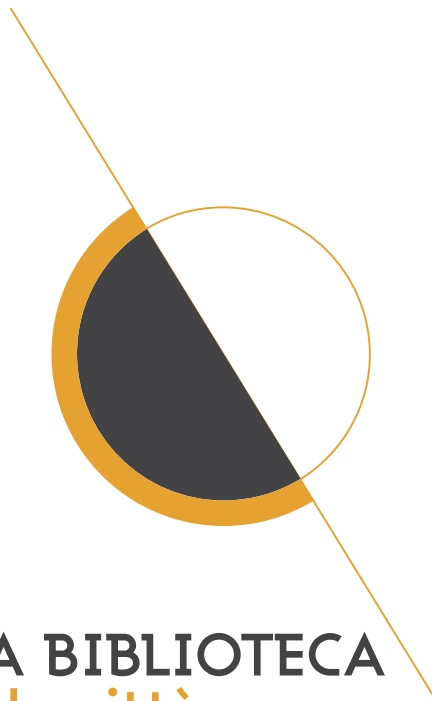


# LA BIBLIOTECA e la città

BIBLIOTECA COMUNALE DEGLI INTRONATI DI SIENA  
BILANCIO SOCIALE E DI MISSIONE • 2016







# LA BIBLIOTECA e la città

BIBLIOTECA COMUNALE DEGLI INTRONATI DI SIENA  
BILANCIO SOCIALE E DI MISSIONE • 2016

#### Coordinamento

Luciano Borghi

#### Elaborazione dati

Promocultura | Cristina Bartoli e Merj Bigazzi

EDA Servizi | Paolo Forzieri

#### Si ringrazia

Il personale della biblioteca per la raccolta dei dati,  
il gruppo volontari della biblioteca per il supporto  
nell'indagine di *customer satisfaction*, Maria Stella Rasetti  
per l'ispirazione e i consigli

#### Progetto editoriale e grafico

EDA Servizi | Lisa Innocenti e Ana Morales Gallego

#### Redazione interna

Annalisa Pezzo

#### Stampa

Il Torchio Srl, Siena

#### Progetto e pubblicazione realizzati grazie al contributo di

Acquedotto del Fiora, Estra Spa, Siena Parcheggi, Tiemme  
Spa, Unicoop Firenze

I dati di questo Bilancio sociale e di missione 2016 documentano la situazione della Biblioteca comunale degli Intronati di Siena con la concretezza delle cifre e individuano la mappa dei desideri degli utenti che la frequentano con maggiore assiduità. Questo bilancio è un ottimo strumento per capire una realtà che merita di essere approfonditamente analizzata. Malgrado inevitabile carenze, ne esce un quadro largamente positivo. La dinamica di crescita che si è registrata, paradossalmente in tempi di diminuzione delle risorse e di crescenti difficoltà, è notevole.

Ma occorre non fermarsi alla sfilza dei numeri e delle percentuali. È necessario ragionare criticamente sulle tendenze in atto, ma non sta a me fissare una rigida interpretazione degli obiettivi da privilegiare. Il processo di modernizzazione ottenuto attuando un progetto edilizio che non ha solo slargato gli spazi continua e s'imbatte in problemi non facili. La risorsa principale su cui poggia l'edificio che s'allunga in via della Sapienza è il personale di cui si avvale.

Chi lavora in biblioteca lo fa con una motivazione vera, quasi avesse a che fare con uno spazio proprio, da curare e gestire con un'attenzione non doverosa e obbligata. È animato da fierezza e cortesia, dalla voglia di rispondere con pertinenza alle domande cui è chiamato a dare soddisfazione. Esprimo a tutti una gratitudine che lo stesso Comune di Siena ha più volte calorosamente manifestato.

È opportuno soffermarsi in breve su alcuni degli interrogativi che affiorano con urgenza, sugli ostacoli che rallentano miglioramenti ulteriori e innovazioni indispensabili. Siamo consapevoli che le biblioteche attraversano, come i libri e le carte che ospitano, una fase tumultuosa di sconvolgente transizione. E la nostra biblioteca è una sede che assomma in sé una pluralità di interventi non sempre facilmente armonizzabili. Coesistono nelle nostre antiche stanze mirabili codici preziosi, documenti, fondi librari, archivi di personalità e libri e riviste per la consultazione e il prestito tipici di un organismo aperto a un vasto pubblico. Anzitutto la nostra è una grande biblioteca storica di ricerca e di studio e detiene un patrimonio enorme da tutelare con rigore: non si può dimenticare che questa è la vocazione che le dà i tratti fondamentali.

Procedere come abbiamo fatto e facciamo a una digitalizzazione sistematica di questo patrimonio, assicurandogli una circolazione che vada ben al di là dei circuiti tradizionali non significa abbandonare la cifra alta e caratterizzante definita dai secoli. La Biblioteca comunale degli Intronati di Siena non è meno essenziale, per la fisionomia stessa della città, della Pinacoteca nazionale o comunque della sua strepitosa eredità di opere artistiche e manufatti architettonici. D'altro canto si sono intensificate le attività pedagogiche, le iniziative tese alla promozione della lettura e la Biblioteca pubblica a scaffale aperto è molto frequentata da una popolazione giovane e universitaria.

Le richieste formulate con maggiore insistenza sono il miglioramento delle reti wifi, la dilatazione dell'orario di apertura, l'aumento dei posti per lettori e delle postazioni Internet: si evince da queste sottolineature che le priorità più avvertite derivano da una concezione della biblioteca come centro di servizi, da moltiplicare in una città dove la popolazione universitaria è assai consistente. Il 70% degli utenti appartiene alle classi di età 15-19 e 20-29 anni. Non è, inoltre, da omettere l'invito a rafforzare punti di decentramento – le cosiddette biblioteche di prossimità – che alleggeriscano il peso delle domande, oggi tutte puntate sulle attuali antiche sale.

A costo di passare per conservatore continuo a ritenere che la scommessa vincente per la Biblioteca comunale degli Intronati sia far fronte a questa pluralità di sollecitazioni senza sottovalutare la sua natura specifica e prevalente. La rivoluzione digitale non deve trasformare le biblioteche in generiche mediateche anche se è all'ordine del giorno un calibrato arricchimento dell'offerta che comprenda tutti i formati in auge. Ma ci sarà sempre bisogno di bibliotecari che sovvegano una ricerca adeguata delle fonti e guidino a una vagliata e sicura informazione. La biblioteca cui pensiamo non è, come ha sostenuto Rem Koolhaas, un magazzino delle informazioni più disparate, un ipermercato dove siano depositati tutti i media possibili.

Come capofila della Rete documentaria senese la biblioteca potrebbe – ma l'impresa è ardua – proporsi ancor più come punto di incontro e di collaborazione tra gli oltre trenta istituti che compongono una rete già efficacemente strutturata. Dal punto di vista gestionale la cooperazione ha attinto un livello eccellente. Ciò non esclude che non si debba perseguire un più fluido interscambio delle persone, degli utenti, dei cittadini di un ambito territoriale non ristretto al perimetro urbano. Molto è stato fatto in questa direzione: si dovrà continuare. Il 9% degli utenti è ora di nazionalità non italiana. È prevedibile che la cifra raggiunga soglie più alte, via via che si accentui il plurilinguismo e le "piazze del sapere" registrino un più fitto intreccio di lingue, sensibilità, mondi.

La biblioteca è momento di confronti fruttuosi, di programmi condivisi, di reciproci riconoscimenti. Si parla spesso dell'emergere in Europa delle industrie creative e culturali. Il fine da perseguire per politiche pubbliche e i complementari investimenti privati è dare slancio a un'"atmosfera creativa" che sia fattore di sviluppo, incentivo di integrazione, nutrimento di una feconda 'cittadinanza attiva'.

I volontari che hanno risposto con entusiasmo al nostro appello hanno testimoniato con appassionata partecipazione il valore di queste finalità. C'è da sperare che le istituzioni, a partire dal Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo, considerino le biblioteche e gli archivi snodi decisivi per favorire una qualità sociale all'altezza di nuove, inedite prospettive, da costruire con spregiudicato e sperimentale coraggio.

**ROBERTO BARZANTI**

Presidente

Il settanta per cento degli utenti che frequentano la Biblioteca comunale degli Intronati di Siena sono giovani tra quindici e ventinove anni, appartenenti quindi alla Millennial Generation o Net Generation, caratterizzata da modelli e livelli di consumo culturale condizionati dai cambiamenti epocali nelle dinamiche di produzione, circolazione e trasmissione della conoscenza dovuti all'evoluzione tecnologica.

Il Bilancio sociale e di missione che presentiamo riesce a intercettare e rappresentare questa rivoluzione globale? L'esigenza di confrontabilità diacronica dei dati, di ripetibilità e di confronto statistico che porta a reiterare le stesse domande e rilevazioni diviene, prendendo a prestito una recente definizione, "sclerosi dello sguardo a proposito del nuovo mondo culturale"? Il libro è ancora la chiave di volta, l'incrocio di tutte le pratiche culturali? E, di conseguenza, in che modo e in quale misura le biblioteche hanno risposto a questa nuova realtà e a queste domande? Soprattutto sono state messe in grado, dotate delle necessarie risorse, di percorrere nuove strade per affermare il loro ruolo in un contesto sempre più difficile da interpretare?

Nonostante l'impegno costante dei bibliotecari per affermare il ruolo strategico delle biblioteche in ogni ambito (informativo, educativo, sociale), in Italia l'attenzione della politica su questi temi è sempre stata scarsa. Negli ultimi anni, con la grave crisi economica in corso, si è poi assistito a un ulteriore arretramento e a una diminuzione generalizzata di risorse che ha fatto sentire pesantemente i suoi effetti. La nostra perseveranza non è certo venuta meno e abbiamo difeso il "diritto alla biblioteca" cercando alleati di vario genere: oggi i nostri collaboratori e referenti (o come si dice stakeholders) sono così tanti e talmente convinti che proprio non ci sentiamo soli ma piuttosto orgogliosi di aver ottemperato a una fondamentale norma costituzionale, il principio di sussidiarietà.

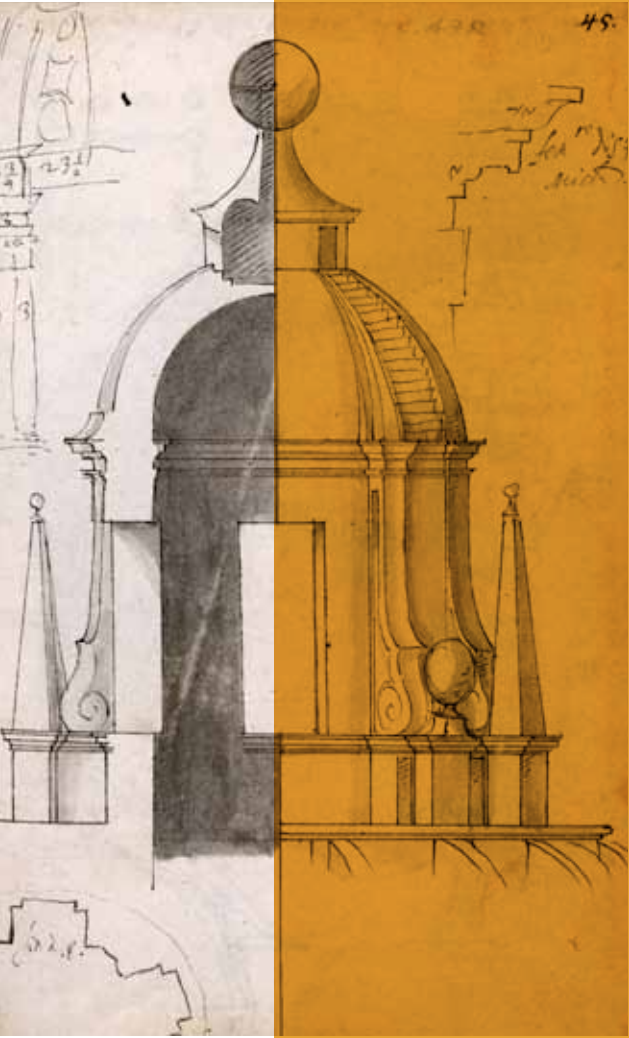
Crediamo che la rendicontazione sociale sia il mezzo necessario per certificare il profilo etico di un soggetto pubblico – che opera non per fini di lucro – mettendo in luce il vantaggio economico-sociale prodotto come effetto di ritorno indiretto, realizzato attraverso il confronto degli obiettivi e delle finalità con le prestazioni effettive.

Il rapporto che pubblichiamo, 'scientificamente fondato', vuole essere una fotografia panoramica, immersiva e interattiva della biblioteca, fotografia scattata dal punto di vista dei bibliotecari e da quello degli utenti e quindi strumento sia di valutazione sia di programmazione.

Un'avvertenza necessaria: come si potrà facilmente cogliere dai numeri, la Biblioteca comunale degli Intronati di Siena è una 'grande' biblioteca in una città molto piccola (in senso demografico) e questo dato condiziona in maniera determinante gli indici di performance (risorse e servizi), non tanto come valori assoluti, quanto se messi a confronto con quelli regionali e nazionali, riferiti perlopiù a indagini riguardanti biblioteche 'di base'.

**LUCIANO BORGHI**

Direttore



## SOMMARIO



NOTA METODOLOGICA	8
-------------------	---

<b>LA VOCE DELLA BIBLIOTECA</b>	<b>13</b>
---------------------------------	-----------

LA BIBLIOTECA E LA SUA STORIA	14
-------------------------------	----

LA BIBLIOTECA E LA SUA GOVERNANCE	16
-----------------------------------	----

LA BIBLIOTECA IN NUMERI	18
-------------------------	----

Spazi e strutture	19
-------------------	----

Il capitale umano	20
-------------------	----

Il capitale documentario	22
--------------------------	----

Gli archivi digitali	24
----------------------	----

Le acquisizioni	25
-----------------	----

Il territorio e i cittadini	26
-----------------------------	----

Le reti e le sinergie	27
-----------------------	----

Servizi	30
---------	----

Cultura	34
---------	----

La dimensione economica	35
-------------------------	----

LA BIBLIOTECA E IL SUO IMPATTO	38
--------------------------------	----

Sezione 1 - Indici e indicatori di input	40
--	----

Sezione 2 - Indici e indicatori di output	48
---	----

Sezione 3 - Tabelle sinottiche	56
--------------------------------	----

Sezione 4 - Ritorno sull'investimento (ROI)	59
---	----

<b>LA VOCE DELLA CITTÀ</b>	<b>63</b>
----------------------------	-----------

GLI UTENTI, NUMERI E PROFILI	65
------------------------------	----

Chi sono	66
----------	----

Perché vengono in biblioteca	74
------------------------------	----

Quanti sono	78
-------------	----

GLI UTENTI E L'ESPERIENZA IN BIBLIOTECA	81
---	----

GLI UTENTI, DESIDERI E ASPETTATIVE	91
------------------------------------	----

CONCLUSIONI	96
-------------	----

# NOTA METODOLOGICA

In un contesto sempre più complesso, caratterizzato da un mercato competitivo e globalizzato e dalla crisi economica e sociale degli ultimi anni, le pubbliche amministrazioni hanno necessariamente dovuto rivedere i propri processi produttivi, con ampie razionalizzazioni e riorganizzazioni dei servizi. Nonostante la progressiva riduzione delle effettive risorse messe a disposizione, la biblioteca è stata chiamata a mantenere un'alta qualità dei servizi. In un sistema così complesso, nel quale molti altri elementi entrano in gioco, dai mutamenti dei flussi demografici, alle variabili connesse al mondo del lavoro e dello studio, alle nuove esigenze dettate dai mutamenti sociali che hanno coinvolto abitudini e stili di vita, alle innovazioni tecnologiche del multiverso contesto informativo attuale, si è consolidata l'esigenza di conseguire risultati qualitativi su più livelli, secondo le complessità dei differenti ambiti organizzativi: tecnico, economico, umano. Nell'affrontare questo lavoro, e nel costruire gli indicatori di riferimento, pur con tutti i limiti riscontrati, è stato essenziale mettere in relazione i dati quantitativi con altri elementi qualitativi emersi dalle indagini rivolte all'utenza, incrocio utile per valutare il reale impatto sociale della biblioteca sulla popolazione e sul territorio di riferimento<sup>1</sup>.

La complessità dei dati emersi e i limiti osservati di alcuni indicatori standard a disposizione evidenziano quanto sia necessario ripensare in futuro alcuni standard di misurazione, più attenti ad aspetti qualitativi dei servizi, difficili da misurare e quantificare. Il presente lavoro non ha quindi la pretesa di essere esaustivo ma solo di tracciare per la Biblioteca comunale degli Intronati di Siena, una riflessione più ampia e sistematica sui metodi di misurazione dei dati, finalizzata a impostare criteri metodologici cui far riferimento per avviare un percorso di sviluppo e innescare meccanismi di verifica e autovalutazione continua dei servizi.

L'indagine *La biblioteca e la città* nasce dall'esigenza di misurare e valutare l'impatto complessivo della biblioteca nei seguenti ambiti:

- funzionamento tecnico, posto a confronto anche con quello di altre biblioteche pubbliche;
- peso economico, efficienza, efficacia e 'risparmio sociale' generato dall'erogazione dei suoi servizi;
- valore sociale, emerso dai risultati di un questionario di *customer satisfaction*.

Il **funzionamento tecnico** della biblioteca è stato valutato attraverso la definizione e la misurazione dei **processi operativi** che caratterizzano il lavoro, con specifico riguardo a:

- gestione delle risorse (strutturali, umane, documentarie);
- predisposizione del servizio (acquisizioni, trattamento e iter documentario, logistica dei processi produttivi, movimentazione, ricerca documentaria, gestione servizi decentrati);
- erogazione del servizio (prestito, consultazione, riproduzione, promozione della lettura, organizzazione eventi culturali, gestione rete servizi decentrata ecc.).

Il **peso economico** è stato valutato con il calcolo del ROI (*Return on investment*), prendendo spunto dal lavoro presentato dalla Biblioteca San Giorgio di Pistoia<sup>2</sup> e assegnando un valore economico ipotetico ad alcune azioni 'monetizzabili' della biblioteca (come il prestito documentario, che può essere assimilato all'acquisto di un libro sul mercato, o l'accesso a Internet, quantificabile secondo il valore del servizio offerto da un internet shop, laboratori per bambini ecc.).

1 - Cfr. Maria Stella Rasetti, *Come fare il bilancio sociale della biblioteca*, Milano, Editrice Bibliografica, 2016.

2 - Cfr. *La San Giorgio risorsa per la città. Bilancio sociale della biblioteca. Anno 2011. Report finale 22/01/2013*, Pistoia, Biblioteca San Giorgio, 2013.

Il risultato così ottenuto ha l'obiettivo di rivelare il 'risparmio sociale' che la biblioteca, con i suoi servizi gratuiti, è in grado di generare per la popolazione.

Il **valore sociale** è rilevabile anche dai risultati del questionario di soddisfazione, somministrato nel periodo aprile-maggio 2017, dal quale emerge il giudizio degli utenti (collocato su una scala di valore da 1 a 5) nei confronti dei servizi offerti dalla biblioteca, ma anche le loro aspettative future.

L'obiettivo dell'indagine è stato quello di evidenziare la *qualità percepita* dal pubblico, il gradimento rispetto ai servizi erogati per fasce di pubblico diverse, disporre – come già indicato – di un metodo di misurazione su cui impostare un percorso di sviluppo, verifica e autovalutazione continua dei servizi.

## FASE 1\_ LA MISURAZIONE

In primo luogo si è reso necessario un aggiornamento dei dati statistici e un loro completamento attraverso la rilevazione di processi che non erano mai stati indagati prima. L'anno di riferimento per la raccolta dei dati è stato il 2016, scelto anche perché coincidente con il decennale dell'inaugurazione della Biblioteca pubblica a scaffale aperto e della Biblioteca per bambini e ragazzi. Per alcune categorie di dati, tuttavia, si è scelto di rilevare a scopo di confronto anche il 2015 o gli anni precedenti.

Per ciascun processo sono state costruite **griglie di misurazione** per raccogliere i dati assoluti e procedere alla valutazione degli **indicatori**, ovvero le unità di misura con le quali sono state espresse le informazioni qualitative e/o quantitative associate ai risultati, tenuti sotto osservazione.

La biblioteca non disponeva di una gamma completa di indicatori, se si escludono quelli adottati dalla Regione Toscana per l'annuale *Rapporto di monitoraggio*<sup>3</sup>. Là

3 - Il valore delle biblioteche pubbliche di ente locale e della cooperazione bibliotecaria in Toscana. Rapporto di monitoraggio 2014-2016, Regione Toscana, 2017.

dove il dato era paragonabile si è confrontato il valore regionale nelle tabelle.

In altri casi è stato inserito anche il valore medio nazionale indicato dall'Associazione Italiana Biblioteche (AIB) che su alcuni aspetti si discosta per criteri da quello regionale. In altri casi ancora si sono inseriti e dichiarati correttivi ritenuti più adeguati alle complesse specificità della biblioteca.

La **costruzione degli indicatori** è stata realizzata partendo dalle informazioni disponibili all'interno dell'organizzazione (dati assoluti relativi alle risorse strutturali, al personale, alle raccolte, statistiche sulle attività e sui servizi, budget di spesa ecc.).

I dati che non sono stati sufficienti per rappresentare compiutamente i processi sotto osservazione sono stati integrati da altre informazioni di origine certa, garantite e documentate (bilancio entrate/uscite della biblioteca, risultati dell'indagine di soddisfazione ecc.). Alcune informazioni non sono state invece rilevabili per l'oggettiva impossibilità di effettuare misurazioni retroattive e per l'inaccessibilità di alcuni dati dovuta al cambiamento del software gestionale del prestito.

Questa prima misurazione servirà così da punto di partenza per monitorare l'andamento dei servizi anche nei prossimi anni. Gli indicatori individuati nelle griglie di misurazione consentiranno di valutare i cambiamenti del risultato nel tempo, nonché di verificare il conseguimento degli obiettivi di qualità prefissati, al fine di consentire la corretta assunzione di azioni correttive, delle decisioni e delle scelte come previsto dalla Norma UNI 11907.

Dal 2009 al 2011 furono effettuate dalla biblioteca quattro indagini<sup>4</sup> che restituirono un primo quadro rispetto al pubblico. Non furono però elaborati indici

4 - Tali indagini hanno riguardato soprattutto aspetti relativi alla percezione dei servizi da parte del pubblico: *La soddisfazione sui servizi della Biblioteca pubblica. Risultati indagine campionaria ottobre-novembre 2009*, a cura di Metodia, Siena, Biblioteca comunale degli Intronati, dicembre 2009; *Flussi di utenza della Biblioteca pubblica. Risultati indagine campionaria febbraio-marzo 2010*, a cura di Metodia, Siena, Biblioteca comunale degli Intronati, marzo 2010; *La soddisfazione sui servizi della Biblioteca di consultazione. Risultati indagine campionaria ottobre-novembre 2010*, a cura di Metodia, Siena, Biblioteca comunale degli Intronati, dicembre 2010; *Abitudini e fabbisogni culturali. Risultati indagine campionaria sui non utenti della Biblioteca comunale degli Intronati*, a cura di Metodia, Siena, Biblioteca comunale degli Intronati, dicembre 2010.

di valutazione, rimandando a una fase successiva un confronto più analitico e una riflessione approfondita. Nel presente lavoro si è comunque tenuto conto degli strumenti sviluppati e dei risultati delle precedenti indagini.

## FASE 2\_LA VALUTAZIONE

I risultati ottenuti dal **monitoraggio degli indicatori** sono stati utilizzati per la successiva misurazione degli **indici di valutazione**, che ha messo in rapporto due o più parametri esprimendone il valore in termini sia assoluti sia percentuali. Per la scelta degli **indici di valutazione** si è fatto riferimento alle *Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane*, curate nel 2000 dall'Associazione italiana biblioteche (AIB) a conclusione di un periodo di ricerca, durato alcuni anni e svolto dal gruppo di lavoro "Gestione e valutazione", su un campione di duecento biblioteche italiane.

Si tratta degli stessi indici presi a modello per un'indagine toscana del 1997 (*Biblioteche pubbliche in Toscana. Indagine qualitativa sui servizi bibliotecari di base in Toscana*) e successivamente adottati nei monitoraggi e nelle rilevazioni annuali che la Regione Toscana pubblica dal 2008<sup>5</sup>.

I dati rilevati riguardano i servizi e l'utenza, le sedi e le attrezzature, il patrimonio, le risorse umane e finanziarie; gli indicatori adottati, suddivisi tra indicatori di input (risorse) e indicatori di output (servizi) e i relativi indici calcolati fanno riferimento alle *Linee guida* AIB già citate, opportunamente adeguate alle specificità del rapporto che riguarda sia le reti documentarie toscane sia le biblioteche delle città capoluogo di provincia. Si è proceduto quindi a raccogliere dapprima i *dati assoluti*, successivamente sono stati definiti gli *indicatori*, infine calcolati gli *indici* di valutazione e performance della biblioteca, raffrontati, là dove è stato possibile, agli indici regionali e agli indici della media nazionale diffusi

5 - L'ultimo è *Il valore delle biblioteche pubbliche di ente locale e della cooperazione bibliotecaria in Toscana. Rapporto di monitoraggio 2014-2016*, Regione Toscana, 2017.

dall'AIB, meglio specificati sotto. In ultima analisi sono stati elaborati i dati e formulate le considerazioni finali, tenendo conto anche dei risultati dell'Indagine di *customer satisfaction* svolta nei mesi di aprile e maggio 2017.

**Indici Standard-obiettivo.** Gli indici calcolati sono stati raffrontati con valori di performance, *obiettivi standard*, definiti a livello regionale (S.O. RT Standard Obiettivo Regione Toscana) e a livello nazionale (S.O. AIB Standard Obiettivo media nazionale AIB). Per identificare le diverse soglie-obiettivo oltre alle già citate linee di misurazione adottate dalla Regione Toscana, si è inoltre fatto riferimento agli standard IFLA<sup>6</sup> recepiti negli standard-obiettivo AIB 1995<sup>7</sup>. Sono state poi prese a riferimento ulteriori pubblicazioni e misurazioni regionali che hanno adottato questi medesimi sistemi, ponendo indicazioni e criteri di raffronto tra i diversi parametri di valutazione, regionali, nazionali, internazionali<sup>8</sup>. In tali indagini, le biblioteche sono state classificate in base al raggiungimento o meno dei parametri "AIB 1995" e "raccomandazione IFLA" secondo i seguenti criteri:

- ottimo: raggiungimento di un valore superiore al parametro IFLA con uno scarto di -10%;
- buono: indice compreso fra il limite dato dal parametro AIB con scarto di +10% e il suddetto parametro IFLA -10%;
- sufficiente: si colloca vicino al parametro AIB, con lo scarto del  $\pm 10\%$ ;
- insufficiente: l'indice è al di sotto del parametro AIB diminuito dello scarto -10%.

6 - Gli standard IFLA sono stati pubblicati nel documento di ambito biblioteconomico, *Il servizio bibliotecario pubblico: linee guida IFLA/Unesco per lo sviluppo*, edizione italiana a cura della Commissione nazionale Biblioteche pubbliche dell'AIB, Roma, AIB, 2002, che recepisce le linee guida internazionali dell'International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), nel quale sono indicati i valori di riferimento raccomandati.

7 - Gli Standard Obiettivo AIB 1995 sono stati proposti nella pubblicazione già citata dell'AIB, *Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane. Misure, indicatori, valori di riferimento*, Roma, AIB, 2000.

8 - Le pubblicazioni prese in considerazione sono state: Giovanni Solimine, Anna Galluzzi, *L'efficacia delle biblioteche pubbliche in Toscana. La valutazione delle prestazioni come strumento di lavoro in un'indagine della Regione Toscana*, Firenze, Regione Toscana-Pagnini e Martinelli, 2000; Alessandro Agustoni, Giovanni Solimine, *La qualità dei servizi nelle biblioteche pubbliche toscane. Rapporto sulle indagini del triennio 2002-2004*, Regione Toscana, 2006.

Questi indici di riferimento sono stati assunti come indici di valutazione della Biblioteca comunale degli Intronati poiché rappresentano l'unico riferimento autorevole attualmente disponibile nel settore bibliotecario.

A questi, come nel caso delle altre indagini e per ragioni di contestualizzazione, si è ritenuto opportuno applicare alcune integrazioni che sono state specificate nelle rispettive sezioni. I dati ottenuti sono stati quindi riassunti in tabelle sinottiche, in un **quadro di gestione della qualità**, dalla cui osservazione si percepisce il livello raggiunto dalla biblioteca, in termini di efficienza ed efficacia nell'impiego delle risorse e nella trasformazione di esse in risultati e benefici economici e sociali per la popolazione. Si è infine tenuto conto del nuovo Standard Internazionale della Norma ISO16439:2014 (E) *Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries*, di recente introdotta nel dibattito biblioteconomico internazionale e sostenuta da studi e significativi progetti pilota. Essa identifica nuovi ed emergenti criteri di valutazione, qualitativi e più complessi, che sembrano essere più adatti a misurare il reale impatto sociale della biblioteca contemporanea rispetto ai singoli cittadini e alle comunità di riferimento. Vi si prendono in esame benefici prima non considerati come il livello di autonomia raggiunto dagli utenti riguardo alle capacità di ricerca e *Information Literacy*, oppure il successo scolastico per gli studenti che frequentano la biblioteca, il livello di occupazione e i benefici professionali dei cittadini che frequentano la biblioteca, influenze economiche per gli esercizi commerciali nei territori dove le biblioteche operano, benefici nelle istituzioni e organizzazioni pubbliche di cui la biblioteca fa parte. Alcune criticità e aspetti emersi durante lo studio delle rilevazioni evidenziano quanto sia necessario disporre di nuovi impianti metodologici, più adeguati ai tempi e al nuovo ruolo sociale richiesto alle biblioteche pubbliche.

In questa sede, tuttavia, partendo da una situazione nella quale non era mai stata svolta prima una valutazione generale sistematica si è deciso di fare riferimento agli standard di base, regionali e AIB in precedenza citati, utilizzabili come termini di raffronto. In futuro è comunque auspicabile rivedere anche la raccolta dei dati per integrare nuovi indici di valutazione secondo il mutato quadro normativo accennato dalla letteratura professionale, più adeguato e attento alla misurazione dell'impatto sociale che le biblioteche hanno sulla cittadinanza<sup>9</sup>.

### FASE 3\_ **INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION**

Nei mesi di aprile e maggio 2017 è stata realizzata un'indagine di *customer satisfaction*<sup>10</sup> fra gli utenti della biblioteca, finalizzata a coglierne il profilo sociodemografico, le percezioni e le aspettative riguardo ai servizi offerti.

È stato effettuato uno studio per l'elaborazione dei quesiti da porre agli utenti e strutturato un piano di campionamento adeguato a rappresentare le diverse tipologie di pubblico. Il sondaggio si è svolto utilizzando questionari destinati all'autocompilazione (per gli utenti sotto i quindici anni se ne è definito uno molto semplificato, limitato a rilevare età, tipo di frequenza e motivo della stessa), consegnati dal gruppo di volontari della biblioteca, attraverso l'illustrazione del questionario a ciascun utente, e la verifica in via preliminare che lo stesso utente non avesse già partecipato all'indagine nei giorni precedenti.

9 - Giovanni Di Domenico, *ISO 16439: un nuovo standard per valutare l'impatto delle biblioteche*, "AIB Studi", vol. 54, n. 2/3, maggio-dicembre 2014, pp. 325-329 (<http://aibstudi.aib.it/article/view/10279/10141>).

10 - *La Biblioteca e la Città. Gli utenti: profilo, soddisfazione, aspettative*, questionario somministrato nel periodo aprile/maggio 2017, Siena, Biblioteca comunale degli Intronati, 2017.





**LA VOCE**

**DELLA BIBLIOTECA**

## LA BIBLIOTECA E LA SUA STORIA



LA MISSION DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DEGLI INTRONATI È CERTAMENTE DETTATA DALLA SUA STORIA CULTURALE E ISTITUZIONALE. BIBLIOTECA DI ANTICA FONDAZIONE, POSSIEDE UN INGENTE E DIVERSIFICATO PATRIMONIO STORICO CHE NE HA SANCITO LA NATURA DI ISTITUTO DI CONSERVAZIONE, RICERCA, STUDIO, CUI SI È AFFIANCATA, IN SEGUITO, LA FUNZIONE DI BIBLIOTECA COMUNALE PUBBLICA, CON UN RUOLO SOCIO-EDUCATIVO-INFORMATIVO PER L'INTERA COMUNITÀ



## 1758

### LE ORIGINI

Le origini dell'istituto risalgono al 1758, quando l'arcidiacono Sallustio Bandini donò la sua raccolta libraria (all'epoca 2886 volumi) all'Università, per fornirle di un'adeguata biblioteca. Bandini incluse fra le condizioni per il lascito l'uso "pubblico" della biblioteca – cioè aperta a chi si dedicava allo studio – e il suo affidamento all'abate Giuseppe Ciaccheri.

La donazione fece nascere nei locali dell'antica Sapienza – ancora oggi sede della biblioteca – un polo di attrazione culturale di grande importanza, non solo per la rilevante dotazione libraria, ma anche perché l'interesse lungamente coltivato dal suo primo bibliotecario per la scuola artistica senese fece affluire in biblioteca numerose opere d'arte.

## 1810

### LA BIBLIOTECA APPARTIENE ALLA CITTÀ

Dopo periodi di chiusura causati prima dal terremoto del 1798 e poi dalla soppressione dell'Università di Siena nel 1808 da parte del governo degli occupanti francesi, la biblioteca fu riaperta nel 1810 sotto la direzione del francescano Luigi De Angelis. Il decreto del governo francese che ne permetteva la riapertura riuniva alla biblioteca della Sapienza quella del convento di Sant'Agostino e attribuiva la proprietà del nuovo istituto alla Comunità civica di Siena. Ufficialmente l'inaugurazione della nuova biblioteca "civica" sarebbe avvenuta soltanto nel 1812.

Gran parte dell'attività del nuovo bibliotecario fu rivolta all'inventariazione e all'acquisizione del patrimonio librario dei conventi del territorio senese, soppressi dalle autorità francesi. Sotto la direzione di De Angelis la biblioteca accentuò comunque anche la sua funzione museale, giustificata dalla corposa serie di testimonianze afferenti perlopiù alla cultura artistica senese che il francescano riuscì a far arrivare nei locali della Sapienza e che avrebbero costituito il primo nucleo della futura Galleria di Belle Arti e poi della Pinacoteca Nazionale.

## 1848

### IL PRIMO CATALOGO

Il periodo preunitario, gestito dal bibliotecario Francesco Chigi, portò alla pubblicazione, fra il 1844 e il 1848, dell'*Indice per materie della Biblioteca comunale di Siena*, di Lorenzo Ilari, in sette volumi, relativo sia al materiale manoscritto sia alle opere stampate possedute dall'istituto.

## 1932

### UN NUOVO NOME

La biblioteca deve l'odierna denominazione a Fabio Bargagli Petrucci, podestà di Siena, che nel 1932 la attribuì all'istituto in ricordo dell'antica accademia letteraria senese degli Intronati che aveva occupato parte dei locali della Sapienza dal 1728 alla fine del secolo XVIII.

## 2006

### SEMPRE PIÙ APERTA ALLA CITTÀ

Dalla metà degli anni Novanta è iniziata una complessa fase di ristrutturazione dell'edificio dell'antica Casa della Sapienza, con l'assegnazione all'istituto dei locali precedentemente occupati dal Museo archeologico e dall'Istituto d'arte, con la progressiva riorganizzazione degli spazi e delle collezioni.

Una tappa fondamentale di questo processo di rinnovamento è stata l'inaugurazione della Biblioteca pubblica a scaffale aperto e della Biblioteca per bambini e ragazzi nei locali dell'antico vicolo della Sapienza, con la quale si sono ampliate notevolmente sia la gamma delle tipologie relative all'offerta bibliografico-documentaria sia le possibilità di fruizione da parte dei cittadini.

LA BIBLIOTECA È UN'ISTITUZIONE  
DEL COMUNE DI SIENA, GESTITA DAL  
DIRETTORE E DA UN CONSIGLIO DI  
AMMINISTRAZIONE CON IL SUO  
PRESIDENTE

**DIRETTORE**

**Luciano Borghi**

**CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE  
2013-2018**

**Presidente**

**Roberto Barzanti**

**Vicepresidente**

**Marco Saletti**

**Consiglieri**

**Giuseppe Emiliano Bonura, Donatella Capresi,  
Valentina Faleri, Leonardo Magionami, Luigi  
Oliveto, Lucia Pianigiani, Giacomo Zanibelli**

Nel 1959 venne creato un consorzio tra il Comune e la Provincia di Siena per la gestione della biblioteca, e nel 1977/1978, in seguito all'applicazione della legge regionale n. 33 del 1976, la Biblioteca comunale degli Intronati venne riconosciuta "uno strumento culturale al servizio dei cittadini" che aveva come finalità:

- "di incentivare lo sviluppo della pubblica lettura mediante la costituzione di adeguati strumenti biblioteconomici e operativi";
- "di curare la tutela e la valorizzazione del patrimonio librario, documentario e le collezioni artistiche possedute";
- "di attuare una rete urbana di pubblica lettura e di promuovere e aderire ai sistemi interessanti il territorio provinciale".

Dal 1996 la biblioteca è un'Istituzione del Comune di Siena: l'art. 2 della Convenzione, sottoscritta anche dalla Provincia, sancisce che "l'Istituzione dovrà garantire l'espletamento delle funzioni che le sono proprie non solo nell'ambito del territorio comunale a favore di tutta l'utenza di tale territorio, ma in quanto Biblioteca del Comune capoluogo di provincia e non esistendo biblioteca statale deve svolgere un regolare servizio pubblico provinciale".

Anche quando si abbandonò la gestione consortile si ribadì quindi la necessità della partecipazione in cooperazione di più enti per la gestione della biblioteca per i motivi già sottolineati: l'ingente patrimonio da conservare, tutelare e valorizzare e i servizi da sostenere e sviluppare per un'utenza sempre più vasta.

In virtù di una legislazione regionale che stabilisce l'organizzazione e la gestione delle biblioteche e degli archivi di ente locale, la biblioteca è attualmente capofila di una **rete bibliotecaria urbana** e di una **rete bibliotecaria e documentaria provinciale** che conta oltre quaranta istituti. In qualità di istituzione

è gestita autonomamente rispetto all'amministrazione comunale, attraverso un bilancio autonomo, in cui confluiscono anche i contributi regionali destinati alla Rete documentaria senese. Il personale dipendente assegnato all'istituzione è nell'organico del Comune di Siena.

# LA BIBLIOTECA IN NUMERI

I NUMERI RELATIVI ALLA STRUTTURA,  
ALLE ATTIVITÀ E AI SERVIZI FORNISCONO  
UNA FOTOGRAFIA COMPLESSIVA DELLA  
BIBLIOTECA E DEL SUO FUNZIONAMENTO  
E UNO SGUARDO D'INSIEME SULLE SUE  
DIMENSIONI E SUI SUOI PRINCIPALI  
PROCESSI



## SPAZI E STRUTTURE

### DI COSA SI PARLA

Di tutti gli spazi destinati al servizio di biblioteca, siano essi accessibili al pubblico o adibiti a depositi o locali di servizio. La griglia di misurazione comprende in dettaglio anche l'area destinata ai servizi al pubblico, cioè gli spazi destinati all'utenza per la fornitura di servizi bibliotecari propriamente detti.

**33,8%** della superficie: spazio destinato al pubblico:

- 62% Biblioteca pubblica a scaffale aperto e Biblioteca per bambini e ragazzi
- 38% servizi di consultazione (Sala di consultazione, Sala periodici, Gabinetto disegni, stampe e fotografie, Biblioteca di storia dell'arte)

**66,2%** della superficie: depositi, locali di servizio e uffici che ospitano l'ingente patrimonio e le sofisticate dotazioni strumentali necessarie alla sua gestione

### SUPERFICIE TOTALE (mq) circa **7.500**

accessibile al pubblico	2.535
biblioteca pubblica	1.400
nuove aree 2016	171

### TOTALE POSTI **287**

lettura consultazione	267
postazioni multimediali	20

### SCAFFALATURE DEPOSITO E SERVIZIO (ml) **18.054**

accesso diretto utenti	4.440
deposito periodici	3.582
scaffale aperto periodici	524

### COME SONO CAMBIATI SPAZI E SERVIZI

- **1999** inaugurata la nuova sezione periodici e giornali
- **2001** inaugurata la sala di consultazione manoscritti e rari
- **2005** restaurata la sala storica (ora destinata alle iniziative culturali)
- **2006** aperta nell'antico vicolo della Sapienza la Biblioteca pubblica a scaffale aperto e la Biblioteca per bambini e ragazzi.
- **2011** inaugurato il Gabinetto disegni, stampe e fotografie, nell'ambito della costituzione di un ampio settore dedicato al patrimonio artistico che comprende anche una Biblioteca di storia dell'arte

Contemporaneamente è stato possibile provvedere a una razionalizzazione complessiva dei locali destinati ai depositi librari, agli uffici e ai vari locali di servizio (laboratorio di fotocopie e digitalizzazione, laboratorio di restauro ecc.), mentre rimane tuttora purtroppo incompiuto – per carenza di fondi – il progetto di allestimento di una vasta area espositiva permanente di cui l'apertura nel 2016 di una prima parte rappresenta solo l'avvio.

LA NUOVA DISPOSIZIONE DELLE  
RACCOLTE E LA NUOVA GESTIONE DEI  
SERVIZI HANNO COMPORTATO UNA  
RINNOVATA ORGANIZZAZIONE DEL  
LAVORO E UN'ACCURATA PIANIFICAZIONE  
DEGLI INTERVENTI E DELLE ATTIVITÀ  
ORDINARIE E STRAORDINARIE

## IL CAPITALE UMANO

### DI COSA SI PARLA

Nella voce "risorse umane" è compresa ogni unità lavorativa che, di ruolo o in outsourcing e con qualsiasi forma di contratto, ha prestato la propria opera in biblioteca, a tempo pieno o part time, purché con una certa continuità nel periodo di tempo della rilevazione.

### ORE LAVORATE 2016

settore	operatori	ore
moderno	6	7.326,87
antico	5	5.259,15
servizi amministrativi e di back office	9	11.900,88
outsourcing	7	4.680,00
servizi generali	7	10.515,81
<b>TOTALE</b>	<b>34</b>	<b>39.682,71</b>

Nell'organico della biblioteca esistono diverse tipologie di lavoratori:

- il **personale di ruolo**, a tempo pieno o parziale destinato a tutti i diversi settori e servizi della biblioteca;
- il **personale in outsourcing**, assegnato al servizio di biblioteca pubblica, al servizio centralizzato di catalogazione e ai servizi di manutenzione;
- il **personale volontario** che svolge attività di supporto e non è ovviamente incluso nel personale impiegato per lo svolgimento dei normali servizi, interni ed esterni della biblioteca, ad eccezione di coloro che, facendo parte di associazioni di volontariato, gestiscono alcuni particolari servizi decentrati di biblioteca pubblica (Biblioteca in ospedale, BiblioCoop, Biblioteca in carcere, punti di prestito in zone periferiche). Tutti gli altri appartengono al gruppo di volontari che svolgono varie attività programmate tra cui una delle più importanti riguarda il supporto nell'organizzazione e gestione di iniziative culturali come mostre, convegni, presentazioni di libri. Questi volontari hanno svolto un ruolo essenziale nella distribuzione e nella raccolta del questionario di soddisfazione somministrato agli utenti;
- i **giovani** impegnati in progetti di servizio civile (attivati dal 2017), stage, tirocini, borse di studio, alternanza scuola-lavoro.

Ai fini di una misurazione omogenea, viene preso a riferimento solo il personale di ruolo e in outsourcing, convertito in FTE (full time equivalent), con ogni singolo FTE uguale a 36 ore settimanali, calcolato dividendo le ore di lavoro svolte da ciascuna unità di personale per il numero di ore contrattuali corrispondenti a un full time nella pubblica amministrazione, e sommando i risultati\*.

Il numero dei dipendenti professionalizzati ha visto, negli ultimi anni, un trend in continua e inesorabile diminuzione e questo, peraltro, in concomitanza con un processo di sviluppo che ha registrato, accanto a una progressiva espansione degli spazi (attualmente

circa 7.500 mq) a disposizione della biblioteca e a una redistribuzione delle raccolte (oltre 650.000 "pezzi" a oggi), uno straordinario incremento dei servizi interni, urbani e provinciali, con una crescita delle utenze che dal 2005 al 2017 è aumentata di oltre 10 volte (ad es. i prestiti, dai circa 12.000 del 2005 ai 95.000 in media degli ultimi anni).

I bibliotecari collocati a riposo (o che si sono trasferiti) non sono stati sostituiti. Ciò ha prodotto criticità evidenti che rischiano, se non affrontate in modo adeguato, di compromettere seriamente il percorso fin qui effettuato.

\*  $(a/36) + (b/36) + (c/36) + (d/36) \dots =$  unità settimanali di FTE

### PERSONALE 2016

<b>PERSONALE DI RUOLO</b>	<b>27</b>
servizi generali	7
moderno	6
conservazione	5
servizi amministrativi e di back office	9
<b>PERSONALE IN OUTSOURCING</b>	<b>7</b>
servizi di biblioteca	5
manutenzioni	2
<b>ORE LAVORATE</b>	<b>36.682,71</b>
<b>FTE</b>	<b>21,80*</b>

### COLLABORATORI 2016

<b>TOTALE VOLONTARI</b>	<b>51</b>
volontari	22
volontari esterni	29
<b>ALTRI COLLABORATORI</b>	<b>29</b>
stage	2
tirocini	5
alternanza scuola/lavoro	22
liceo "Sarrocchi" - Siena	6
liceo "Piccolomini" - Siena	13
liceo "Piccolomini" musicale - Siena	3

\* 20,90 escluso il servizio di manutenzioni

## IL CAPITALE DOCUMENTARIO

### DI COSA SI PARLA

Con l'espressione dotazione documentaria si intende l'intero patrimonio della biblioteca, caratterizzato da molteplici tipologie di documenti e costituito da oltre 650.000 unità\*.

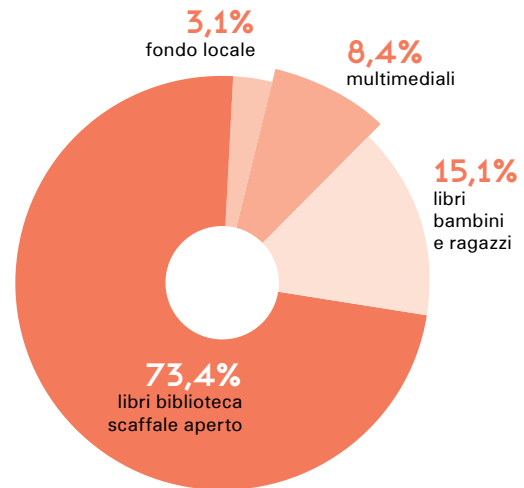
Si aggiungono inoltre i documenti digitali che vanno ad ampliare e diversificare ulteriormente il ricco patrimonio conservato e messo a disposizione di tutta la comunità.

Il progetto della "grande biblioteca" ha suddiviso, anche dal punto di vista logistico, il patrimonio e i servizi connessi in tre grandi settori: la biblioteca di conservazione e di ricerca, la biblioteca di consultazione, la biblioteca di prestito. Dopo un periodo di intensi investimenti tuttavia, il progetto si trova attualmente in una fase critica poiché proprio nel momento di massimo sviluppo e diffusione delle attività e dei servizi è venuta meno una parte consistente di risorse finanziarie e umane.

Il fondo di prestito costituisce il 30% circa del patrimonio totale. Il 43% dei documenti è collocato a scaffale aperto, segno che l'utenza di riferimento ha a disposizione un patrimonio documentario accessibile e disponibile.

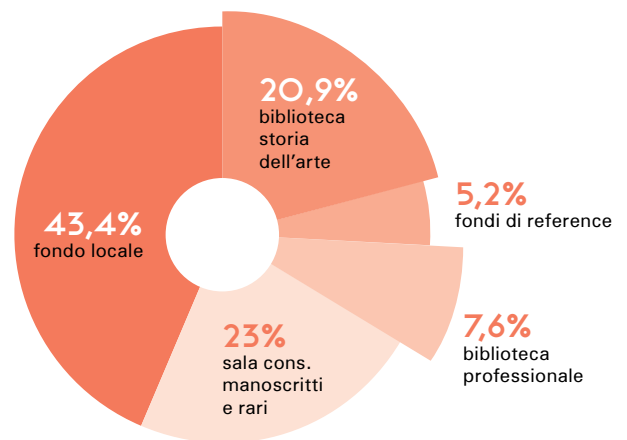
### FONDI DI PRESTITO BIBLIOTECA PUBBLICA

Dettaglio



### FONDI DI CONSULTAZIONE A SCAFFALE APERTO

Dettaglio



oltre **650.000**  
RISORSE DOCUMENTARIE

Occupano più di 18 chilometri di scaffali, come da Siena a Montaperti!

\* Nel computo sono comprese anche le annate/volumi dei periodici. I dati di questa sezione sono stati utilizzati anche per il calcolo degli indici di servizio: in quel caso la dotazione documentaria presa in considerazione sarà solo quella relativa alle aree di interesse specifico (in particolare il fondo di prestito e il fondo periodici).



**RISORSE DOCUMENTARIE**

<b>tipologia</b>		<b>consistenza</b>
manoscritti		6.300
manoscritti medievali	1.500*	
musica manoscritta		2.354
<b>TOTALE MANOSCRITTI</b>		<b>8.654</b>
libri fondo antico		162.578
incunaboli	1.091	
cinquecentine	10.000	
altri libri fondo antico	151.487	
libri fondo moderno		243.139
<b>TOTALE LIBRI A STAMPA</b>		<b>405.717</b>
<b>TOTALE DOCUMENTI ARCHIVISTICI, AUTOGRAFI</b>		<b>57.000*</b>
<b>TOTALE DISEGNI</b>		<b>9.000*</b>
<b>TOTALE STAMPE E MANIFESTI</b>		<b>28.121*</b>
fondo fotografico		1.962
fototeca patrimonio grafico		6.634
<b>TOTALE MATERIALE FOTOGRAFICO</b>		<b>8.596*</b>
periodici cessati		4.520
periodici correnti		1.115
periodici in abbonamento	191	
quotidiani correnti	15	
<b>TOTALE PERIODICI</b>		<b>5.635</b>
periodici senesi (conclusi e correnti)	1.126	

\* Numero stimato

**TIPOLOGIA DI ACCESSO**

<b>tipologia</b>		<b>consistenza</b>
libri		189.509
libri per bambini e ragazzi	17.629	
libri Biblioteca pubblica a scaffale aperto	85.683	
fondo locale prestito	3.625	
libri accessibili	1.658	
libri ad alta leggibilità	306	
libri tattili	153	
audiolibri	695	
audiolibri - servizio del <i>Libro parlato</i>	505	
documenti multimediali		9.762
<b>OPERE ACCESSIBILI AL PRESTITO</b>		<b>199.271</b>
libri di consultazione generale e relativi a manoscritti libri antichi		6.416
libri fondo locale di consultazione		12.130
libri Biblioteca di storia dell'arte		5.845
libri fondi di <i>reference</i>		1.450
libri Biblioteca professionale		2.115
<b>OPERE IN CONSULTAZIONE A SCAFFALE APERTO</b>		<b>27.956</b>

## GLI ARCHIVI DIGITALI

### DI COSA SI PARLA

La biblioteca ha avviato un progetto specifico per la creazione di archivi digitali. La prima fase del progetto, molto complessa per quanto riguarda sia gli aspetti informatici sia quelli tecnico-biblioteconomici, si è conclusa e ha consentito la normalizzazione, l'archiviazione e la messa in sicurezza di oltre **2.000.000 di immagini** relative per lo più al patrimonio antico e ai periodici e giornali senesi antichi e moderni, oltre che la possibilità di consultazione all'interno della biblioteca in varie postazioni di lavoro.

Prosegue il progetto di digitalizzazione avviato da alcuni anni che si propone in primo luogo finalità legate alla salvaguardia e alla tutela, poiché la digitalizzazione del patrimonio antico e raro consente di fornire un'alternativa alla consultazione di codici miniati, stampe, disegni, manifesti, incunaboli e di conservarli adeguatamente senza sottoporli a stress dannosi. Inoltre, la digitalizzazione facilita in ampia misura la diffusione della conoscenza del patrimonio, gli studi e i progetti di valorizzazione e promozione. Il progetto in corso di realizzazione della biblioteca digitale è stato finanziato da Arcus Spa – Società per lo sviluppo dell'arte, della cultura e dello spettacolo (oggi Ales – Arte, Lavoro e Servizi Spa).

Attualmente sono stati digitalizzati e archiviati dati per un totale di **14,34 TB**.

UNICA BIBLIOTECA  
COMUNALE IN ITALIA, LA  
BIBLIOTECA FA PARTE DELLA  
WORLD DIGITAL LIBRARY,  
PROGETTO INTERNAZIONALE  
AL QUALE ADERISCONO  
LE PIÙ IMPORTANTI E  
PRESTIGIOSE BIBLIOTECHE  
DEL MONDO, PROMOSSO  
DALL'UNESCO E DALLA  
LIBRARY OF CONGRESS DI  
WASHINGTON

tipologia documentaria	memoria dati digitalizzati
disegni	444,72 GB
stampe	413,80 GB
manoscritti	9,25 TB
testi a stampa	1,66 TB
periodici senesi	434,25 GB

## LE ACQUISIZIONI

### DI COSA SI PARLA

Per acquisizioni si intende l'insieme dei volumi a stampa, degli audiovisivi e dei documenti elettronici giunti in biblioteca durante l'anno (acquisti, donazioni, deposito).

Le acquisizioni nel 2016 sono state 3293, a queste abbiamo aggiunto un correttivo per bilanciare il dato rispetto a una difficoltà eccezionale, dovuta a gravi ritardi nelle forniture degli ordini effettuati da parte del fornitore affidatario. Abbiamo pertanto fatto una stima più realistica del dato, calcolata sulla media degli ultimi 3 anni, pari a 4774 unità.

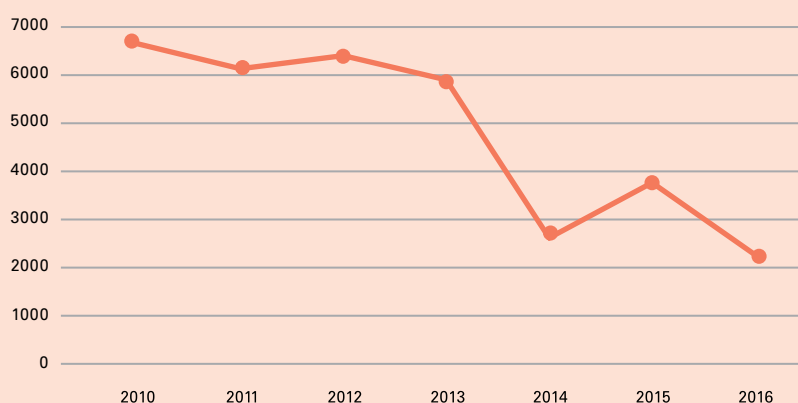
L'incremento delle collezioni segue una programmazione tesa al raggiungimento di un necessario equilibrio tra numero di acquisizioni, inventariazioni e catalogazioni, in stretto rapporto con le risorse finanziarie disponibili e con gli obiettivi di incremento delle raccolte fissati nella *Carta delle collezioni*.

La biblioteca gestisce inoltre l'acquisizione di numerosi libri/fondi in dono, previa selezione, è destinataria del "deposito d'obbligo" e cura l'acquisizione di tutto ciò che viene stampato/prodotto a livello locale, in provincia di Siena.

### ACQUISIZIONI

<b>2016</b>	<b>3.293</b>
acquisti	2.256
libri	1.499
documenti multimediali	757
doni	748
deposito obbligatorio	289
<b>2015</b>	<b>5.479</b>
acquisti	3.762
libri	3.375
documenti multimediali	387
doni	1.596
deposito obbligatorio	121
<b>2014</b>	<b>5.551</b>
acquisti	2.609
libri	2.079
documenti multimediali	530
doni	2.627
deposito obbligatorio	315
<b>MEDIA DEL TRIENNIO</b>	<b>4.774</b>

L'andamento degli acquisti (acquisto libri, multimediali, periodici ecc.) nel periodo 2010-2016 mette in luce la netta diminuzione delle risorse a disposizione per il rinnovo del patrimonio documentario della biblioteca

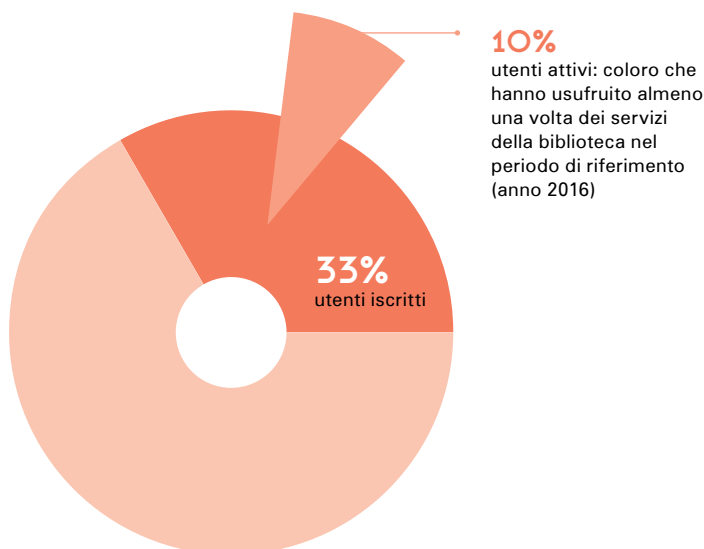


## IL TERRITORIO E I CITTADINI

### DI COSA SI PARLA

Una serie di informazioni relative all'utenza reale e potenziale che frequenta la biblioteca, nei cui confronti vengono organizzati i servizi.

Per il calcolo degli indici di valutazione si è deciso di prendere come bacino demografico di riferimento la popolazione residente nel Comune di Siena al 31 dicembre 2016 (53.772 abitanti di cui 6298 di età compresa tra 0 e 14 anni) con l'aggiunta del significativo numero di studenti degli atenei senesi non residenti (14.546) per un totale di 68.318 utenti potenziali. Questo per più ragioni: in primo luogo poiché tutti coloro che sono inseriti nell'archivio utenti delle università senesi sono ammessi al prestito e possono usufruire anche degli altri servizi della biblioteca, in secondo luogo perché dall'indagine di soddisfazione sappiamo che gli studenti rappresentano il 67% degli utenti della biblioteca. Di questi ben il 53% sono fuori sede.



### POPOLAZIONE DI RIFERIMENTO

POPOLAZIONE RESIDENTE	53.772
popolazione 0/14 anni	6.298
STUDENTI NON RESIDENTI	14.546
<b>POPOLAZIONE DI RIFERIMENTO</b>	<b>68.318</b>
<b>UTENTI ISCRITTI</b>	<b>22.583</b>
utenti iscritti al servizio wifi	10.873
utenti iscritti al servizio Media Library On Line (dato provinciale)	2.609
utenti attivi*	6.889
media visite settimanali** (solo utenti servizi interni)	1.740
media visite annuali (utenti servizi interni + utenti eventi culturali)	102.313
presenze per sole attività culturali	13.148

\* Il dato degli utenti attivi è stato integrato con un correttivo, costruito sommando il dato desunto dal software di prestito degli utenti che hanno fatto almeno un prestito nell'anno (4878), al dato stimato di 1/3 degli utenti che hanno utilizzato il servizio di consultazione su richiesta e mediata dall'operatore. Il dato di utenti attivi per consultazione è stato stimato pari a 2011 a fronte di una consultazione mediata totale pari a 6033 opere (opere del fondo antico, periodici di deposito, deposito materiale moderno). Il dato così composto, 4878+2011 genera il dato utenti attivi stimato in 6889.

\*\* Le visite settimanali sono state calcolate, prendendo a riferimento i dati della frequenza media giornaliera delle presenze rilevata nel questionario di *customer satisfaction* (290 utenti al giorno). A questo dato andrebbero però aggiunti anche i partecipanti ad altri servizi diversi, come i visitatori di mostre e altri eventi culturali. Dal questionario di *customer* emerge infatti che meno del 10% degli intervistati frequenta la biblioteca per altri servizi ed eventi culturali. In tal caso il dato reale di frequenza media settimanale è molto più alto come si può vedere dal dato di frequenza annuale calcolato successivamente.

## LE RETI E LE SINERGIE

### DI COSA SI PARLA

La Biblioteca comunale degli Intronati, come previsto nella legislazione della Regione Toscana\* è istituto di coordinamento della **Rete documentaria e bibliotecaria senese (Redos)** di cui fanno parte **37 biblioteche** sia di ente locale che di altro genere e tutti gli archivi storici comunali.

Redos comprende al proprio interno anche biblioteche e punti prestito decentrati rispetto ai centri capoluogo e gestiti da associazioni di volontariato; altre biblioteche hanno aperto punti di prestito in alcune frazioni del comune di appartenenza. Come istituto di coordinamento di Redos, la Biblioteca comunale degli Intronati accoglie sul proprio bilancio i cofinanziamenti regionali destinati alla rete e si fa carico dei servizi centralizzati: acquisto libri; catalogazione; gestione catalogo elettronico collettivo; formazione; comunicazione e sito web.

È stata sottoscritta nel 2014 una convenzione per lo sviluppo dei servizi bibliografici della Rete documentaria e bibliotecaria senese e dell'Università di Siena per consolidare e sviluppare ulteriormente la cooperazione in atto da molti anni. Nel 2017 è stata attuata la riorganizzazione complessiva della rete con la stipula di una nuova convenzione tra i soggetti coinvolti.

\* Legge regionale 25 febbraio 2010, n. 21, Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali; con modifiche: Legge regionale 30 maggio 2011, n. 20; Decreto del Presidente della Giunta regionale toscana 6 giugno 2011 n. 22/r, Regolamento di attuazione della legge regionale 25 febbraio 2010, n. 21.

### REDOS. LA RETE INTERBIBLIOTECARIA

biblioteche comunali e di altri enti	37
punti di prestito decentrati biblioteche comunali	5
biblioteche in ospedale	4
biblioteche centri commerciali Coop	2
biblioteche in carcere	1
archivi storici comunali	36
personale di ruolo unità fisiche	71
personale di ruolo (FTE)	31,34
personale non di ruolo unità fisiche	19
personale non di ruolo (FTE)	4,75
personale volontario unità fisiche	127
personale volontario (FTE)	22,06
dotazione libraria complessiva acquisita negli ultimi 15 anni	439.489

### LA RETE DOCUMENTARIA SENESE E LA BIBLIOTECA COMUNALE DEGLI INTRONATI HANNO CONSEGUITO IL PREMIO NAZIONALE NATI PER LEGGERE 2017

È utile, infine, citare il progetto di rete 2016 che ha avuto come obiettivo centrale (condiviso da tutte le biblioteche) la diffusione del programma nazionale Nati per leggere (NpL) con lo scopo di incrementare le attività di promozione della lettura rivolte a genitori e bambini nella fascia d'età 0-6 anni, attraverso tre azioni principali: acquisizione di pubblicazioni specifiche; acquisizione delle pubblicazioni Nati per leggere a uso di operatori, insegnanti e genitori; attività di formazione e di promozione.

La biblioteca ha svolto e svolge in questo ambito una fondamentale azione di coordinamento delle attività delle altre biblioteche Redos, ma cura anche la rete di rapporti interistituzionali e con i soggetti diversi coinvolti nel programma.

## LA BIBLIOTECA COMUNALE DEGLI INTRONATI È AL CENTRO DI UNA FITTA RETE DI RELAZIONI

### **SOGGETTI FINANZIATORI**

Ales S.p.a.

### **SPONSOR**

Acquedotto del Fiora S.p.a.

Estra S.p.a.

Siena Parcheggi

Tiemme S.p.a.

UniCoop Firenze

### **SOGGETTI CON CUI SONO IN CORSO ATTIVITÀ, COLLABORAZIONI O PROGETTI ISTITUZIONALI**

Archivio di Stato di Siena

Associazione amici delle biblioteche

Associazione culturale Topi Dalmata Siena

Auser

Avo

Azienda Ospedaliera Universitaria Senese

Azienda USL Toscana Sud Est (ex USL 7 Siena)

Banca Monte dei Paschi di Siena

Biblioteca umanistica Università di Siena - Sede di Siena

Casa circondariale S. Spirito di Siena

Centro Studi Franco Fortini Siena

Centro Studi Mario Luzi "La Barca" - Pienza

Comune di Siena - Assessorato pubblica istruzione e Assessorato politiche sociali e sanità

Coop Pleiades

Coop Promocultura

Eda Servizi

Fondazione Monte dei Paschi di Siena

Gruppo volontari Biblioteca comunale degli Intronati

Istituto di fisica applicata "Nello Carrara"- CNR - Firenze

Istituto di Istruzione Superiore "E. S. Piccolomini" - Siena

Liceo scientifico "Galileo Galilei" - Siena

Magistrato delle Contrade di Siena

Misericordia, sede di Quercegrossa

Pubblica Assistenza San Rocco a Pilli

Sezione soci San Rocco a Pilli Coop Centro Italia

Sezione soci Siena Le Grondaie UniCoop Firenze

SIPA Contest - Siena Art Photo Travel Festival

Soprintendenza Archivistica e Bibliografica della Toscana

Soprintendenza Archeologia, Belle Arti e Paesaggio per le province di Siena, Grosseto e Arezzo

Università commerciale Luigi Bocconi - Milano

Università degli Studi di Siena - Servizio Bibliotecario senese

Università di Siena, Dipartimento di storia e beni culturali

Università di Siena, Scuola di specializzazione in storia dell'arte

Università per Stranieri di Siena

### **SOGGETTI CON CUI SI ORGANIZZANO EVENTI O MANIFESTAZIONI CULTURALI**

Accademia dei Fisiocritici - Siena

Accademia dei Rozzi - Siena

Accademia del Fumetto - Siena

Accademia musicale Chigiana - Siena

Accademia senese degli Intronati

Amnesty International - Siena

Associazione Italiana di Cultura Classica, Delegazione di Siena

Associazione italiana massaggio infantile

Associazione Il lavoro culturale

Associazione Nonsololatte

Associazione Pediatri provincia di Siena

Associazione Tango Siena

Barbera Editore

Bataclā Band musicale

Betti Editore Siena	Libreria Mondadori Siena
Cattedra Jean Monnet, Università di Siena	Libreria Palomar Siena
Circolo di lettura Casa circondariale S. Spirito di Siena	Libreria Volta la carta
Club Unesco di Siena	Libreria Senese Siena
Consorzio per la Tutela del Palio di Siena	Nati per la musica - Segreteria nazionale
Coop Biancane	Nati per leggere - Centro per la salute del bambino
Edizioni Cantagalli	Nuovaimmagine Editrice Siena
Extempora Editore Siena	Pascal Editrice
Fondo Ambiente Italiano - Delegazione di Siena	Scuola del portare
Istituto Storico della Resistenza Senese e dell'Età Contemporanea	Scuole medie inferiori e superiori di Siena e della provincia
Istituto Superiore di Studi musicali "Rinaldo Franci" Siena	Segreteria Nazionale NpL
La Leche League	Siena Jazz - Accademia Nazionale del Jazz
Libreria Becarelli Siena	Società bibliografica toscana
Libreria del centro	Unicef Italia
Libreria Il libro magico	Urban Running and Walking Siena

## PATTO DI SIENA PER LA LETTURA

Nel 2017, a seguito del riconoscimento di "Città che legge", il Comune di Siena si è fatto promotore del "Patto di Siena per la lettura": un vero e proprio contratto che attiva la collaborazione tra enti pubblici, istituzioni, soggetti privati e rappresentanti della filiera del libro allo scopo di realizzare azioni coordinate e collettive per rendere i libri e la lettura parte del desiderio quotidiano dei cittadini, per ridare valore all'atto di leggere come momento essenziale per la costruzione di una nuova idea di cittadinanza e come valore su cui investire per la crescita della città.

## SERVIZI

### DI COSA SI PARLA

I servizi della biblioteca sono stati suddivisi per tipologie principali:

- servizi di prestito locale
- servizi di prestito interbibliotecario
- servizi di consultazione
- servizi di riproduzione e digitalizzazione e servizi multimediali

### PRESTITO LOCALE

Nei dieci anni dall'inaugurazione della Biblioteca pubblica a scaffale aperto e della Biblioteca per bambini e ragazzi sono stati effettuati 847.327 prestiti.

Nel 2016 la biblioteca ha effettuato in totale 94.761 prestiti locali, erogati cioè utilizzando il patrimonio documentario di proprietà della biblioteca ammesso al prestito, presente in sede o dislocato presso i vari punti prestito disseminati in città. Come risulta evidente il numero più considerevole dei prestiti riguarda le monografie, molto alto il numero dei prestiti di libri per bambini e ragazzi (che comprende anche i prestiti alle scuole del territorio) mentre diminuiscono progressivamente i multimediali che comunque continuano a rappresentare una buona attrattiva per gli utenti senesi.

#### tipologia di documenti

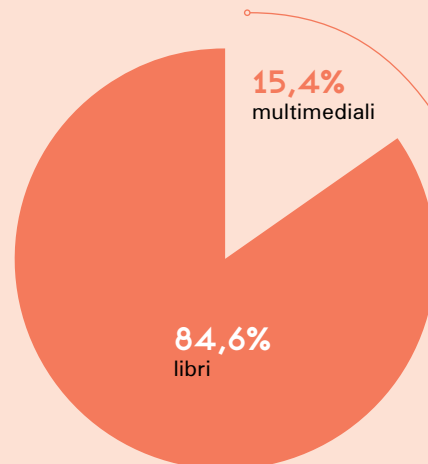
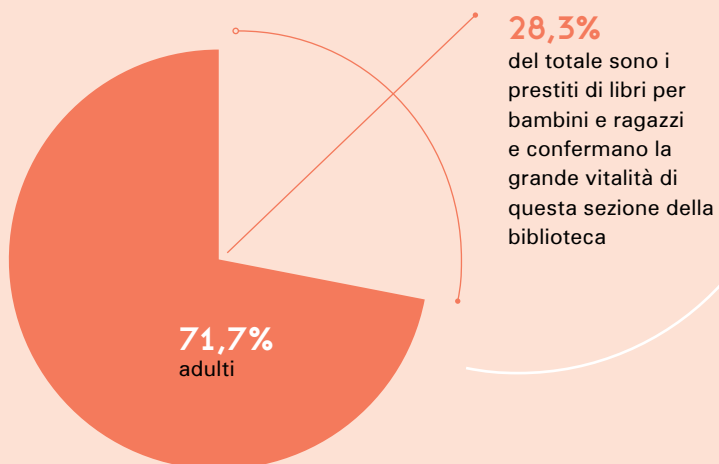
libri	80.122
documenti multimediali	14.639
<b>TOTALE</b>	<b>94.761</b>

#### localizzazione dei prestiti

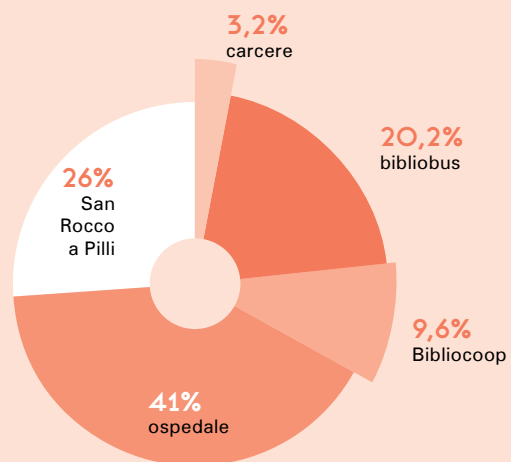
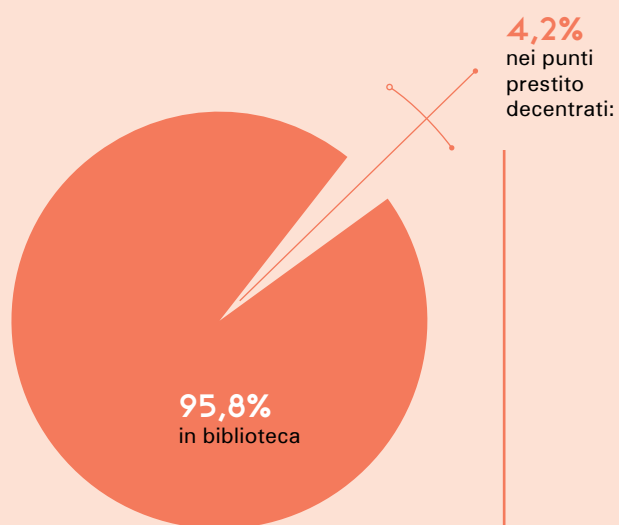
Biblioteca per bambini e ragazzi	26.779
Bibliocoop	381
punto prestito ospedale	1.629
San Rocco a Pilli	1.033
carcere	130
bibliobus	801



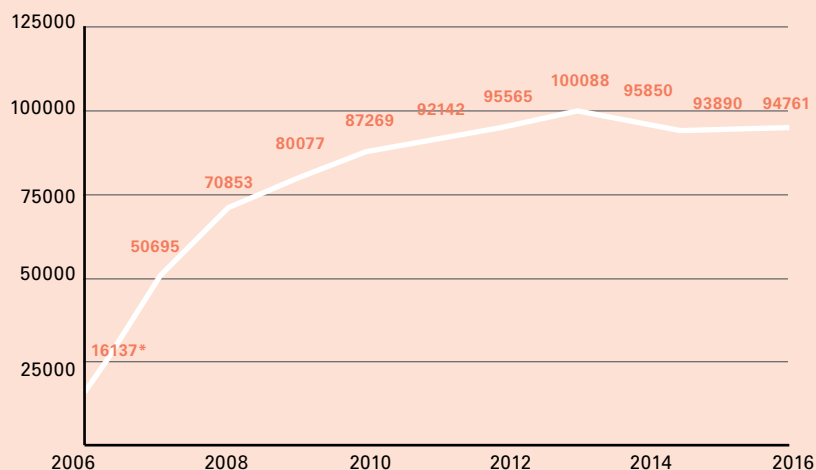
## COSA È STATO PRESTATO



## DOVE SONO STATI FATTI I PRESTITI



## ANDAMENTO DEI PRESTITI DEL PRESIDIO LOCALE DAL 2006 AL 2016



NEGLI ANNI PRECEDENTI L'APERTURA DELLA BIBLIOTECA PUBBLICA A SCAFFALE APERTO E DELLA BIBLIOTECA PER BAMBINI E RAGAZZI I PRESTITI ANNUALI ERANO INFERIORI A 15.000

\* Il dato di 16.137 prestiti del 2006 è riferito a soli tre mesi

### PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO

I prestiti interbibliotecari riguardano i libri della Biblioteca comunale degli Intronati andati in prestito presso altre biblioteche (prestiti interbibliotecari attivi) e quelli chiesti ad altre biblioteche (prestiti interbibliotecari passivi) per conto di utenti della biblioteca stessa.

### PRESTITI

<b>prestiti in uscita (attivi)</b>	<b>485</b>
rete provinciale (REDOS)	385
rete regionale (LIR)	82
territorio nazionale	18
<b>prestiti in entrata (passivi)</b>	<b>87</b>
rete provinciale (REDOS)	66
rete regionale (LIR)	11
territorio nazionale	10
<b>TOTALE</b>	<b>572</b>

SONO POCHI I PRESTITI IN ENTRATA: LA BIBLIOTECA RIESCE COL SUO PATRIMONIO DOCUMENTARIO A SODDISFARE EFFICACEMENTE I PROPRI UTENTI RICORRENDO ALLE RISORSE INTERNE

## CONSULTAZIONE

Il dato delle transazioni di consultazione, in particolare quelle che riguardano la Biblioteca pubblica e la sala di consultazione dei periodici è molto significativo e legato all'ingente patrimonio documentario posseduto. La determinazione del numero delle consultazioni è stata costruita secondo criteri diversi ma comunque seguendo una modalità a campione. Per la sala periodici, ad esempio, i dati sono stati stabiliti rilevando le presenze giornaliere, e attribuendo una sola consultazione per ogni utente. Per le consultazioni delle aree a scaffale aperto, dove la consultazione è libera e non mediata da operatori, si è potuto fare solo una stima a campione. Per le consultazioni del fondo antico o riguardanti i materiali di deposito, dove la consultazione è sempre mediata da un operatore, il dato è invece reale e preciso. Nella tabella sono indicati i valori relativi alle diverse tipologie di consultazione e il relativo metodo di misurazione. Considerando il numero delle transazioni e le dichiarazioni degli utenti che, rispondendo all'indagine sulla soddisfazione, hanno indicato come prevalente l'accesso a questa tipologia di servizi, si è ritenuto opportuno applicare al numero degli utenti attivi il correttivo di valore in aumento già dichiarato nella tabella dedicata al bacino demografico (cfr. p. 26).

fondo antico e periodici di deposito (mediata - reale)	4.670
deposito materiale moderno (mediata - reale)	1.363
sala consultazione generale (scaffale aperto - stimata)	2.000
sala consultazione periodici (scaffale aperto - stimata)	12.000
Biblioteca pubblica e per bambini e ragazzi (scaffale aperto - stimata)	30.000
<b>TOTALE</b>	<b>50.033</b>

## RIPRODUZIONI E

### DIGITALIZZAZIONI E SERVIZI MULTIMEDIALI

Di seguito i dati relativi ad altri servizi specifici erogati dalla biblioteca che riguardano la riproduzione e digitalizzazione e i servizi multimediali, accessibili grazie alle 20 postazioni multimediali presenti in biblioteca (13 in Biblioteca pubblica e 7 in biblioteca storica), e ai 4 *access point* per il collegamento wifi. Questi rientrano nei servizi di consultazione e reference già conteggiati.

## TRANSAZIONI

manoscritti	202
libri antichi	126
periodici	118
<b>TOTALE TRANSAZIONI</b>	<b>446</b>

## SERVIZI MULTIMEDIALI

ore Internet erogate	22.795
consultazioni Media Library On Line (dato provinciale)	52.274
prestiti e-book Media Library On Line (dato provinciale)	793
<b>TOTALE</b>	<b>75.862</b>

## CULTURA

La nuova destinazione della sala storica (2005) e l'apertura recente di una nuova sala espositiva al primo piano del complesso dell'antica Sapienza (2016) hanno favorito e sollecitato l'incremento esponenziale delle attività culturali (mostre, convegni, presentazioni, animazioni, eventi musicali) sostenute anche grazie al contributo di alcuni sponsor e, per altro verso, di un folto gruppo di volontari e rivolte ai cittadini senesi e al pubblico di visitatori che in ogni stagione frequenta la città.

### LE ATTIVITÀ CULTURALI

Il programma 2016 ha visto la realizzazione di **228 iniziative** di varia tipologia, rivolte a pubblici diversificati. Spiccano su tutte le **mostre** visitate da circa **8000 persone**, le presentazioni di libri, gli eventi musicali, le attività didattiche in orario scolastico e le "animazioni" extrascolastiche del sabato mattina rivolte ai bambini e alle famiglie.

# 228

attività culturali svolte

# 13.436

presenze alle attività culturali

IN VIRTÙ DELL'AMPIA ATTIVITÀ DI PROMOZIONE DELLA LETTURA, NEL 2017 SIENA È STATA DICHIARATA 'CITTÀ CHE LEGGE' DAL CENTRO PER IL LIBRO E LA LETTURA (CEPELL) DEL MINISTERO PER I BENI CULTURALI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI E DEL TURISMO (MIBACT)

tipologia	target	n.	presenze
convegni	adulti	2	120 partecipanti
conferenze	adulti	3	90 partecipanti
presentazioni libri	adulti	48	980 partecipanti
incontri con autori	adulti, bambini	11	420 partecipanti
mostre documentarie	adulti	5	8.000 visitatori
incontri informativi di sostegno alla genitorialità (Biblio9mesi)	famiglie, operatori sanitari, educatori, insegnanti	9	180 partecipanti
bibliorunning	adulti, famiglie	8	400 partecipanti
eventi musicali/spettacoli	giovani, adulti	5	450 partecipanti
didattiche/visite guidate	bambini e ragazzi	60	1.138 studenti partecipanti 120 docenti accompagnatori
didattiche del percorso "Carta e penna.."	bambini e ragazzi	34	700 studenti partecipanti 78 docenti accompagnatori
attività extrascolastiche per bambini e ragazzi	bambini e famiglie	38	760 partecipanti

## LA DIMENSIONE ECONOMICA

### DI COSA SI PARLA

Per scelta metodologica, si è privilegiata la rilevazione di quella che può definirsi la spesa corrente lorda della biblioteca, che serve soprattutto a evidenziare l'impegno ordinariamente posto dall'amministrazione nel sostenere il servizio bibliotecario e renderlo quanto più possibile vitale\*.

La recente riforma istituzionale che ha interessato le Province privandole delle competenze in ambito culturale – in presenza tuttora comunque di palesi ambiguità normative sulle deleghe in queste materie – ha determinato anche la cessazione di qualsiasi contributo alla Biblioteca comunale degli Intronati e alla Rete documentaria senese, provocando un'evidente 'crisi' finanziaria.

Il 2015, ha registrato il 'recesso' da parte dell'Amministrazione provinciale dalla Convenzione che fu stipulata nel 1996 con il Comune di Siena per la gestione della Biblioteca comunale degli Intronati (ma la Provincia erogava un consistente contributo alla biblioteca fin dal 1959), riducendo da circa 130.000 euro a 23.000 euro il contributo annuale nel 2015, per azzerarlo poi completamente dal 2016. Il finanziamento della Provincia aveva già subito una riduzione dal 2013, quando si è azzerato il contributo finalizzato Redos che negli anni immediatamente precedenti aveva oscillato intorno a 48.000 euro.

Il contributo ordinario del Comune di Siena è passato dai 490.000 euro del 2010 ai 260.000 euro del 2014, per salire ai 350.000 euro del 2015 (a parziale copertura del mancato contributo della Provincia), stanziamento confermato per il 2016 e per il 2017.

Tutto ciò a fronte di un aumento progressivo iniziale delle spese complessive di gestione, conseguente ai lavori di ristrutturazione del complesso della Sapienza e quindi al notevole ampliamento dei locali e allo sviluppo dei servizi bibliotecari locali/interni, urbani e provinciali.

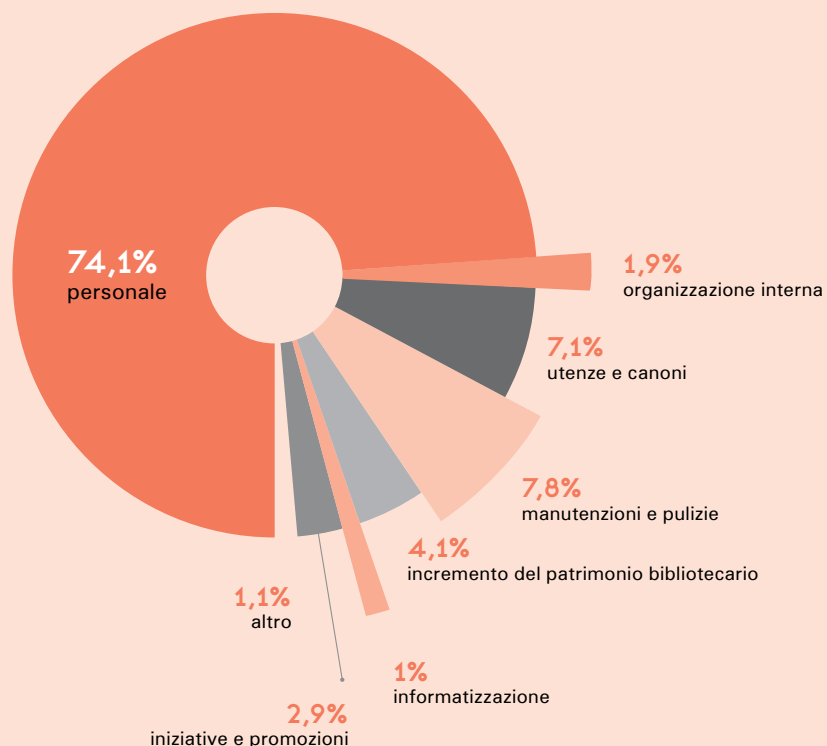
La spesa di personale interno non grava sul bilancio dell'istituzione, ma su quello del Comune e ha subito, come già evidenziato, una progressiva e significativa diminuzione, toccando il 'minimo storico' da molti anni a questa parte.

Altre voci di spesa di una certa consistenza riguardano due fondamentali servizi 'esternalizzati' già dal loro avvio: la catalogazione corrente e retrospettiva del patrimonio moderno, servizio centralizzato per Redos, e la gestione dei servizi di biblioteca pubblica interni, urbani e di rete. Se non lo sviluppo, almeno il mantenimento del livello dei servizi di biblioteca pubblica risiede nel proseguimento dell'affidamento della gestione secondo i criteri e sistemi ormai in uso da dieci anni e che hanno condotto a eccellenti risultati.

In presenza di una diminuzione delle risorse, una seria revisione della spesa ha consentito anche di abbassare i costi di gestione intervenendo a tutti i livelli e in ogni settore (consumi, tariffe, manutenzioni, assistenze).

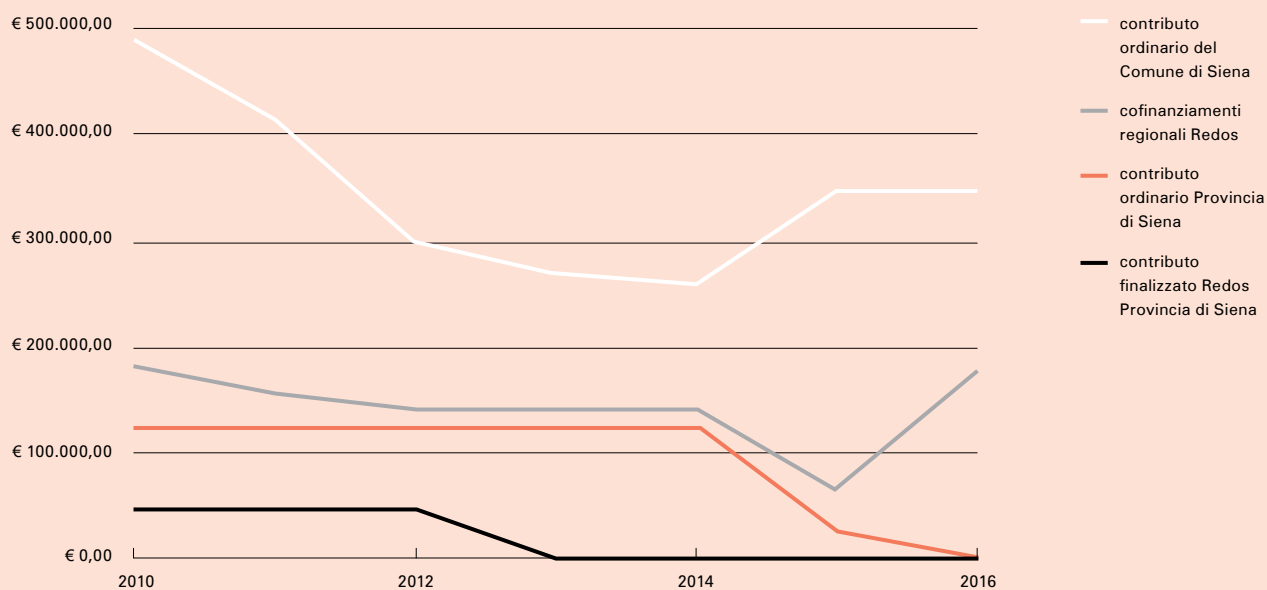
\* In alcuni paesi si può effettuare il calcolo della spesa corrente "netta", ottenuta detraendo dalle spese gli incassi in vario modo introitati dalla biblioteca (es. tariffe per l'erogazione dei servizi speciali - ingresso a mostre, corsi di formazione, vendita di pubblicazioni ecc.).

## LA DIMENSIONE ECONOMICA



È EVIDENTE CHE LA VOCE DI SPESA PIÙ SIGNIFICATIVA È QUELLA CHE RIGUARDA IL "PERSONALE", SEGUITA DA "MANUTENZIONI E PULIZIE", "UTENZE E CANONI"

LA SITUAZIONE FINANZIARIA DELL'ISTITUZIONE RIMANE IN SOFFERENZA, SE NON PER L'ATTIVITÀ ORDINARIA, ALMENO PER QUANTO RIGUARDA LA PROSECUZIONE E LA CONCLUSIONE DEL PROGETTO DI RISTRUTTURAZIONE AVVIATO E IN GRAN PARTE ATTUATO



Si evidenzia come i risparmi e le economie realizzate, anche se in parte e in misura ridotta, abbiano consentito di effettuare investimenti, piccoli ma strategici, funzionali al programma di sviluppo, nella prospettiva di attivare progetti capaci di produrre reddito (autofinanziamento).

Le principali criticità:

- ridotta capacità di investimento, permessa nel 2016 solo grazie a consistenti economie che hanno ulteriormente ridotto le spese per manutenzioni e utenze rispetto al 2015, all'impegno profuso nella ricerca di sponsorizzazioni (anche se si tratta di interventi tutt'altro che consolidati);
- ridotta capacità di acquisto: ha inciso sull'acquisto di libri e periodici e già da qualche anno non si sono più potuti effettuare acquisti in antiquariato di "documenti senesi". Il budget destinato agli abbonamenti ai periodici è stato ridotto anche nel 2016 attraverso tagli di numerose sottoscrizioni. Come avviene già da alcuni anni, la selezione è stata effettuata di concerto con i colleghi della Biblioteca umanistica e della Biblioteca del Circolo giuridico dell'Università di Siena in modo tale da coordinare gli acquisti e non penalizzare le raccolte.

A fronte di palesi difficoltà di ordine amministrativo-finanziario e in un clima di 'precarità istituzionale', non si è fermato lo sviluppo del 'sistema/servizio bibliotecario' senese. In realtà le statistiche disponibili e gli indicatori relativi evidenziano il livello di eccellenza e di efficacia (sia nella qualità che nella quantità) dei servizi interni ed esterni erogati dalla Biblioteca comunale degli Intronati di Siena che rappresenta un riferimento socio-culturale e informativo di alto livello qualitativo per la città e non solo.

## USCITE

macroaree	anno 2016
personale e servizi appaltati (di cui dal bilancio del Comune)	€ 891.698,41 € 764.518,87
organizzazione interna	€ 22.312,46
pubblicazioni e stampe	€ 6.489,00
utenze e canoni	€ 85.102,16
manutenzioni e pulizie	€ 94.459,76
incremento patrimonio bibliografico	€ 48.829,55
nuovi servizi	€ 7.551,80
spese per informatizzazione	€ 11.464,18
iniziative e promozioni	€ 34.931,63
servizio di volontariato	€ 754,00
<b>TOTALE</b>	<b>€ 1.203.592,95</b>

## ENTRATE

macroaree	anno 2016
contributi ordinari Comune di Siena	€ 350.000,00
contributi Regione Toscana	€ 51.986,54
contributi/sponsorizzazioni da imprese e banche	€ 29.530,00
incassi della biblioteca (vendita gadget BCI, pubblicazioni della biblioteca e libri usati, riproduzioni e stampe, valorizzazione sala storica, rimborsi spese)	€ 6.054,39
<b>TOTALE</b>	<b>€ 437.570,93</b>

Una volta raccolti i dati assoluti, sono stati definiti gli indicatori e calcolati gli indici di valutazione con l'applicazione dei correttivi per il loro adeguamento alla specifica realtà senese

La particolarità della Biblioteca comunale degli Intronati è quella di essere non solo una biblioteca di ente locale (che ha l'obiettivo dell'informazione e della circolazione documentaria), ma anche un'importante e ricca biblioteca storica, la cui popolazione di riferimento travalica il confine del proprio territorio, offrendo servizi di consultazione e digitalizzazione, anche a distanza, a comunità di studiosi italiani e no, alle università, a studenti non residenti, a cittadini stranieri che soggiornano temporaneamente per brevi periodi.

Essa si occupa della conservazione di un delicato e preziosissimo patrimonio documentario, organizza servizi di consultazione che necessitano di una sorveglianza continua da parte degli operatori addetti all'utenza, è costantemente impegnata in un lavoro di digitalizzazione e riproduzione del patrimonio, e nel tessere con la città e le comunità di studiosi una proposta culturale volta a valorizzare la memoria, i luoghi storici e le trame narrative con le preziose collezioni conservate.

La grande partecipazione dei cittadini a eventi culturali, mostre, presentazioni di libri, iniziative per famiglie e bambini, per le scuole, che ha visto nel 2016 ben **13.436 presenze**, è un ulteriore elemento di complessità della Biblioteca comunale degli Intronati, che offre tutti i servizi caratteristici di una biblioteca di pubblica lettura. Gli oneri per la gestione di servizi di una biblioteca di ricerca, oltre a quelli della biblioteca pubblica, le caratteristiche architettoniche dello storico edificio in cui ha sede, le esigenze di sorveglianza, tutela, manutenzione, l'opera di conservazione del patrimonio documentario storico e locale, il suo essere centro di rete documentaria e memoria viva della città sono tali che un bilancio di spesa totale della biblioteca non può essere preso in considerazione in modo generico né tantomeno essere messo in relazione al solo numero della popolazione residente, invero molto ridotta.



Nella valutazione, sono stati selezionati **indicatori di input (risorse)** e **indicatori di output (servizi erogati)**, in modo che fosse possibile il raffronto con le medie regionali e nazionali calcolate in seguito all'indagine AIB già citata a riferimento nella nota metodologica.

Oltre al confronto con i valori assoluti, le *Linee guida* offrono un ulteriore sistema di valutazione volto a tratteggiare il quadro degli indicatori di un insieme di biblioteche raggruppate per tipologia affine e risultati ottenuti.

Nelle sezioni 1 e 2 sono raccolti rispettivamente gli indicatori di input e gli indicatori di output, con le relative formule di calcolo e il confronto con gli standard regionali e nazionali.

Nella sezione 3 si presenta il riepilogo complessivo di tutte le misurazioni effettuate e il calcolo dei relativi indici di valutazione, per le risorse (indici di input) e i servizi erogati (indici di output).

Per ogni indice calcolato è stato inserito il relativo indicatore di riferimento, la formula applicata, l'area di applicazione (categoria) e la funzione valutativa di efficacia. Si è poi inserito il confronto tra il valore Biblioteca comunale degli Intronati con gli standard di riferimento nazionali e regionali.

La media regionale (Standard Obiettivo Regione Toscana S.O. RT) presa a riferimento è tratta dall'ultimo Monitoraggio 2014-2016, con riferimento alla media relativa alle biblioteche di città capoluogo.

Infine si presenta il ventaglio di confronto con i percentili di dettaglio, così da osservare meglio, entro che percentile/livello qualitativo si trovano gli indici misurati della Biblioteca comunale degli Intronati.

Si tratta dei dati relativi ai **quartili**: quattro **fasce di uguale misura** in cui sono distribuiti tutti i casi derivati dall'applicazione di una funzione statistica su una popolazione di dati (in ciascuna fascia sarà compreso il 25% dei casi), ognuno di questi corrisponde a un certo livello di qualità raggiunto e sono così ripartiti:

- **I fascia**, di livello **basso**, compresa tra il valore minimo e il primo quartile (>25% dei casi collocati a un basso livello prestazionale);
- **II fascia**, di livello **medio-basso**, compresa tra il primo e il secondo quartile (compreso tra il 50% dei casi meno efficienti e il 50% dei casi più efficienti);
- **III fascia**, di livello **medio-alto**, compresa tra il secondo e il terzo quartile (>25% dei casi collocati a un livello eccellente di funzionamento)
- **IV fascia**, di livello **eccellente**, compresa tra il terzo quartile e il valore massimo.

Per determinare il posizionamento della biblioteca rispetto agli standard assoluti e alla media nazionale, abbiamo definito una percentuale di tolleranza del 10% del risultato ottenuto.

## SEZIONE 1

### INDICI E INDICATORI DI INPUT (risorse)

#### DI COSA SI PARLA

Questi indicatori si riferiscono alle risorse di cui la biblioteca dispone e alla loro adeguatezza rispetto all'utenza potenziale e al bacino demografico.

#### 1.1 INDICE DI SUPERFICIE

Questo indice mette in relazione la superficie dell'area destinata ai servizi al pubblico con la popolazione e serve a verificare l'adeguatezza della sede della biblioteca a contenere documenti, servizi e spazi per gli utenti, in relazione all'utenza potenziale. Nel caso della Biblioteca comunale degli Intronati, il bacino dell'utenza potenziale è realmente composto, oltre che dalla popolazione residente, anche dal significativo numero di studenti degli atenei senesi non residenti.

#### Formula di calcolo

Superficie area dei servizi al pubblico in mq / popolazione di riferimento\* x 10

$2.535 / 68.318 \times 10 = 0,37$  mq disponibili per ogni 10 abitanti

\* La popolazione di riferimento è stata calcolata sommando alla popolazione residente (53.772) il dato della popolazione studentesca non residente nel Comune di Siena (14.546).

#### STANDARD DI RIFERIMENTO

INDICATORE	MEDIA NAZIONALE						COMUNI SUPERIORI A 10.000 ABITANTI						
	valore BCI	valore medio	valore minimo	I quartile	II quartile	III quartile	valore massimo	valore medio	valore minimo	I quartile	II quartile	III quartile	valore massimo
indice di superficie	0,37	0,4	0,08	0,21	0,35	0,57	1,69	0,35	0,08	0,19	0,29	0,49	0,76
					III fascia						III fascia		

INDICATORE	BIBLIOTECA INTRONATI	MEDIA REG. TOSCANA (S.O. RT)	MEDIA NAZIONALE AIB (S.O. AIB)
indice di superficie	0,37	0,25	0,4

## 1.2 INDICE DI APERTURA

L'indice di apertura rileva in modo ponderato quante ore in una settimana la biblioteca è aperta nelle fasce orarie più accessibili al pubblico come, ad esempio, quelle pomeridiane e serali o del fine settimana. Serve a verificare l'accessibilità effettiva della biblioteca e a valorizzare gli orari di apertura di quelle biblioteche che concentrano il maggior numero di ore di apertura negli orari in cui il pubblico è più propenso a utilizzare i servizi.

L'unità di misura di riferimento per questo indicatore è il totale delle ore in cui, durante l'arco della settimana, è consentito l'accesso al pubblico per la fruizione di tutti, di una parte o anche di uno solo dei servizi offerti dalla biblioteca (esclude le ore dedicate ad iniziative culturali se svolte al di fuori dell'orario settimanale di apertura, anche se programmate in base a uno specifico calendario).

	<i>lunedì-venerdì</i>	<i>sabato</i>	<i>totale ore</i>
Mattina	9 - 14	9 - 14	25 / 5
Pomeriggio	14 - 19	---	25

L'orario di apertura della biblioteca può essere suddiviso in due fasce

### Formola di calcolo

L'indice di apertura non viene calcolato facendo la somma esatta di tutte le ore di apertura al pubblico ma attraverso la formula:

$$\text{ore di apertura mattutina (escluso il sabato)} / 3^* + \text{ore di apertura pomeridiana, serale e del sabato} / 3 + 30 = \mathbf{38,33}$$

\* La formula richiede di considerare solo un terzo dell'orario di apertura mattutina, valorizzando gli orari pomeridiani, serali e del sabato. Tuttavia nel caso della Biblioteca comunale degli Intronati, viste le particolarità dell'utenza (prevalentemente studentesca), l'orario della mattina è particolarmente frequentato.

## STANDARD DI RIFERIMENTO

INDICATORE	MEDIA NAZIONALE							COMUNI SUPERIORI A 10.000 ABITANTI						
	valore BCI	valore medio	valore minimo	I quartile	II quartile	III quartile	valore massimo	valore medio	valore minimo	I quartile	II quartile	III quartile	valore massimo	
indice di apertura	<b>38,33</b>	25,2	11,4	20,55	24,25	27,38	40	27,14	12,5	23	25,5	34	40	
						IV fascia						IV fascia		
INDICATORE	BIBLIOTECA INTRONATI		MEDIA REG. TOSCANA (S.O. RT)		MEDIA NAZIONALE AIB (S.O. AIB)									
indice di apertura	<b>38,33</b>		39,5		25,2									

### 1.3 INDICE DELLA DOTAZIONE DI PERSONALE

L'indice serve a verificare l'adeguatezza della dotazione di personale della biblioteca, ossia il numero di unità lavorative addette alla biblioteca calcolato in FTE (full time equivalent), rispetto all'utenza potenziale. Un indice alto è da interpretare positivamente, poiché denota da parte dell'amministrazione una particolare attenzione all'accuratezza e all'efficacia dei servizi.

Per avere una valutazione ottimale di questo aspetto è però necessario rapportarlo all'entità dei servizi offerti dalla biblioteca.

L'unità di misura di riferimento per questo indicatore è ogni unità lavorativa che con qualsiasi qualifica e forma di contratto – anche a termine – ha prestato di fatto la propria opera in biblioteca a tempo pieno o part-time purché con una certa continuità, nell'anno solare oggetto della rilevazione. Il dato include il personale di ruolo dell'ente locale e tutto il personale in forza mediante affidamenti di servizi in outsourcing, ad esclusione del personale di pulizia e manutenzione degli spazi. Esclude invece il volontariato, il servizio civile, l'alternanza scuola-lavoro e tutte le forme sporadiche di collaborazione.

#### Formula di calcolo

personale (FTE) di ruolo e no / popolazione di riferimento x 2000

$$20,90 / 68.318 \times 2000 = 0,61$$

#### STANDARD DI RIFERIMENTO

INDICATORE	MEDIA NAZIONALE						COMUNI SUPERIORI A 10.000 ABITANTI						
	valore BCI	valore medio	valore minimo	I quartile	II quartile	III quartile	valore massimo	valore medio	valore minimo	I quartile	II quartile	III quartile	valore massimo
indice di dotazione di personale	0,61	0,53	0,11	0,34	0,51	0,64	1,85	0,47	0,11	0,32	0,5	0,54	0,96
					III fascia							IV fascia	

INDICATORE	BIBLIOTECA INTRONATI	MEDIA REG. TOSCANA (S.O. RT)	MEDIA NAZIONALE AIB (S.O. AIB)
indice di dotazione di personale	0,61	0,48	0,53

#### 1.4 INDICE DI SPESA (PRO CAPITE)

L'indice mette in relazione la spesa per la biblioteca con la popolazione: verifica l'adeguatezza delle risorse economiche per la gestione corrente della biblioteca rispetto alle esigenze dell'utenza potenziale. Un indice alto è da considerare generalmente positivo perché significa che la biblioteca dispone di risorse economiche adeguate per espletare i suoi compiti. Naturalmente, per ottenere un dato realistico è necessaria una proiezione che comprenda l'effettiva entità dei servizi offerti.

L'unità di misura di riferimento calcola il totale delle spese di gestione corrente sostenute durante l'anno allo scopo di mantenere attivo e incrementare il servizio. Il dato comprende le spese:

- per il personale, sia di ruolo sia in outsourcing, le collaborazioni a tempo determinato, le consulenze e le prestazioni, le spese accessorie dei servizi di volontariato (es. assicurazione);
- per l'acquisto di materiale documentario, destinato al prestito o alla consultazione;
- di gestione corrente: energia elettrica, spese telefoniche, riscaldamento, pulizie, cancelleria, manutenzione attrezzature, arredi ecc.;
- per adeguamento software e hardware;
- per interventi di conservazione e restauro, comprese le spese di legatoria;
- per attività di promozione e comunicazione della biblioteca, comprese le spese per pubblicazioni.

Esclude invece le spese in conto capitale o straordinarie (primi impianti, ristrutturazioni, rinnovo massiccio di arredi e attrezzature tradizionali o informatiche ecc.). La Biblioteca comunale degli Intronati è una grande biblioteca in una città con una popolazione ridotta, per cui l'indice di spesa calcolato facendo il rapporto tra spesa totale e popolazione di riferimento è attendibile come dato in sé ma non come dato comparato.

#### Formula di calcolo

spesa / popolazione di riferimento

1.203.592,95 / 68.318 = € 17,62

#### STANDARD DI RIFERIMENTO

INDICATORE	MEDIA NAZIONALE							COMUNI SUPERIORI A 10.000 ABITANTI						
	valore BCI	valore medio	valore minimo	I quartile	II quartile	III quartile	valore massimo	valore medio	valore minimo	I quartile	II quartile	III quartile	valore massimo	
indice di spesa (€)	17,62	8,07	1,49	5,32	7,48	10,02	25,82	7,34	1,49	4,73	7,19	8,91	16,90	
						IV fascia							>	

INDICATORE	BIBLIOTECA INTRONATI	MEDIA REG. TOSCANA (S.O. RT)	MEDIA NAZIONALE AIB (S.O. AIB)
indice di spesa (€)	17,62	8,90	criterio diverso

### 1.5 INDICE DELLA DOTAZIONE DOCUMENTARIA

L'indice della dotazione documentaria mette in relazione la dotazione documentaria posseduta dalla biblioteca con la popolazione, per verificare l'adeguatezza della collezione moderna in rapporto all'utenza potenziale (quanti documenti a disposizione per ogni cittadino o utente potenziale della biblioteca).

L'unità di misura di riferimento considera, per la biblioteca pubblica, l'insieme di monografie e opere in continuazione a stampa, di audiovisivi, CD-ROM e risorse elettroniche che al momento del rilevamento siano di fatto ammessi al prestito. Per convenzione nella misura non rientrano i fondi di consultazione esclusi dal prestito, anche se nel caso della Biblioteca comunale degli Intronati rappresentano una percentuale consistente della collezione, e soprattutto un settore di grande attrattività per l'utenza. I risultati del questionario ci dicono infatti che il 33% degli utenti intervistati ha dichiarato di frequentare la biblioteca per la consultazione di libri e il 13% per la lettura di quotidiani e riviste.

#### Formula di calcolo

Dotazione documentaria moderna fondo di prestito / popolazione di riferimento  
 $199.271 / 68.318 = 2,92^*$

L'indicatore è stato calcolato anche in relazione alla collezione per ragazzi, dando ugualmente un ottimo risultato:

#### Formula di calcolo

dotazione documentaria per bambini e ragazzi / popolazione 0-14 anni  
 $17.629 / 6.055 = 2,91$  unità documentarie/abitante 0-14

\* È possibile anche adottare un'altra indicazione regionale che è quella di calcolare la dotazione documentaria degli ultimi 15 anni, dividendola per la popolazione di riferimento. In tal caso la formula applicata sarebbe la seguente:  $119.754 / 68.318 = 1,75$  unità documentarie/abitante.

### STANDARD DI RIFERIMENTO

INDICATORE	MEDIA NAZIONALE						COMUNI SUPERIORI A 10.000 ABITANTI						
	valore BCI	valore medio	valore minimo	I quartile	II quartile	III quartile	valore massimo	valore medio	valore minimo	I quartile	II quartile	III quartile	valore massimo
indice di dotazione documentaria	2,92	1,69	0,03	1,07	1,61	2,23	3,66	1,40	0,27	0,93	1,34	1,74	3,17
						IV fascia						IV fascia	

INDICATORE	BIBLIOTECA INTRONATI	MEDIA REG. TOSCANA (S.O. RT)	MEDIA NAZIONALE AIB (S.O. AIB)
indice di dotazione doc.	2,92	criterio diverso	1,69

L'indice della dotazione documentaria è particolarmente importante per valutare la capacità di una biblioteca di adeguare l'offerta ai bisogni informativi dell'utenza.

Per valutare adeguatamente l'efficacia, il dato deve essere messo in relazione con l'andamento dell'indice di prestito e dell'indice di circolazione, che verifica il tasso di movimentazione delle raccolte (cfr. pp. 49 e 51).

#### STANDARD DI RIFERIMENTO

INDICATORI	MEDIA NAZIONALE						COMUNI SUPERIORI A 10.000 ABITANTI						
	valore BCI	valore medio	valore minimo	I quartile	II quartile	III quartile	valore massimo	valore medio	valore minimo	I quartile	II quartile	III quartile	valore massimo
indice di prestito	<b>1,39</b>	0,98	0,08	0,29	0,78	1,62	2,69	0,88	0,08	0,25	0,56	1,61	2,69
					III fascia						III fascia		
indice di circolazione	<b>0,48</b>	0,61	0,04	0,24	0,48	0,89	2,23	0,64	0,04	0,22	0,36	1,02	2,23
					III fascia						III fascia		
INDICATORI	BIBLIOTECA INTRONATI			MEDIA REG. TOSCANA (S.O. RT)			MEDIA NAZIONALE AIB (S.O. AIB)						
indice di prestito	<b>1,39</b>			0,69			0,98						
indice di circolazione	<b>0,48</b>			0,58			0,61						

### 1.6 INDICE DELLA DOTAZIONE DI PERIODICI CORRENTI

L'indice della dotazione di periodici mette in relazione il numero dei periodici correnti con la popolazione. Serve a verificare l'adeguatezza del patrimonio di periodici 'vivi' messi a disposizione dalla biblioteca rispetto all'utenza potenziale.

Composizione dei periodici

PERIODICI	5.635
cessati	4.509
correnti	1.115
giornali e periodici senesi	1.126
quotidiani	15
in abbonamento	191
FASCICOLI IN UN ANNO	circa 10.000

#### Formula di calcolo

periodici correnti / popolazione di riferimento x 1.000

$$1.115 / 68.318 \times 1.000 = \mathbf{16,32}$$

#### STANDARD DI RIFERIMENTO

INDICATORE	MEDIA NAZIONALE							COMUNI SUPERIORI A 10.000 ABITANTI						
	valore BCI	valore medio	valore minimo	I quartile	II quartile	III quartile	valore massimo	valore medio	valore minimo	I quartile	II quartile	III quartile	valore massimo	
indice di dotazione periodici	<b>16,32</b>	5,42	0	2,93	4,79	6,73	18,52	4,68	0	2,71	4,20	6,11	18,52	
						IV fascia						IV fascia		

INDICATORE	BIBLIOTECA INTRONATI	MEDIA REG. TOSCANA (S.O. RT)	MEDIA NAZIONALE AIB (S.O. AIB)
indice di dotazione per.	<b>16,32</b>	2,63	5,42



### 1.7 INDICE DELLE ACCESSIONI E DI INCREMENTO DELLA DOTAZIONE DOCUMENTARIA

L'indice di incremento della dotazione documentaria mette in relazione le nuove acquisizioni della biblioteca con la popolazione di riferimento e verifica l'impegno profuso dalla biblioteca per aumentare l'offerta documentaria e mantenerla aggiornata. Le acquisizioni prese a riferimento riguardano: volumi a stampa, audiovisivi e documenti elettronici aventi natura di monografie o rientranti in grandi opere, acquistati durante l'anno solare oggetto della rilevazione. Il dato, calcolato rispetto alla popolazione di riferimento, rapporta il valore assoluto a un campione di 1000 abitanti. Un indice alto è generalmente da considerarsi un risultato positivo, poiché la maggior parte degli usi, e in particolare dei prestiti, è effettuata con documenti recenti (3/5 anni): un alto tasso di incremento della dotazione documentaria garantisce quindi un ricambio adeguato del patrimonio, in grado di attrarre l'utenza in maniera continuativa.

Per avere un dato più attendibile si è preso in considerazione il dato medio delle acquisizioni per il triennio 2014-2016 (4774).

#### Formula di calcolo

acquisizioni / popolazione di riferimento x 1.000

$$4.774 / 68.318 \times 1.000 = \mathbf{69,88^*}$$

Il dato ottenuto per la Biblioteca comunale degli Intronati si colloca, applicando il correttivo del  $\pm 10\%$ , sulla media del II quartile, sia rispetto alla media nazionale che a paragone dei comuni superiori a 10.000 abitanti. Per valutare la reale efficacia delle politiche di potenziamento delle collezioni è indispensabile valutare congiuntamente l'andamento dell'indice di prestito. In realtà il risultato ottenuto dall'indice di incremento della dotazione documentaria non incide negativamente sull'indice di prestito, che si colloca invece sulle fasce più alte della media nazionale.

\* Tenendo conto dei soli acquisti a titolo oneroso, la formula applicata sarebbe la seguente:  $2.876 / 68.318 \times 1.000 = 42,09$  unità documentarie / 1000 unità popolazione di riferimento.

#### STANDARD DI RIFERIMENTO

INDICATORE	MEDIA NAZIONALE						COMUNI SUPERIORI A 10.000 ABITANTI						
	valore BCI	valore medio	valore minimo	I quartile	II quartile	III quartile	valore massimo	valore medio	valore minimo	I quartile	II quartile	III quartile	valore massimo
indice delle accessioni	<b>69,88</b>	103,84	18,47	48,96	95,5	142,27	261,13	83,81	18,47	40,13	74,17	113,29	192,32
				II fascia						II fascia			

INDICATORE	BIBLIOTECA INTRONATI	MEDIA REG. TOSCANA (S.O. RT)	MEDIA NAZIONALE AIB (S.O. AIB)
indice delle accessioni	<b>69,88</b>	criterio diverso	103,84

## SEZIONE 2

### INDICI E INDICATORI DI OUTPUT (servizi)

#### DI COSA SI PARLA

Gli indicatori di output si riferiscono al risultato delle prestazioni e misurano l'orientamento al servizio della biblioteca, l'efficacia della sua azione e l'efficienza di gestione.

#### 2.1 INDICE DI IMPATTO

Definisce la percentuale degli iscritti al prestito sul totale della popolazione; serve a verificare l'impatto della biblioteca sui suoi utenti potenziali, cioè il suo radicamento nel territorio di riferimento.

Un alto indice di impatto è da considerarsi positivo perché esprime la capacità della biblioteca di soddisfare i bisogni di informazione e lettura dei cittadini.

L'unità di misura di questo indice è la percentuale degli utenti attivi, rapportato al totale della popolazione di riferimento. Questi sono stati calcolati estraendo dall'anagrafica del software Alma per la gestione del prestito tutti gli utenti registrati, senza distinzione di età, utenti attivi e inattivi, esclusi, morosi ecc. e selezionando solo gli utenti attivi, che hanno cioè utilizzato il servizio di prestito documentario almeno una volta nell'anno.\*

#### Formula di calcolo

Isritti attivi al prestito / popolazione di riferimento x 100

$$6.889^{**} / 68.318 \times 100 = 10,08\%$$

\* Il dato degli utenti attivi, è stato costruito con correttivo, come dettagliato a pagina 26, sommando al numero degli utenti attivi desunti dal software di prestito (4878) 1/3 degli utenti che hanno utilizzato nel 2016 il servizio di consultazione (2370) secondo quanto stimato dalle rilevazioni del questionario. Questo correttivo ha generato una nuova stima di utenti attivi di 6889.

\*\* Se calcolato sul numero totale degli utenti registrati (22.583), questo dato sarebbe molto più alto, pari a 33,05%.

#### STANDARD DI RIFERIMENTO

INDICATORE	MEDIA NAZIONALE						COMUNI SUPERIORI A 10.000 ABITANTI						
	valore BCI	valore medio	valore minimo	I quartile	II quartile	III quartile	valore massimo	valore medio	valore minimo	I quartile	II quartile	III quartile	valore massimo
indice di impatto (%)	10,08	13	1	5	11	20	36	12	1	3	8	19	36
				II fascia							III fascia		

INDICATORE	BIBLIOTECA INTRONATI	MEDIA REG. TOSCANA (S.O. RT)	MEDIA NAZIONALE AIB (S.O. AIB)
indice di impatto %	10,08	8,7	13

## 2.2 INDICE DI PRESTITO

Rileva il numero dei prestiti annuali rispetto alla popolazione di riferimento. Serve a valutare l'efficacia della biblioteca e la sua capacità di promuovere l'uso delle raccolte.

L'unità di misura di questo indice è il numero dei prestiti effettuati durante l'anno per unità di popolazione di riferimento.

### Formula di calcolo

prestiti locali + interbibliotecari passivi / popolazione di riferimento

$$(94.761+87) / 68.318 = 1,39$$

Si può misurare l'indice di prestito anche per la biblioteca bambini e ragazzi, mettendo in relazione i prestiti con la popolazione totale residente dei bambini e dei ragazzi (0-14 anni)

### Formula di calcolo

prestiti sezione ragazzi / popolazione 0-14 anni

$$26.779/6.298 = 4,25$$

## STANDARD DI RIFERIMENTO

INDICATORE	MEDIA NAZIONALE						COMUNI SUPERIORI A 10.000 ABITANTI						
	valore BCI	valore medio	valore minimo	I quartile	II quartile	III quartile	valore massimo	valore medio	valore minimo	I quartile	II quartile	III quartile	valore massimo
indice di prestito	1,39	0,98	0,08	0,29	0,78	1,62	2,69	0,88	0,08	0,25	0,56	1,61	2,69
					III fascia						III fascia		

INDICATORE	BIBLIOTECA INTRONATI	MEDIA REG. TOSCANA (S.O. RT)	MEDIA NAZIONALE AIB (S.O. AIB)
indice di prestito	1,39	0,69	0,98

### 2.3 INDICE DI FIDELIZZAZIONE

Dal confronto dei due indici precedenti (impatto e prestito) possiamo calcolare l'indice di fidelizzazione, che mette in relazione il numero dei prestiti con il numero degli utenti attivi della biblioteca e verifica le frequenze di lettura e quindi il 'grado di fedeltà' degli utenti alla biblioteca.

#### Formula di calcolo

prestiti totali (prestiti locali+prestiti interbibliotecari attivi e passivi) / utenti attivi

$(94.761+572) / 6.889 = 13,84$

#### STANDARD DI RIFERIMENTO

INDICATORE	MEDIA NAZIONALE							COMUNI SUPERIORI A 10.000 ABITANTI						
	valore BCI	valore medio	valore minimo	I quartile	II quartile	III quartile	valore massimo	valore medio	valore minimo	I quartile	II quartile	III quartile	valore massimo	
indice di fidelizzazione	<b>13,84</b>	7,46	3,65	5	7,97	8,11	16,19	7,28	3,65	5	7,29	8,01	16,19	
						IV fascia						IV fascia		

INDICATORE	BIBLIOTECA INTRONATI	MEDIA REG. TOSCANA (S.O. RT)	MEDIA NAZIONALE AIB (S.O. AIB)
indice di fidelizzazione	<b>13,84</b>	7,9	7,46

## 2.4 INDICE DI CIRCOLAZIONE

Mette in relazione il numero totale dei prestiti con la dotazione documentaria della biblioteca. Verifica il tasso d'uso della collezione e la qualità delle raccolte.

L'unità di misura di riferimento è il numero dei prestiti rapportato alla dotazione documentaria della biblioteca ammessa al prestito.

### Formula di calcolo

prestiti locali+interb.attivi / dotazione documentaria ammessa al prestito

$$94.761 + 485 / 199.271 = \mathbf{0,48}$$

Si fa notare tuttavia che una valutazione della vitalità della Biblioteca comunale degli Intronati di Siena non dovrebbe limitarsi a prendere in considerazione i soli prestiti documentari, ma anche la movimentazione relativa all'importante fondo di consultazione.\* Rispetto all'indice di prestito, che si colloca nella fascia più alta sia per la media nazionale che per quella toscana dei comuni superiori a 10.000 abitanti, l'indice di circolazione si attesta su un valore mediano che conferma ulteriormente il ruolo conservativo e specialistico della biblioteca.

\* È inoltre possibile calcolare l'indice di circolazione, secondo altre indicazioni (Regione Toscana), prendendo in considerazione la dotazione documentaria acquisita negli ultimi 15 anni, pari a 119.574 unità: (prestiti locali + interb. attivi) / (dotazione documentaria ultimi 15 anni) = (94.761+485)/(119.574) = 0,80.

### STANDARD DI RIFERIMENTO

INDICATORE	MEDIA NAZIONALE						COMUNI SUPERIORI A 10.000 ABITANTI						
	valore BCI	valore medio	valore minimo	I quartile	II quartile	III quartile	valore massimo	valore medio	valore minimo	I quartile	II quartile	III quartile	valore massimo
indice di circolazione	<b>0,48</b>	0,61	0,04	0,24	<b>0,48</b>	<b>0,89</b>	2,23	0,64	0,04	0,22	<b>0,36</b>	<b>1,02</b>	2,23
					III fascia						III fascia		
INDICATORE	BIBLIOTECA INTRONATI		MEDIA REG. TOSCANA (S.O. RT)		MEDIA NAZIONALE AIB (S.O. AIB)								
indice di circolazione	<b>0,48</b>		<b>0,58</b>		<b>0,61</b>								

## 2.5 INDICE DI FREQUENTAZIONE

Rileva il numero totale delle visite annuali in biblioteca, la totalità degli ingressi registrati in biblioteca durante l'anno per l'uso di uno qualsiasi dei servizi erogati, rapportato alla popolazione di riferimento. Un alto indice di frequentazione è espressione di un buon grado di visibilità e attrazione della biblioteca sulla popolazione.

In assenza di un sistema automatico o manuale di rilevazione sistematica degli ingressi, la misurazione è stata effettuata a campione attraverso la somministrazione del questionario (cfr. sotto, *La voce della città*), simulando una proiezione su base annuale del dato acquisito.

Il dato non è rilevato dal monitoraggio regionale. L'incrocio tra un indice di frequentazione apprezzabile e un alto tasso di uso dei servizi (indice di prestito, indice di impatto) avvalorata la funzione informativa della biblioteca.

### Formula di calcolo

visite / popolazione di riferimento

$$102.313 / 68.318 = 1,50$$

### STANDARD DI RIFERIMENTO

INDICATORE	MEDIA NAZIONALE						COMUNI SUPERIORI A 10.000 ABITANTI						
	valore BCI	valore medio	valore minimo	I quartile	II quartile	III quartile	valore massimo	valore medio	valore minimo	I quartile	II quartile	III quartile	valore massimo
indice di frequentazione	1,50	1,99	0,35	0,87	1,82	2,72	6,57	1,85	0,35	0,72	1,81	2,59	6,57
				Il fascia						Il fascia			
INDICATORE	BIBLIOTECA INTRONATI		MEDIA REG. TOSCANA (S.O. RT)		MEDIA NAZIONALE AIB (S.O. AIB)								
indice di frequentazione	1,50		non disponibile		1,99								

## 2.6 INDICE DI AFFOLLAMENTO

L'indice di affollamento calcola il numero delle visite settimanali, rapportato all'orario di apertura. Il suo scopo è quello di verificare da un lato l'intensità della frequentazione della biblioteca, dall'altro l'affollamento della stessa. Dal risultato si deducono, indirettamente, la percezione sulla qualità degli spazi e il livello di comfort percepito dagli utenti. Un alto indice di affollamento, per esempio, è segno della grande vitalità della biblioteca ma può essere contemporaneamente sintomatico del disagio dovuto a un eccessivo affollamento della struttura che incide negativamente sul comfort.

L'unità di misura per il calcolo di questo indice è la media settimanale degli utenti che hanno visitato la biblioteca, in relazione al numero di ore di apertura.

### Formula di calcolo

media settimanale visite / orario di apertura settimanale

$$1.740 / 55 = 31,64$$

### STANDARD DI RIFERIMENTO

INDICATORE	MEDIA NAZIONALE						COMUNI SUPERIORI A 10.000 ABITANTI						
	valore BCI	valore medio	valore minimo	I quartile	II quartile	III quartile	valore massimo	valore medio	valore minimo	I quartile	II quartile	III quartile	valore massimo
indice di affollamento	31,64	16,47	1,69	4,09	11,53	22,16	106,48	20,54	1,69	6,15	13,86	25,29	106,48
						IV fascia						IV fascia	
INDICATORE	BIBLIOTECA INTRONATI		MEDIA REG. TOSCANA (S.O. RT)		MEDIA NAZIONALE AIB (S.O. AIB)								
indice di affollamento	31,64		criterio diverso		16,47								

## 2.7 INDICE DI ACCESSO A INTERNET

Mette in relazione la dotazione tecnica della biblioteca, in particolare l'adeguatezza e l'accessibilità alla rete Internet in relazione alla popolazione. Per questo indicatore non esistono standard di riferimento nazionali nelle Linee guida AIB. L'unità di misura rileva il numero di connessioni Internet ogni 1000 unità della popolazione di riferimento.

### Formula di calcolo

connessioni Internet / popolazione di riferimento x 1.000

15.317 / 68.318 x 1.000 = **224**

### STANDARD DI RIFERIMENTO

INDICATORE	BIBLIOTECA INTRONATI	MEDIA REG. TOSCANA (S.O. RT)	MEDIA NAZIONALE AIB (S.O. AIB)
indice di accesso Internet	<b>224</b>	316,27	n.d.



## 2.8 INDICE DI COSTO DEI SERVIZI

Mette in relazione la spesa per la biblioteca con i servizi forniti, soprattutto i prestiti: serve a verificare l'efficienza della biblioteca e quindi il rendimento delle spese in termini di servizio erogato. Misura in euro la spesa pro-capite per ogni servizio di prestito/transazione erogata\*.

Nel calcolo abbiamo preso in considerazione il numero dei prestiti e delle consultazioni mediate.

### Formola di calcolo

70% spesa totale / totale prestiti e consultazioni\*\*

842.515,07 / 101.366 = € **8,31**

\* Nel nostro caso, non sembra opportuno limitarsi a considerare nel calcolo di questo parametro solo il numero dei prestiti erogati. Già nel dibattito contemporaneo si è più volte ribadito che il numero dei prestiti spesso non è sufficiente a delineare la reale efficacia di funzionamento della biblioteca e il valore reale di costo pro-capite, soprattutto riguardo l'erogazione di servizi di qualità che non sottostanno al prestito documentario. Per questo, al numero dei prestiti annuali è stato applicato un correttivo che comprende anche il numero delle consultazioni che hanno richiesto la mediazione di un operatore (fondo antico e deposito materiale moderno), effettuate durante l'anno.

\*\* Il totale transazioni è stato costruito aggiungendo ai prestiti totali 95.333 (94.761 prestiti locali + 572 prestiti interbibliotecari passivi e attivi) il numero delle consultazioni effettuate (6033), ma solo quelle che hanno richiesto la mediazione di un operatore (il valore è generato dalla somma di 4670 consultazioni del fondo antico e periodici di deposito + 1363 consultazioni di deposito materiale moderno. Cfr. pagina 33 Consultazione), non sono state calcolate tutte le altre consultazioni stimate. Il totale delle transazioni è quindi pari a 101.366.

### STANDARD DI RIFERIMENTO

INDICATORE	MEDIA NAZIONALE						COMUNI SUPERIORI A 10.000 ABITANTI						
	valore BCI	valore medio	valore minimo	I quartile	II quartile	III quartile	valore massimo	valore medio	valore minimo	I quartile	II quartile	III quartile	valore massimo
indice di costo dei servizi (€)	<b>8,31</b>	3,90	15,11	4,88	2,97	1,86	1,34	4,15	15,11	4,87	2,85	1,86	1,34
			I fascia						I fascia				

INDICATORE	BIBLIOTECA INTRONATI	MEDIA REG. TOSCANA (S.O. RT)	MEDIA NAZIONALE AIB (S.O. AIB)
indice di costo (€)	<b>8,31</b>	9,60	criterio diverso

## SEZIONE 3

### TABELLE SINOTTICHE

#### INDICI E INDICATORI DI INPUT

INDICATORE DI RIFERIMENTO (modalità di calcolo)	CATEGORIA	FUNZIONE VALUTATIVA	STANDARD DI RIF. AIB/IFLA	VALORE INDICE BCI	MEDIA REG.TO- SCANA (S.O. RT)	MEDIA NAZ.LE (S.O. AIB)
<b>SUPERFICIE</b> <i>(superficie area servizi al pubblico in mq / pop. di rif. x 10)</i>	sede	accessibilità: verifica l'adeguatezza della sede della biblioteca a contenere documenti, servizi e spazi per gli utenti reali e potenziali	tra 0,5 e 0,7 mq disponibili per ogni 10 abitanti	<b>0,37</b>	0,25	0,4
<b>APERTURA</b> <i>(ore medie settimana mattinal 3+ ore medie settimana pomeriggio+ ore medie settimana sabato (prefestivo)+ ore medie settimana sera)</i> NB. La Regione Toscana colloca questo indice nei SERVIZI	orario di apertura	accessibilità: verifica l'accessibilità effettiva della biblioteca in termini di orario di apertura al pubblico	tra 40 e 60	<b>38,33</b>	39,5	25,2
<b>DOTAZIONE DI PERSONALE*</b> <i>(FTE personale di ruolo e non / pop. di rif. x 2000)</i>	personale	accessibilità: verifica l'adeguatezza della dotazione di personale della biblioteca rispetto all'utenza potenziale	tra 0,7 e 1,2 FTE (full time equivalent) in servizio per ogni 2.000 abitanti	<b>0,61</b>	0,48	0,53
<b>SPESA PRO CAPITE</b> <i>(totale spesa in euro / pop. di rif.)</i>	disponibilità economica	vitalità: verifica l'adeguatezza delle risorse economiche per la gestione corrente della biblioteca rispetto alle esigenze dell'utenza potenziale	tra € 13 e € 18 di spesa pro capite a cittadino	<b>€17,62</b>	€8,90	c.d.
<b>DOTAZIONE DOCUMENTARIA</b> <i>(dotaz. fondo prestito / pop. di rif.)</i>	dotazione documentaria	vitalità: verifica l'adeguatezza della collezione moderna della biblioteca in rapporto all'utenza potenziale	tra 2 e 3 documenti a cittadino	<b>2,92</b>	c.d.	1,69
<b>DOTAZIONE PERIODICI CORRENTI</b> <i>(periodici correnti / pop. di rif. x1000)</i>	dotazione documentaria	vitalità: verifica l'adeguatezza della collezione di periodici in rapporto all'utenza potenziale	tra 10 e 15 testate correnti per ogni 2.000 abitanti	<b>16,32</b>	2,63	5,42
<b>ACCESSIONI</b> <i>(numero acquisizioni / pop. di rif. x1000)</i>	dotazione documentaria	vitalità: verifica l'adeguatezza del numero di nuove acquisizioni documentarie della biblioteca rispetto all'utenza potenziale	tra 200 e 250 nuove acquisizioni annue per ogni 1.000 abitanti	<b>69,88</b>	c.d.	103,84

\* L'indice di dotazione del personale (FTE) è stato calcolato prendendo a riferimento un FTE con correttivo per poter leggere il dato in modo più realistico e poterlo mettere a confronto con i dati regionali e medi nazionali che sono riferiti alle biblioteche di ente locale, che non svolgono di solito, se non in modo limitato, funzioni di conservazione del patrimonio storico e servizi specialistici di consultazione di libri antichi, periodici locali, a distanza, servizi di digitalizzazione, come invece svolto dalla complessa Biblioteca comunale degli Intronati di Siena. Si è quindi scorporata una parte del personale che è dedicato a svolgere compiti prettamente storici e di conservazione del patrimonio documentario. Non è stato infatti possibile effettuare un raffronto sul dato generale con biblioteche di pari ruolo, pubblico e storico, con riferimento a una popolazione di dimensioni particolarmente ridotte come è quella di Siena.

## INDICI E INDICATORI DI OUTPUT

INDICATORE DI RIFERIMENTO (modalità di calcolo)	CATEGORIA	FUNZIONE VALUTATIVA	STANDARD DI RIF. AIB/IFLA	VALORE INDICE BCI	MEDIA REG.TO- SCANA (S.O. RT)	MEDIA NAZ.LE (S.O. AIB)
<b>IMPATTO*</b> <i>(iscritti attivi al prestito / pop. di rif. x 100)</i>	utenti: calcola la percentuale di iscritti sul totale della cittadinanza	impatto, efficacia: valuta l'impatto della biblioteca e dei suoi servizi sulla città, cioè il suo radicamento nel territorio di riferimento	dal 25% al 40% di iscritti sulla popolazione residente	<b>10,08%</b>	8,7%	13%
<b>PRESTITO</b> <i>(prestiti locali + interb. passivi / pop. di rif.)</i>	servizi: rileva il numero di prestiti annuali rispetto alla popolazione	efficacia: valuta l'efficacia della biblioteca e la sua capacità di promuovere l'uso delle raccolte	tra 1,5 e 2,5 prestiti pro-capite per cittadino	<b>1,39</b>	0,69	0,98
<b>FIDELIZZAZIONE</b> <i>(prestiti totali / iscritti attivi)</i>	utenti: calcola il numero di prestiti pro-capite effettuati dagli utenti iscritti alla biblioteca	efficacia: rileva il grado di fidelizzazione degli utenti, valutando quante volte essi tornano in biblioteca per accedere ai servizi di prestito	n.d.	<b>13,84</b>	7,9	7,46
<b>CIRCOLAZIONE</b> <i>(prestiti locali + interb. attivi / dot. documentaria ammessa al prestito)</i>	dotazione documentaria: verifica il tasso di uso della collezione stabilendo quanta percentuale della collezione viene più frequentemente presa in prestito dagli utenti della biblioteca	efficacia: ha l'obiettivo di valutare indirettamente l'adeguatezza della raccolta ai bisogni degli utenti	tra 0,7 e 1,5 prestiti per volume posseduto	<b>0,48</b>	0,58	0,61
<b>FREQUENTAZIONE</b> <i>(visite annuali / pop. di rif.)</i>	utenti, servizi: rileva il numero totale delle visite annuali in biblioteca, rapportato alla popolazione	impatto, efficacia, accessibilità: verifica la visibilità e la capacità di attrazione della biblioteca sulla popolazione	n.d.	<b>1,50</b>	n.d.	1,99
<b>AFFOLLAMENTO</b> <i>indice di affollamento orario (media sett.visite / orario di apertura settimanale)</i>	sede: calcola il numero medio delle visite settimanali in relazione all'orario di apertura	accessibilità: valuta la capacità della biblioteca di accogliere gli utenti in termini di accessibilità e apertura dei servizi	n.d.	<b>31,64</b>	c.d.	16,47
<b>ACCESSO A INTERNET</b> <i>(connessioni Internet / pop. di rif. x 1000)</i>	servizi: calcola il numero degli accessi a Internet per abitante	efficienza: valuta la dotazione tecnologica della biblioteca e l'accessibilità dei cittadini riguardo la rete web	n.d.	<b>224</b>	316,27	n.d.
<b>COSTO DEI SERVIZI</b> <i>(70% spesa totale in euro/prestiti totali)</i>	servizi: calcola la percentuale di costo dei servizi, soprattutto di prestito	efficienza: valuta il rendimento delle spese della biblioteca in termini di servizio erogato	n.d.	<b>€8,31</b>	€9,6	c.d.

\* Il dato dell'indice di impatto è stato calcolato prendendo a riferimento il dato degli utenti attivi con correttivo (6889), i cui criteri di valutazione sono già stati indicati in nota a pagina 26.

## QUARTILI/LIVELLI DI QUALITÀ

INDICATORE	BCI INDICI	STANDARD DI RIF.	MEDIA NAZIONALE						COMUNI SUPERIORI A 10.000 ABITANTI					
			valore medio	valore minimo	I quartile	II quartile	III quartile	valore massimo	valore medio	valore minimo	I quartile	II quartile	III quartile	valore massimo
SUPERFICIE	0,37	0,5/0,7	0,4	0,08	0,21	0,35	0,57	1,69	0,35	0,08	0,19	0,29	0,49	0,76
APERTURA	38,33	40/60	25,2	11,40	20,55	24,25	27,38	40	27,14	12,50	23	25,50	34	40
DOTAZIONE DI PERSONALE	0,61	0,7/1,2	0,53	0,11	0,34	0,51	0,64	1,85	0,47	0,11	0,32	0,5	0,54	0,96
SPESA (€)	17,62	13/18	8,07	1,49	5,32	7,48	10,02	25,82	7,34	1,49	4,73	7,19	8,91	16,90
DOTAZIONE DOCUMENTARIA	2,92	2/3	1,69	0,03	1,07	1,61	2,23	3,66	1,4	0,27	0,93	1,34	1,74	3,17
DOTAZIONE DI PERIODICI	16,32	10/15	5,42	0	2,93	4,79	6,73	18,52	4,68	0	2,71	4,2	6,11	18,52
ACCESSIONI	69,88	200/250	103,84	18,47	48,96	95,5	142,27	261,13	83,81	18,47	40,13	74,17	113,29	192,32
IMPATTO %	10,08	25/40	13	1	5	11	20	36	12	1	3	8	19	36
PRESTITO	1,39	1,5/2,5	0,98	0,08	0,29	0,78	1,62	2,69	0,88	0,08	0,25	0,56	1,61	2,69
FIDELIZZAZIONE	13,84	n.d.	7,46	3,65	5	7,97	8,11	16,19	7,28	3,65	5	7,29	8,01	16,19
CIRCOLAZIONE	0,48	0,7/1,5	0,61	0,04	0,24	0,48	0,89	2,23	0,64	0,04	0,22	0,36	1,02	2,23
FREQUENTAZIONE	1,50	n.d.	1,99	0,35	0,87	1,82	2,72	6,57	1,85	0,35	0,72	1,81	2,59	6,57
AFFOLLAMENTO	31,64	n.d.	16,47	1,69	4,09	11,53	22,16	106,48	20,54	1,69	6,15	13,86	25,29	106,48
COSTO DEI SERVIZI (€)	8,31	n.d.	3,90	15,11	4,88	2,97	1,86	1,34	4,15	15,11	4,87	2,85	1,86	1,34

## SEZIONE 4

### RITORNO SULL'INVESTIMENTO (ROI)

Il ROI (Return on investment) rappresenta un ulteriore indice per valutare efficienza ed efficacia delle attività della biblioteca, rientra nella 'misurazione d'impatto' di carattere economico e, semplificando, è il rapporto tra il valore prodotto dai servizi erogati calcolato secondo un sistema denominato "prezzi-proxy" e la spesa complessiva per la gestione della biblioteca.

Questo metodo consiste nell'attribuire, almeno per i servizi principali e più usati in biblioteca, un prezzo di mercato a ogni transazione che viene effettuata e moltiplicare per il numero di transazioni avvenute nell'anno, ipotizzando, quindi, che gli utenti siano disposti a pagare – sia pure virtualmente – la somma equivalente al prezzo di mercato della singola transazione utilizzando servizi a pagamento presenti sul territorio ed equivalenti a quelli offerti dalla biblioteca.

La tabella che segue elenca diciotto servizi per i quali è stato stabilito un prezzo secondo il metodo descritto in precedenza; è stato quindi calcolato il valore totale dei servizi erogati che, messo in rapporto con il costo totale della gestione della biblioteca, dà un ROI molto elevato, superiore a 4. Da considerare che quando il quoziente è superiore a 1 la biblioteca è l'equivalente di un'azienda in attivo; se, come nel nostro caso è superiore a 4, significa che la biblioteca è veramente molto 'produttiva'.

Nella tabella successiva invece proviamo a calcolare – solo per tre 'categorie', a scopo puramente dimostrativo – il valore economico prodotto, attirando e stimolando la partecipazione attiva dei cittadini.

TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ	VALORE ME- DIO/EROGA- ZIONE	NUMERO EROGAZIONI	VALORE TOTALE	NOTE
<b>Prestiti locali libri</b>	€ 20,21 prezzo medio libro (Istat 2017)	80.122 prestiti	€ 1.619.265,62	
<b>Prestiti interbibliotecari</b>	€ 20,21 prezzo medio libro (Istat 2017)	572 prestiti	€ 11.560,12	
<b>Prestiti locali DVD</b>	€ 16,00 prezzo medio DVD	14.639 prestiti	€ 234.224,00	
<b>Prestiti MLOL</b>	€ 6,70 prezzo medio ebook	793 prestiti (dato provinciale)	€ 5.313,10	
<b>Lettura quotidiani</b>	€ 1,80 prezzo medio quotidiano	30.900 consultazioni	€ 55.620,00	circa 40 lettori giornalieri che consultano almeno 3 quotidiani*
<b>Lettura riviste</b>	€ 23,70 prezzo medio rivista in abbonamento	20.600 consultazioni	€ 488.220,00	circa 40 lettori giornalieri che consultano almeno 2 riviste*
<b>Servizio Internet e PC</b>	€ 1,50 prezzo medio orario	22.795 ore erogate	€ 34.192,50	
<b>Consultazione archivi digitali periodici</b>	€ 16,00 prezzo medio di un CD/DVD in consultazione	312 consultazioni	€ 4.992,00	
<b>Consultazioni in sede stimate (escluso periodici)</b>	€ 20,21 prezzo medio libro (Istat 2017)	32.000	€ 646.720,00	libri e altri materiali consultati in biblioteca pubblica a scaffale aperto, biblioteca per bambini e ragazzi e in sala di consultazione generale
<b>Consultazione materiali antichi (manoscritti, libri antichi, stampe, disegni, periodici di deposito)</b>	€ 300,00	4.670	€ 1.401.000,00	considerata l'ampia tipologia di materiali e la difficoltà a determinarne il valore economico-monetario si assume come costo medio di una unità documentaria € 300,00
<b>Consulenza specialistica sala consultazione</b>	€ 40,00 prezzo medio orario consulenza specialistica	3.000 consultazioni mediate	€ 120.000,00	delle 4.670 consultazioni, circa 3.000 sono state mediate con un'assistenza di circa un'ora
<b>Consultazioni MLOL Press Display</b>	€ 1,80 prezzo medio quotidiano elet- tronico full-text	52.27 (dato provinciale)	€ 94.093,20	

\* Il numero medio giornaliero di quotidiani e riviste consultati è quindi rispettivamente di 120 e 80 da lunedì a venerdì, il sabato e durante i mesi di luglio e agosto il valore è considerato al 50%. Giorni di apertura medi circa 300: 215 interi e 85 metà giornata.

TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ	VALORE MEDIO/EROGAZIONE	NUMERO EROGAZIONI	VALORE TOTALE	NOTE
<b>Informazioni / consulenza a distanza (scritte, telefoniche ecc.)</b>	€ 40,00 prezzo medio orario consulenza specialistica	450 transazioni	€ 18.000,00	media di un'ora a transazione
<b>Attività didattiche per le scuole / visite guidate</b>	€ 5,00	1.838 studenti	€ 9.190,00	costo medio a bambino considerando i costi praticati dai gestori delle attività: € 5,00
<b>Lectture animate per bambini</b>	€ 5,00	760 utenti	€ 3.800,00	costo medio a bambino considerando i costi praticati dai gestori delle animazioni: € 5,00
<b>Attività per adulti: presentazioni, conferenze, convegni, ecc.</b>	€ 5,00	2.190 partecipanti	€ 10.950,00	
<b>Mostre accesso gratuito</b>	€ 5,00	8.000 visitatori	€ 40.000,00	
<b>Eventi musicali</b>	€ 10,00	450 partecipanti	€ 4.500,00	
<b>VALORE TOTALE SERVIZI EROGATI</b>			€ 4.827.435,44	
<b>COSTO TOTALE GESTIONE BIBLIOTECA</b>			€ 1.203.592,95	
<b>RITORNO SULL'INVESTIMENTO</b>			4,01	

TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ	VALORE MEDIO/EROGAZIONE	NUMERO EROGAZIONI	VALORE TOTALE	NOTE
<b>Libri donati</b>	€ 10,10 valore medio libri donati	1.657 libri	€ 16.743,98	valore medio tra quello dei libri nuovi – ultimo anno – (100% del prezzo di copertina); pubblicati nei tre anni precedenti (50%); più vecchi (10%)
<b>Esperti volontari per iniziative culturali</b>	€ 200,00	79 interventi	€ 15.800,00	
<b>Ore effettuate da volontari a supporto delle iniziative culturali</b>	€ 10,00	3.145 ore	€ 31.450,00	
<b>VALORE TOTALE COLLABORAZIONE DEI CITTADINI</b>			€ 63.993,98	







LA VOCE  

---

DELLA CITTÀ

# 1100

UTENTI ABITUALI  
DELLA BIBLIOTECA  
STIMATI, PER  
UNA MEDIA DI  
290 PRESENZE  
GIORNALIERE

OGNI 10 UTENTI, **4** HANNO  
RESIDENZA AL DI FUORI DELLA  
PROVINCIA DI SIENA E **1** È DI  
NAZIONALITÀ STRANIERA

OGNI 10 UTENTI, **7** HANNO MENO  
DI 30 ANNI E **1** NE HA PIÙ DI 70.  
2 UTENTI SU 3 SONO STUDENTI

METÀ DEGLI UTENTI È ISCRITTA  
ALLA BIBLIOTECA E OLTRE LA METÀ  
ALL'ATENEO SENESE

---

I motivi prevalenti di frequentazione della biblioteca sono lo studio su propri libri o proprio PC (per 2 utenti su 3), il prestito di libri (per quasi la metà degli utenti), la consultazione di libri (per 1 utente su 3)

---

Viene attribuita particolare importanza alla professionalità del personale, al rispetto del silenzio, alla pulizia e all'ordine, all'illuminazione, all'ampiezza e all'aggiornamento del patrimonio librario

---

4 utenti su 5 sono complessivamente soddisfatti della biblioteca.

I giudizi più positivi riguardano la pulizia e l'ordine, la professionalità del personale, l'accessibilità, l'illuminazione, la durata del prestito e il numero delle opere prestate

---

Gli aspetti considerati più critici sono relativi al tempo di apertura della biblioteca, alla disponibilità di posti di lettura, all'adeguatezza delle attrezzature informatiche e di stampa a disposizione del pubblico, all'adeguatezza e manutenzione dei servizi igienici, alla facilità di trovare autonomamente i materiali cercati, alla chiarezza e comprensibilità della segnaletica

---

Fra i miglioramenti espressamente richiesti vengono indicati l'apertura serale e l'ampliamento dell'apertura del sabato (da oltre metà degli utenti), il potenziamento della rete wifi (da un terzo degli utenti), l'acquisto di un maggior numero di libri, un maggior controllo della climatizzazione

## ORGANIZZAZIONE DEL SONDAGGIO

Per la realizzazione di un sondaggio fra gli utenti della Biblioteca comunale degli Intronati di Siena, finalizzato a coglierne il profilo sociodemografico, le percezioni e le aspettative riguardo ai servizi offerti si è proceduto preliminarmente al disegno di un piano di elaborazione, con la definizione articolata di tutti gli aspetti su cui interessava indagare, provvedendo conseguentemente a strutturare e a testare il questionario da somministrare agli utenti; per quelli con meno di 15 anni se ne è definito uno molto semplificato limitato al rilevamento di età, tipo di frequenza e motivo della stessa.

Come in ogni indagine di *customer satisfaction* è stato anche necessario mettere a punto un piano di campionamento che assicurasse l'inclusione nel sondaggio di tutte le tipologie di utenti differenziate ovviamente per molti profili, non ultimo la frequenza di accesso alla biblioteca. Questo ha portato a definire un periodo relativamente ampio di esecuzione dell'indagine, dal 18 aprile al 22 maggio 2017, per complessivi 27 giorni di apertura della biblioteca. Per ogni giorno di rilevazione la somministrazione dei questionari è avvenuta durante un periodo di 2-3 ore. I giorni della settimana sono stati ripartiti in quattro fasce orarie e la somministrazione è avvenuta secondo uno schema a rotazione che ha assicurato l'esecuzione del sondaggio, per ogni giorno dal lunedì al sabato, in tutte le fasce orarie. Ne è risultato un campione molto ampio di utenti che permette di attribuire non soltanto un'elevata significatività ai dati rilevati, ma anche di estrapolare una stima, non rientrante fra gli oggetti immediati dell'indagine, circa il numero medio di accessi giornalieri alla biblioteca.

Il sondaggio si è svolto utilizzando un questionario destinato all'autocompilazione e consegnato, secondo le modalità descritte sopra, dal gruppo di volontari interni della biblioteca, che lo hanno illustrato a ciascun utente invitando a restituirlo compilato all'uscita, dopo aver preliminarmente verificato che lo stesso utente non avesse già partecipato all'indagine nei giorni precedenti.

Il sondaggio ha interessato 866 utenti. I questionari elaborati sono però stati 861 poiché 5 di questi non contenevano le informazioni minime che ne consentissero il trattamento. Le lievi oscillazioni riscontrabili nei valori totali delle diverse tabelle che seguono derivano proprio dal fatto che sono stati comunque elaborati anche i questionari (circa il 2%) che non risultavano compilati integralmente.

## CHI SONO

### UTENTI PER CLASSE D'ETÀ E FREQUENZA IN BIBLIOTECA

Per quanto riguarda la frequenza in biblioteca circa un terzo degli utenti la frequenta spesso (1-2 volte alla settimana), un altro terzo ogni tanto (1-3 volte al mese), mentre il rimanente terzo si ripartisce, più o meno in ugual misura, fra una frequenza quotidiana e una molto occasionale (meno di 1 volta al mese).

Nella distribuzione per classi d'età è largamente prevalente quella fra 20 e 29 anni, seguita da quella fra 15 e 19: queste due classi raggruppate rappresentano il 70% degli utenti.

In questa sezione delle elaborazioni si sono trattati anche i questionari relativi a bambini e ragazzi, una classe d'età la cui consistenza è risultata molto limitata; i dati gestionali della biblioteca tuttavia fanno ritenere che una parte di questi utenti possa essere sfuggita alla rilevazione.

Le tabelle 1, 2, 3 e i corrispondenti grafici forniscono i dati e le rappresentazioni di dettaglio.

In particolare si può rilevare che la frequenza quasi quotidiana è più significativa nelle classi d'età 20-29 e oltre 70.

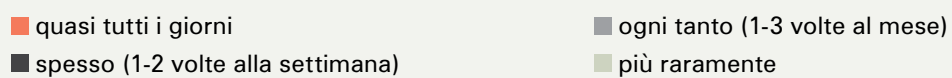
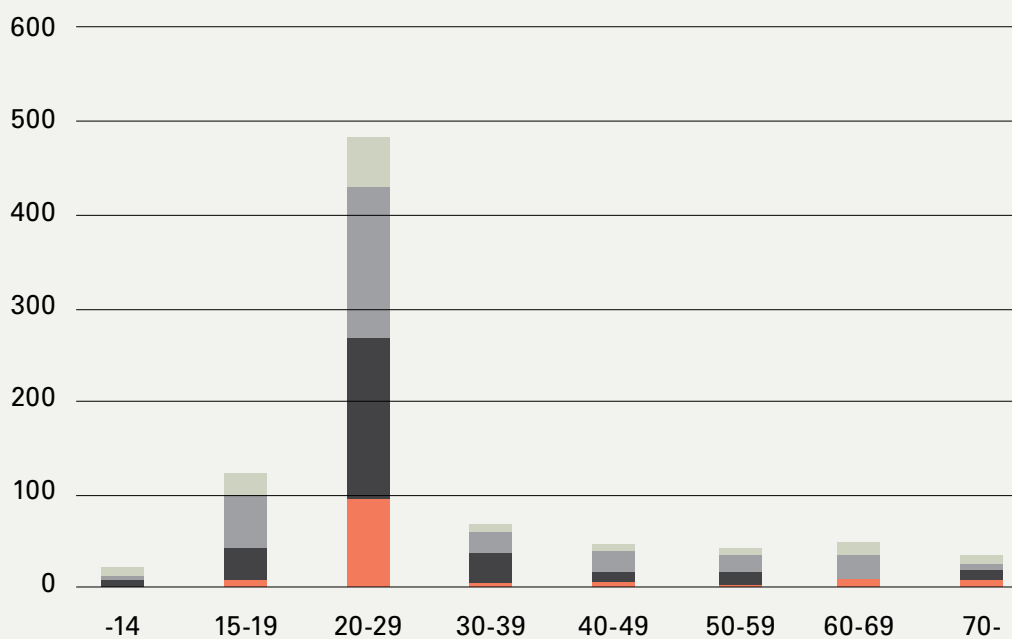
Ovviamente la classe 20-29, essendo largamente la più numerosa, è la prima in tutte le tipologie di frequenza.

# 70%

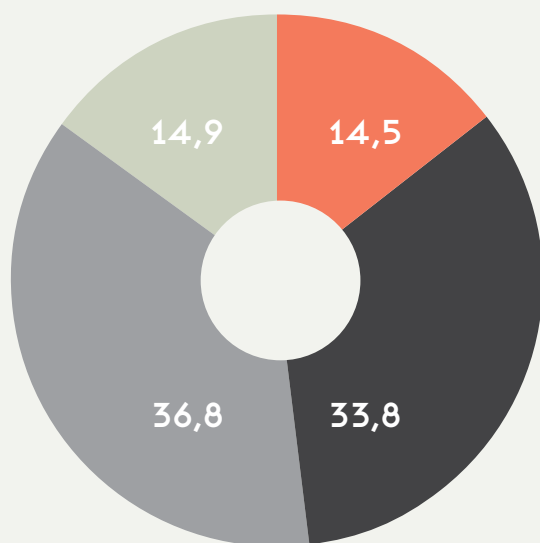
DEGLI UTENTI APPARTIENE ALLE CLASSI DI ETÀ 15-19 ANNI E 20-29 ANNI

	quasi tutti i giorni	spesso 1-2 volte alla sett.	ogni tanto 1-3 volte al mese	più raramente	TOTALE
<b>tab.1 - Valori assoluti</b>					
-14		7	6	8	21
15-19	7	34	58	23	122
20-29	95	173	160	54	482
30-39	5	32	22	10	69
40-49	5	12	22	6	45
50-59	3	13	18	7	41
60-69	2	9	24	12	47
70-	8	11	7	8	34
<b>TOTALE</b>	<b>125</b>	<b>291</b>	<b>317</b>	<b>128</b>	<b>861</b>
<b>tab. 2 - Valori relativi: classe d'età = 100</b>					
-14	0,0	33,3	28,6	38,1	100,0
15-19	5,7	27,9	47,5	18,9	100,0
20-29	19,7	35,9	33,2	11,2	100,0
30-39	7,2	46,4	31,9	14,5	100,0
40-49	11,1	26,7	48,9	13,3	100,0
50-59	7,3	31,7	43,9	17,1	100,0
60-69	4,3	19,1	51,1	25,5	100,0
70-	23,5	32,4	20,6	23,5	100,0
<b>TOTALE</b>	<b>14,5</b>	<b>33,8</b>	<b>36,8</b>	<b>14,9</b>	<b>100,0</b>
<b>tab. 3 - Valori relativi: tipo di frequenza = 100</b>					
-14	0,0	2,4	1,9	6,3	2,4
15-19	5,6	11,7	18,3	18,0	14,2
20-29	76,0	59,5	50,5	42,2	56,0
30-39	4,0	11,0	6,9	7,8	8,0
40-49	4,0	4,1	6,9	4,7	5,2
50-59	2,4	4,5	5,7	5,5	4,8
60-69	1,6	3,1	7,6	9,4	5,5
70-	6,4	3,8	2,2	6,3	3,9
<b>TOTALE</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

UTENTI PER CLASSE D'ETÀ E FREQUENZA IN BIBLIOTECA  
*Valori assoluti*



UTENTI PER FREQUENZA IN BIBLIOTECA  
*Valori relativi*



## UTENTI PER CONDIZIONE PROFESSIONALE E FREQUENZA IN BIBLIOTECA

Coerentemente con la distribuzione per classi d'età, in quella degli utenti per condizione professionale prevalgono gli studenti (67%); a seguire gli occupati (17%) e i pensionati (7%).

In relazione alla frequenza gli occupati, i pensionati e i soggetti in "altra condizione" (es. casalinghe) tendono a presenze in biblioteca più rarefatte (si vedano le tabelle 4, 5, 6 e i grafici corrispondenti).

# 67%

DEGLI UTENTI NELLA  
DISTRIBUZIONE PER  
CONDIZIONE PROFESSIONALE  
È COSTITUITO DA STUDENTI

quasi tutti i giorni  
spesso  
1-2 volte alla settimana  
ogni tanto  
1-3 volte al mese  
più raramente  
**TOTALE**

tab. 4 - Valori assoluti

studente/ssa	103	196	196	72	<b>567</b>
in cerca di occupazione	4	17	8	3	<b>32</b>
occupato/a	13	46	64	25	<b>148</b>
pensionato/a	9	15	22	15	<b>61</b>
altra condizione	1	10	15	6	<b>32</b>
<b>TOTALE</b>	<b>130</b>	<b>284</b>	<b>305</b>	<b>121</b>	<b>840</b>

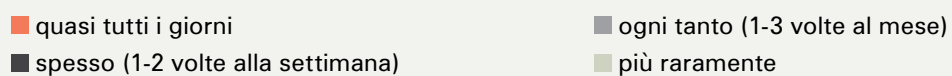
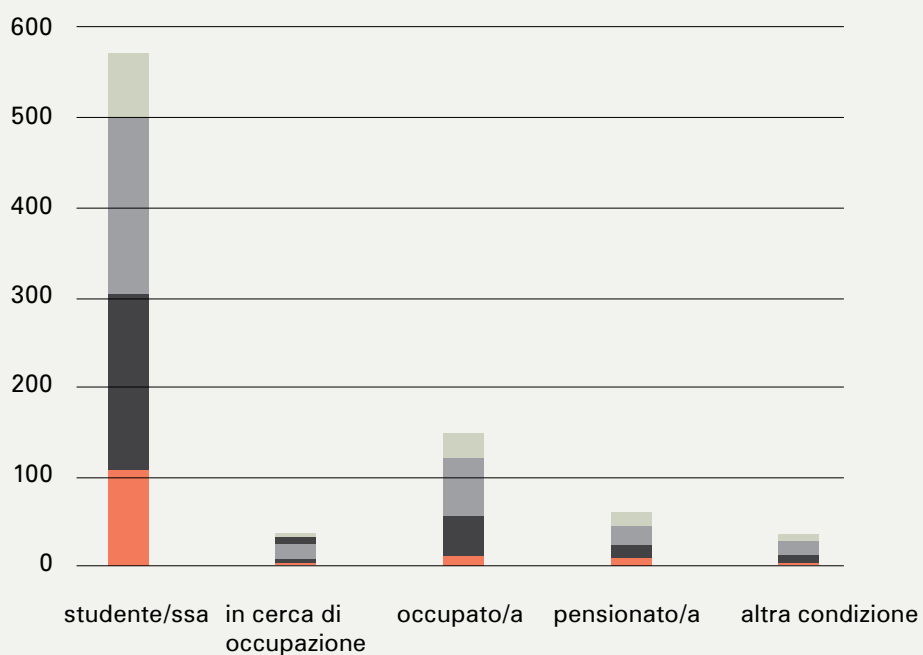
tab. 5 - Valori relativi: tipo di frequenza = 100

studente/ssa	79,2	69,0	64,3	59,5	<b>67,5</b>
in cerca di occupazione	3,1	6,0	2,6	2,5	<b>3,8</b>
occupato/a	10,0	16,2	21,0	20,7	<b>17,6</b>
pensionato/a	6,9	5,3	7,2	12,4	<b>7,3</b>
altra condizione	0,8	3,5	4,9	5,0	<b>3,8</b>
<b>TOTALE</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

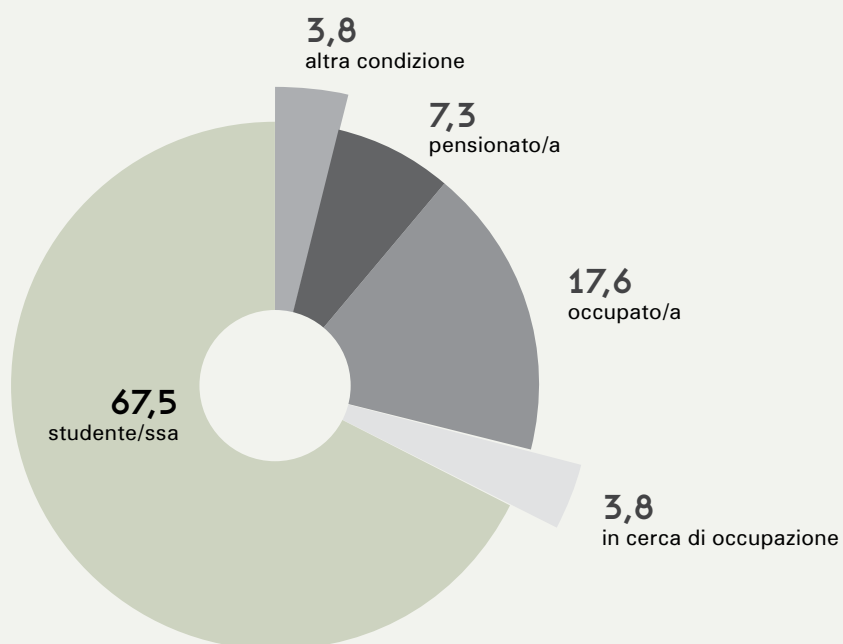
tab. 6 - Valori relativi: condizione professionale = 100

studente/ssa	18,2	34,6	34,6	12,7	<b>100,0</b>
in cerca di occupazione	12,5	53,1	25,0	9,4	<b>100,0</b>
occupato/a	8,8	31,1	43,2	16,9	<b>100,0</b>
pensionato/a	14,8	24,6	36,1	24,6	<b>100,0</b>
altra condizione	3,1	31,3	46,9	18,8	<b>100,0</b>
<b>TOTALE</b>	<b>15,5</b>	<b>33,8</b>	<b>36,3</b>	<b>14,4</b>	<b>100,0</b>

UTENTI PER CONDIZIONE PROFESSIONALE E FREQUENZA IN BIBLIOTECA  
*Valori assoluti*



UTENTI PER CONDIZIONE PROFESSIONALE  
*Valori relativi*



## UTENTI PER CONDIZIONE PROFESSIONALE E NAZIONALITÀ

Con riferimento alla distribuzione per nazionalità, circa il 9% degli utenti è di nazionalità non italiana. Non si registrano differenze particolari nell'articolazione della condizione professionale fra italiani e non italiani, salvo una minore incidenza, fra questi ultimi, dei pensionati (si vedano le tabelle 7, 8 e 9 e i grafici corrispondenti).

# 9%

DEGLI UTENTI È DI NAZIONALITÀ NON ITALIANA

	nazionalità italiana	altra nazionalità	TOTALE
<i>tab. 7 - Valori assoluti</i>			
studente/ssa	517	52	<b>569</b>
in cerca di occupazione	26	4	<b>30</b>
occupato/a	130	18	<b>148</b>
pensionato/a	59	3	<b>62</b>
altra condizione	31	-	<b>31</b>
<b>TOTALE</b>	<b>763</b>	<b>77</b>	<b>840</b>

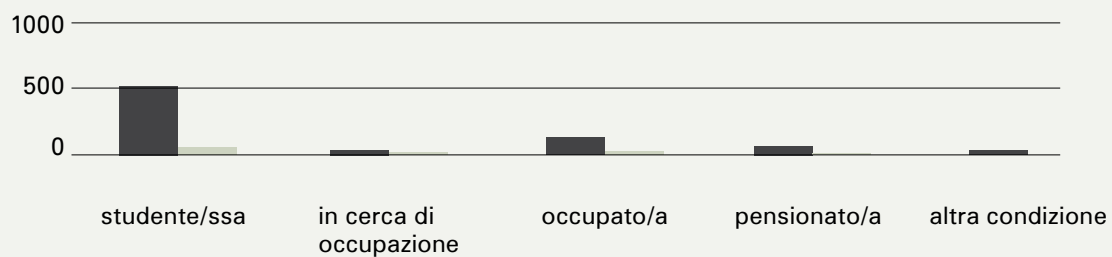
	<i>tab. 8 - Valori relativi: condizione professionale = 100</i>		
studente/ssa	90,9	9,1	<b>100,0</b>
in cerca di occupazione	86,7	13,3	<b>100,0</b>
occupato/a	87,8	12,2	<b>100,0</b>
pensionato/a	95,2	-	<b>95,2</b>
altra condizione	100,0	-	<b>100,0</b>
<b>TOTALE</b>	<b>90,8</b>	<b>9,2</b>	<b>100,0</b>

	<i>tab. 9 - Valori relativi: nazionalità = 100</i>		
studente/ssa	67,8	67,5	<b>67,7</b>
in cerca di occupazione	3,4	5,2	<b>3,6</b>
occupato/a	17,0	23,4	<b>17,6</b>
pensionato/a	7,7	3,9	<b>7,4</b>
altra condizione	4,1	0,0	<b>3,7</b>
<b>TOTALE</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>



### UTENTI PER CONDIZIONE PROFESSIONALE E NAZIONALITÀ

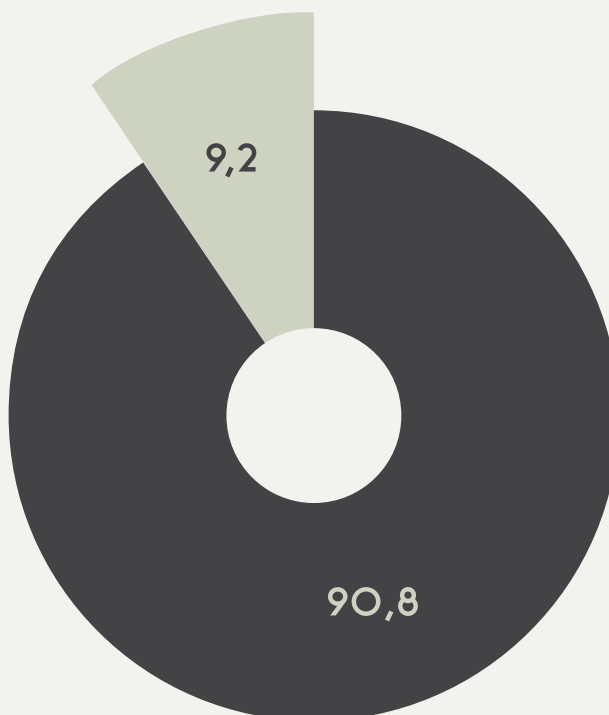
Valori assoluti



■ nazionalità italiana  
■ altra nazionalità

### UTENTI PER NAZIONALITÀ

Valori relativi



## UTENTI PER RESIDENZA E CONDIZIONE PROFESSIONALE

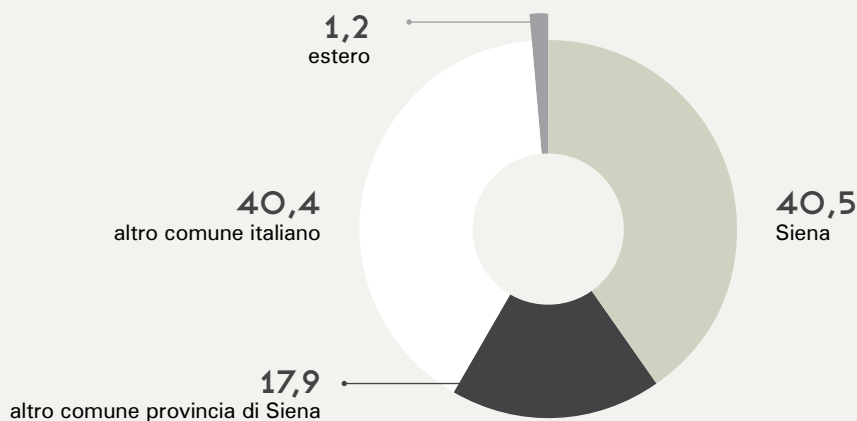
Il 40% degli utenti ha residenza nel comune di Siena e un'analoga percentuale si registra con riferimento ad altri comuni italiani all'esterno della provincia di Siena, evidenziando un'elevata utenza costituita da studenti fuori sede: questi rappresentano ben il 53% degli studenti che frequentano la biblioteca (si vedano le tabelle 10 e 11 e il grafico corrispondente).

# 40%

DEGLI UTENTI HA RESIDENZA  
NEL COMUNE DI SIENA

	studente/ssa	in cerca di occupazione	occupato/a	pensionato/a	altra condizione	TOTALE
<b>tab. 10 - Valori assoluti</b>						
Siena	168	12	86	55	17	<b>338</b>
altro comune provincia di Siena	91	4	43	5	6	<b>149</b>
altro comune italiano	299	13	15	3	7	<b>337</b>
estero	6	-	3	1	-	<b>10</b>
<b>TOTALE</b>	<b>564</b>	<b>29</b>	<b>147</b>	<b>64</b>	<b>30</b>	<b>834</b>

	studente/ssa	in cerca di occupazione	occupato/a	pensionato/a	altra condizione	TOTALE
<b>tab. 11 - Valori relativi: condizione professionale = 100</b>						
Siena	29,8	41,4	58,5	85,9	56,7	<b>40,5</b>
altro comune provincia di Siena	16,1	13,8	29,3	7,8	20,0	<b>17,9</b>
altro comune italiano	53,0	44,8	10,2	4,7	23,3	<b>40,4</b>
estero	1,1	0,0	2,0	1,6	0,0	<b>1,2</b>
<b>TOTALE</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>



## UTENTI PER TITOLO DI STUDIO

La distribuzione degli utenti per titolo di studio è, nel nostro caso, strettamente correlata a quella per età e condizione professionale. Può ipotizzarsi che gli utenti con licenza media inferiore siano quasi tutti studenti della classe d'età 15-19, mentre quelli con licenza media superiore si collocano in larga misura fra gli studenti nella classe d'età 20-29. Oltre un terzo degli utenti è in possesso del diploma di laurea; fra questi sono evidentemente inclusi gli studenti che frequentano corsi post laurea (si vedano la tabella 12 e il grafico corrispondente).

tab. 12 - Valori assoluti e relativi

	val.ass.	%
licenza elementare	2	0,2
licenza media inferiore	77	9,2
licenza media superiore	449	53,9
laurea	304	36,5
nessun titolo	1	0,1
<b>TOTALE</b>	<b>833</b>	<b>100,0</b>

## UTENTI IN BASE ALL'ISCRIZIONE

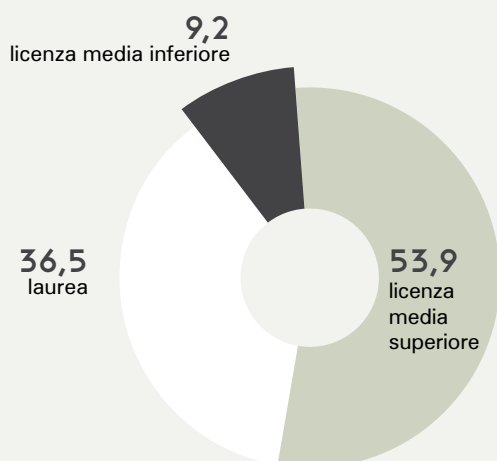
Quasi la metà degli utenti non risulta iscritta alla biblioteca (tabella 13). In ampia misura ciò trova spiegazione nella successiva tabella 14 da cui si rileva che quasi il 55% dei frequentatori è iscritto all'ateneo senese, condizione che permette di utilizzare ugualmente molti dei servizi della biblioteca (si vedano le tabelle 13 e 14 e i grafici corrispondenti).

tab. 13 - Iscritti alla biblioteca

	val.ass.	%
iscritti	428	51,4
non iscritti	404	48,6
<b>TOTALE</b>	<b>832</b>	<b>100,0</b>

tab. 14 - Iscritti all'ateneo senese

	val.ass.	%
iscritti	450	54,1
non iscritti	382	45,9
<b>TOTALE</b>	<b>832</b>	<b>100,0</b>



# PERCHÉ VENGONO IN BIBLIOTECA

## UTENTI PER FREQUENZA E MOTIVI PREVALENTI DI ACCESSO IN BIBLIOTECA

Per quanto riguarda le motivazioni di frequentazione della biblioteca il questionario ha chiesto di indicare le tre prevalenti.

È risultata largamente prevalente, indicata dal 62% degli utenti, la motivazione dello studio su propri libri e dell'utilizzo del proprio PC; questa percentuale, come prevedibile, è ancora più elevata (77%) con riferimento a chi frequenta la biblioteca quasi tutti i giorni. Seguono il prestito di libri, indicato dal 47% degli utenti (con una maggiore incidenza fra chi accede alla biblioteca meno di frequente) e la consultazione di libri, indicata dal 33% degli utenti.

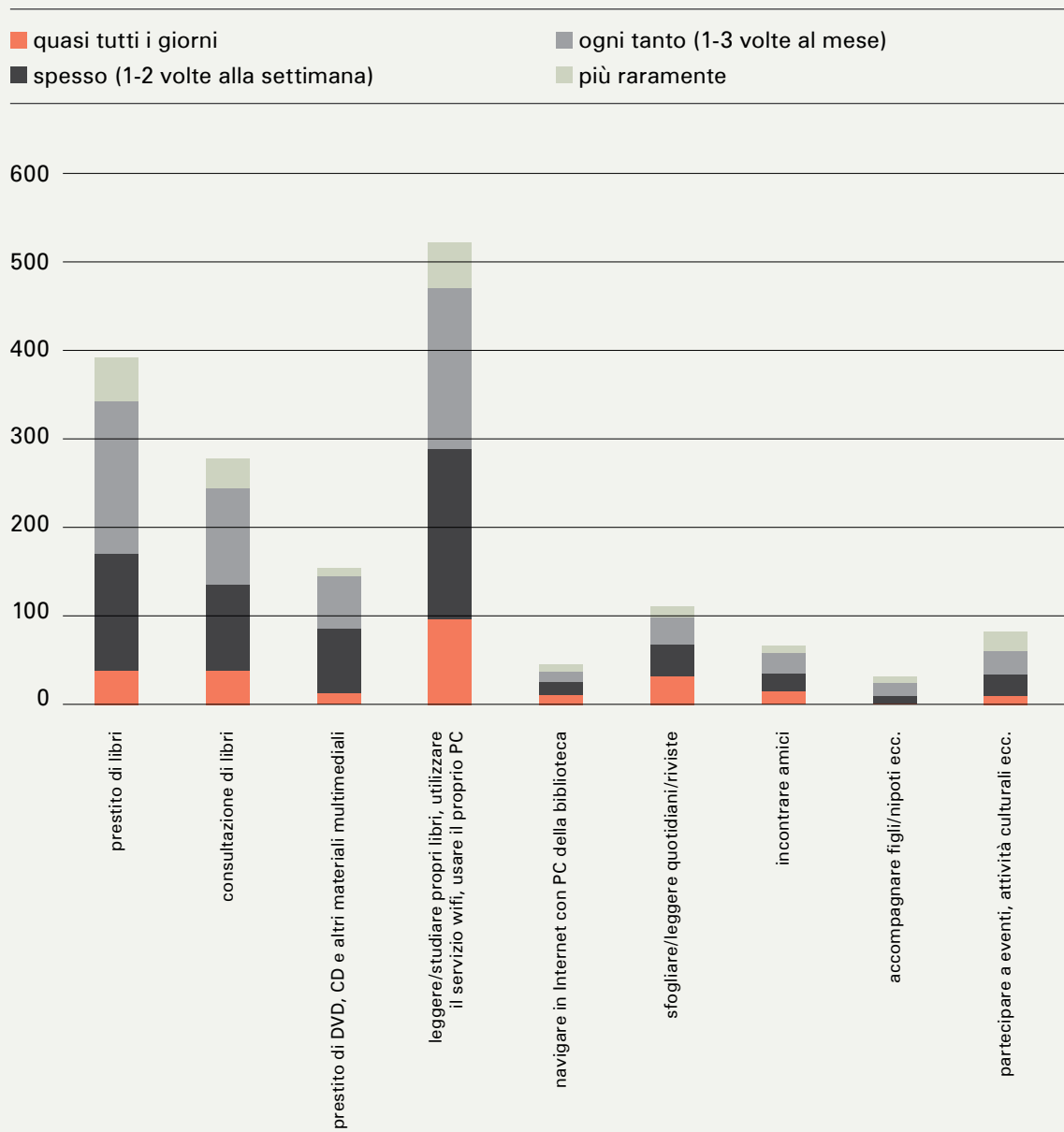
Anche il prestito di materiali multimediali e la lettura di quotidiani e riviste risultano interessare quote significative di utenti, rispettivamente il 19% e il 13% (si vedano le tabelle 15 e 16 e i grafici corrispondenti).

Da rilevare che, se si considerano i dati analizzando, per ogni motivazione, la modalità in cui si ripartisce fra le diverse tipologie di frequenza, non emergono differenze particolarmente elevate passando da una frequenza all'altra (tabella 17 e grafico corrispondente).

Da osservare soltanto che il prestito di materiali multimediali risulta più concentrato fra chi frequenta la biblioteca in maniera abbastanza sistematica (1-2 volte alla settimana, 1-3 volte al mese), mentre il 29% di chi frequenta per leggere quotidiani e riviste è presente in biblioteca quasi tutti i giorni.

tab. 15 - Valori assoluti

	quasi tutti i giorni	spesso 1-2 volte alla settimana	ogni tanto 1-3 volte al mese	più raramente	TOTALE
prestito di libri	40	133	173	47	<b>393</b>
consultazione di libri	38	97	111	31	<b>277</b>
prestito di DVD, CD e altri materiali multimediali	15	72	60	9	<b>156</b>
leggere/studiare propri libri, utilizzare il servizio wifi, usare il proprio PC	96	194	182	52	<b>524</b>
navigare in Internet con PC della biblioteca	11	16	12	6	<b>45</b>
sfogliare/leggere quotidiani/riviste	32	37	31	10	<b>110</b>
incontrare amici	16	21	23	8	<b>68</b>
accompagnare figli/nipoti ecc.	2	8	16	5	<b>31</b>
partecipare a eventi, attività culturali ecc.	10	25	27	20	<b>82</b>
altro motivo	1	2	0	1	<b>4</b>
<b>TOTALE UTENTI</b>	<b>125</b>	<b>284</b>	<b>311</b>	<b>120</b>	<b>840</b>



47%

DEGLI UTENTI VIENE IN  
BIBLIOTECA PER IL PRESTITO

tab. 16 - Valori relativi: utenti per tipo di frequenza = 100

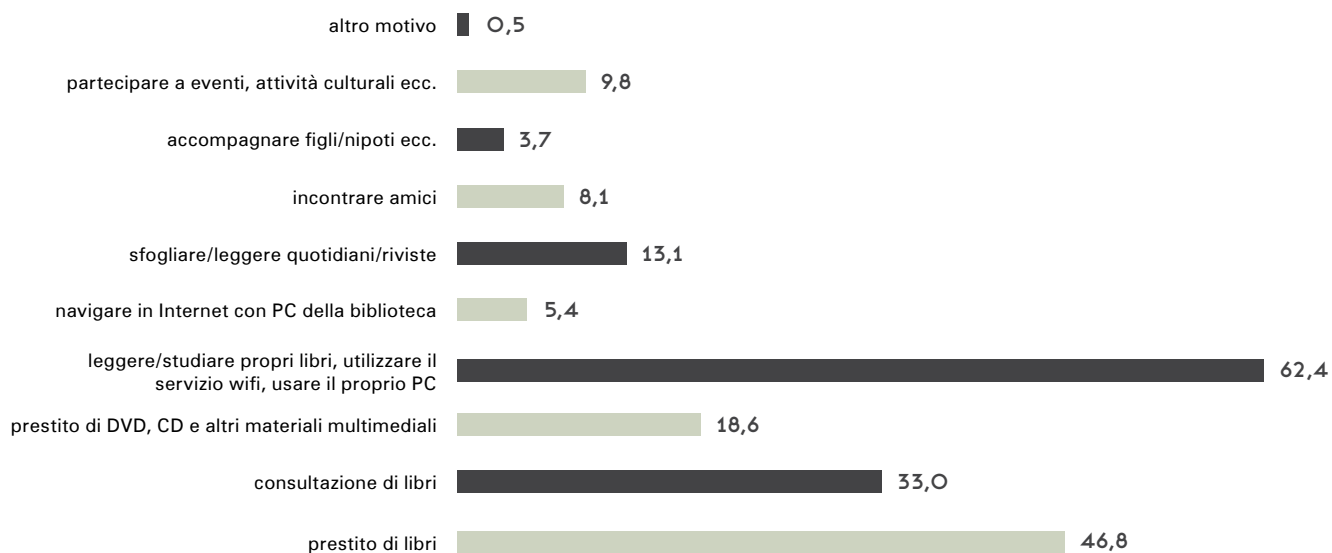
	quasi tutti i giorni	spesso 1-2 volte alla settimana	ogni tanto 1-3 volte al mese	più raramente	TOTALE
prestito di libri	32,0	46,8	5,6	39,2	46,8
consultazione di libri	30,4	34,2	35,7	25,8	33,0
prestito di DVD, CD e altri materiali multimediali	12,0	25,4	19,3	7,5	18,6
leggere/studiare propri libri, utilizzare il servizio wifi, usare il proprio PC	76,8	68,3	58,5	43,3	62,4
navigare in Internet con PC della biblioteca	8,8	5,6	3,9	5,0	5,4
sfogliare/leggere quotidiani/riviste	25,6	13,0	10,0	8,3	13,1
incontrare amici	12,8	7,4	7,4	6,7	8,1
accompagnare figli/nipoti ecc.	1,6	2,8	5,1	4,2	3,7
partecipare a eventi, attività culturali ecc.	8,0	8,8	8,7	16,7	9,8
altro motivo	0,8	0,7	0,0	0,8	0,5

tab. 17 - Valori relativi: totale utenti per motivo = 100

	quasi tutti i giorni	spesso 1-2 volte alla settimana	ogni tanto 1-3 volte al mese	più raramente	TOTALE
prestito di libri	10,2	33,8	44,0	12,0	100,0
consultazione di libri	13,7	35,0	40,1	11,2	100,0
prestito di DVD, CD e altri materiali multimediali	9,6	46,2	38,5	5,8	100,0
leggere/studiare propri libri, utilizzare il servizio wifi, usare il proprio PC	18,3	37,0	34,5	9,9	100,0
navigare in Internet con PC della biblioteca	24,4	35,6	26,7	13,3	100,0
sfogliare/leggere quotidiani/riviste	29,1	33,6	28,2	9,1	100,0
incontrare amici	23,5	30,9	33,8	11,8	100,0
accompagnare figli/nipoti ecc.	6,5	25,8	51,5	16,1	100,0
partecipare a eventi, attività culturali ecc.	12,2	30,5	32,9	24,4	100,0
altro motivo	25,0	50,0	0,0	25,0	100,0

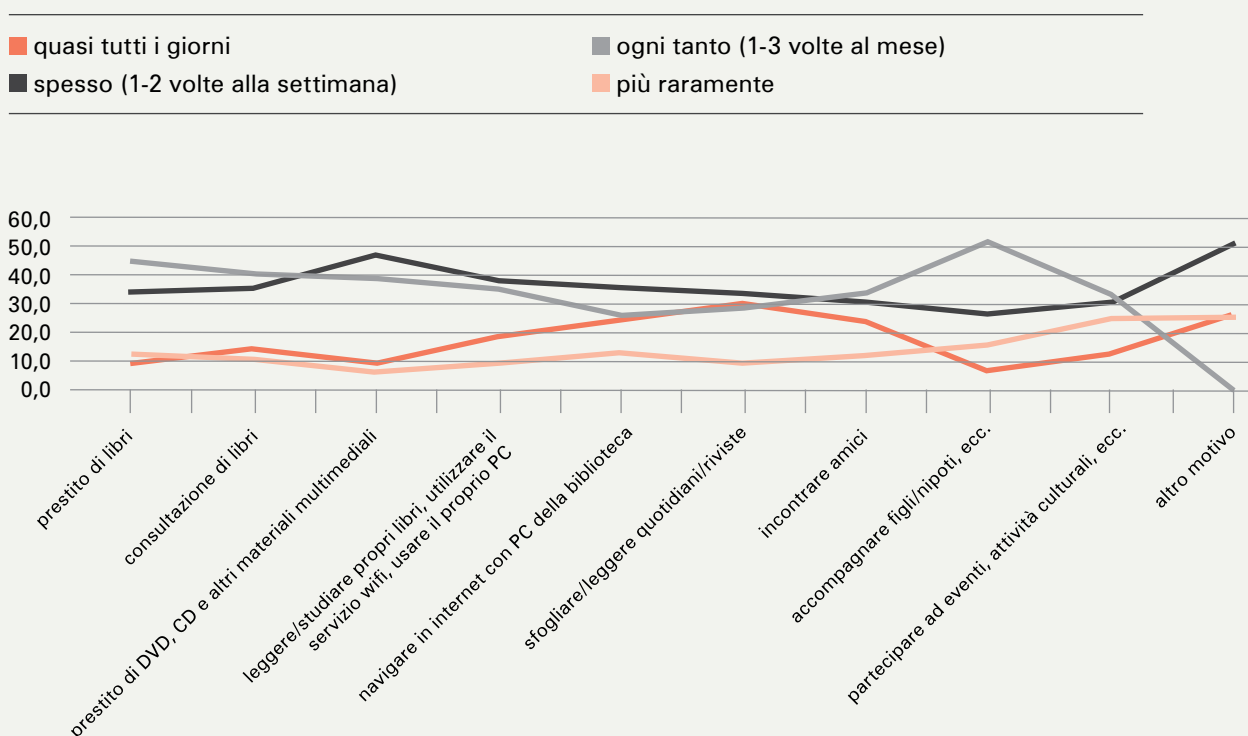
## UTENTI PER FREQUENZA E MOTIVI PREVALENTI DI ACCESSO IN BIBLIOTECA

Valori relativi (totale utenti = 100)



## UTENTI PER FREQUENZA E MOTIVI PREVALENTI DI ACCESSO IN BIBLIOTECA

Valori relativi (totale utenti per motivo = 100)



## QUANTI SONO

Si è già presa in considerazione la distribuzione dei motivi prevalenti per cui gli utenti accedono alla biblioteca. In tale analisi ogni motivazione ha lo stesso peso indipendentemente dalla frequenza con cui ogni utente accede alla biblioteca. Appare però utile ottenere un'immagine più precisa di quale sia l'effettivo impatto sui servizi offerti: ciò esige che si tenga conto della frequenza con cui questi sono richiesti (i servizi richiesti da chi frequenta la biblioteca spesso hanno infatti una struttura diversa rispetto a quella di chi la frequenta raramente).

Lo sviluppo di un'analisi di questo tipo richiede una ponderazione delle motivazioni indicate dagli utenti in relazione alla frequenza con cui accedono alla biblioteca.

Si è così considerato che a ogni utente che frequenta la biblioteca "quasi tutti i giorni" corrispondano in media 20 presenze mensili, a ogni utente che frequenta la biblioteca "spesso (1-2 volte alla settimana)" 8, a ogni utente che frequenta la biblioteca "ogni tanto (1-3 volte al mese)" corrispondano in media 2 presenze mensili, a ogni utente che la frequenta "raramente" ne corrisponda in media 1.

I pesi così definiti (20, 8, 2, 1) si sono applicati alle motivazioni indicate da ciascun utente, ottenendo una nuova distribuzione delle motivazioni su base mensile. Per un apprezzamento più agevole dei dati si è provveduto a tradurli su base giornaliera (dividendo per 25, ovvero la media dei giorni mensili di apertura).

I dati a cui guardare sono soprattutto quelli espressi in termini relativi: si può cioè considerare come, su base quotidiana, si distribuiscano percentualmente le motivazioni per cui gli utenti accedono alla biblioteca.

## DISTRIBUZIONE DEGLI UTENTI E DELLE PRESENZE PER MOTIVI PREVALENTI DI ACCESSO IN BIBLIOTECA

Lo sviluppo di questa analisi è illustrato dalla tabella 18 e dal connesso grafico. Si noterà come applicando le ponderazioni alcune motivazioni salgano di importanza e altre scendano, così da fornire anche un'immagine più precisa dell'impatto sui servizi offerti dalla biblioteca. Aumenta in tal modo l'importanza dello studio su propri libri o sul proprio PC (66,1% delle presenze), della lettura di quotidiani e riviste (17,4% delle presenze), dell'incontro con amici (9,3% delle presenze), della navigazione con PC della biblioteca (6,5% delle presenze). Diminuisce invece l'incidenza del prestito di libri (38% delle presenze), della consultazione di libri (30,3% delle presenze), del prestito di DVD e di altri materiali multimediali (16,7% delle presenze). Naturalmente non tutte le motivazioni possono tradursi automaticamente in termini di impatto giornaliero sui servizi: così, ad esempio, il fatto che fra gli utenti presenti quotidianamente in biblioteca ci sia un 8% che indica fra i motivi prevalenti di frequentazione la partecipazione a eventi, significa strettamente soltanto questo (e non ovviamente che ogni giorno si svolga un evento cui partecipa l'8% degli utenti). Occorre a questo punto ricordare che tutti i dati presentati nel rapporto sono ricavati da un campione. Si è trattato di un campione estremamente ampio che, grazie alle modalità di somministrazione dei questionari, può ritenersi altamente significativo anche con riferimento alle variabili meno frequenti. Si tratta però pur sempre di un campione, e dunque i dati a cui guardare sono soprattutto quelli espressi in termini relativi; i dati in termini di valori medi o valori percentuali sono dunque da ritenere 'veri', o almeno molto attendibili, quelli in termini assoluti sono inevitabilmente sottostimati, nel senso che l'universo degli utenti ha un'ampiezza maggiore rispetto a quelli a cui è stato somministrato il questionario. Sembra però interessante tentare di pervenire anche a una stima di quale sia la consistenza complessiva degli utenti della biblioteca, valutando in particolare quante siano, giornalmente, le presenze.

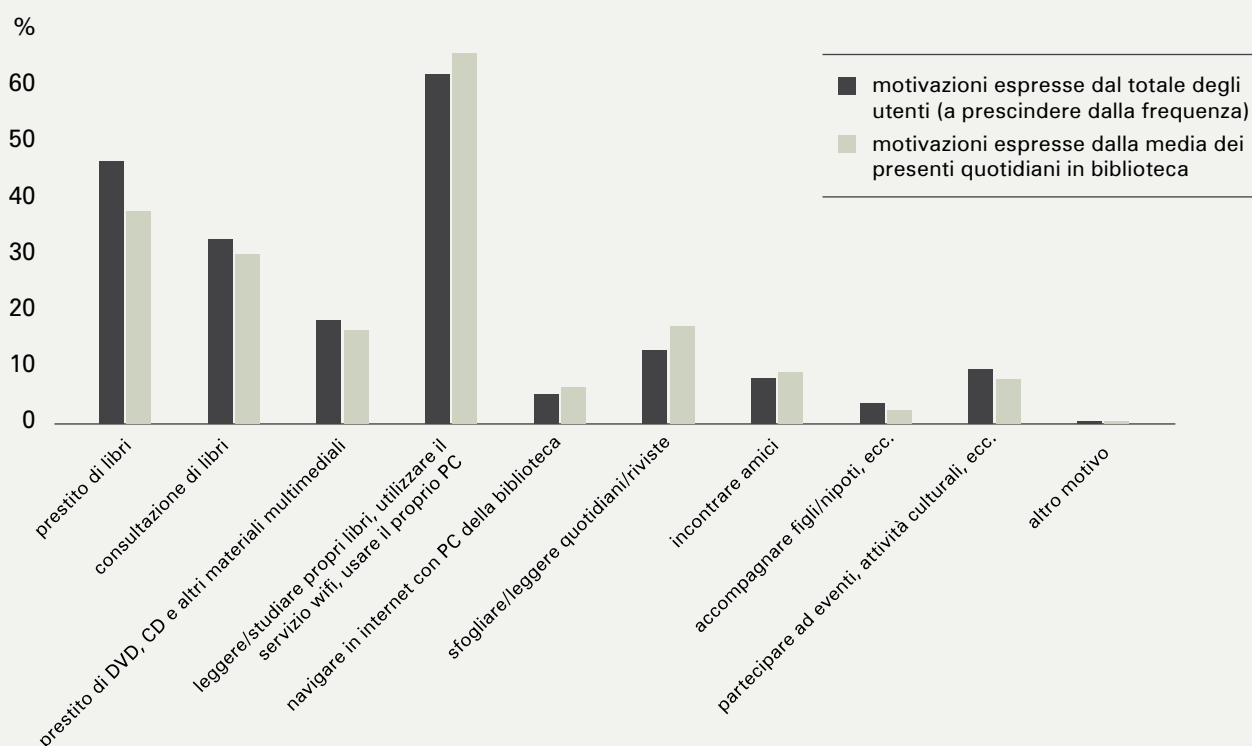


tab.18 - Valori assoluti e relativi

	motivazioni indicate da ciascun utente*		stima presenze mensili per motivazione	stima presenze giornaliere per motivazione	
	val.ass.	%	val.ass.	val.ass.	%**
prestito di libri	393	46,8	2124	85	38,0
consultazione di libri	277	33,0	1692	68	30,3
prestito di DVD, CD e altri materiali multimediali	156	18,6	933	37	16,7
leggere/studiare propri libri, utilizzare il servizio wifi, usare il proprio PC	524	62,4	3694	148	66,1
navigare in internet con PC della biblioteca	45	5,4	362	14	6,5
sfogliare/leggere quotidiani/riviste	110	13,1	971	39	17,4
incontrare amici	68	8,1	521	21	9,3
accompagnare figli/nipoti, ecc.	31	3,7	133	5	2,4
partecipare ad eventi, attività culturali, ecc.	82	9,8	449	18	8,0
altro motivo	4	0,5	35	1	0,6
<b>TOTALE UTENTI RILEVATI</b>	<b>861</b>				
<b>STIMA PRESENZE MENSILI</b> <i>utenti rilevati</i>			<b>5590</b>		
<b>STIMA PRESENZE GIORNALIERE</b> <i>utenti rilevati</i>				<b>224</b>	

\* A prescindere dalla frequenza

\*\* Incidenza percentuale della motivazione sulle presenze giornaliere

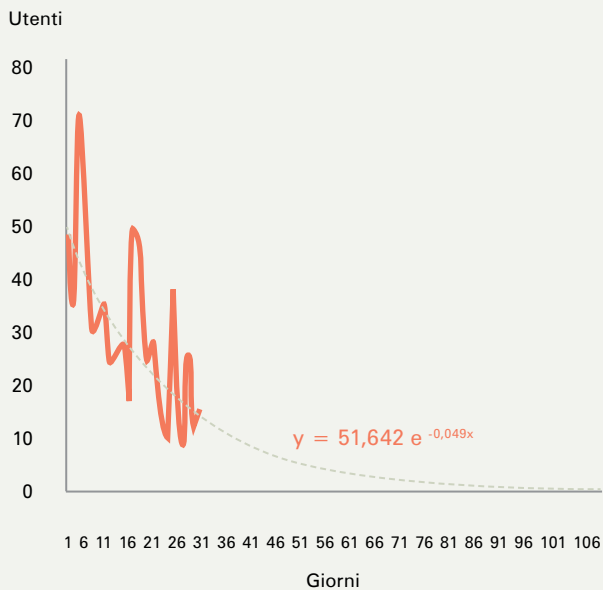


Un'analisi accurata di questo tipo avrebbe richiesto una tecnica di rilevazione molto diversa da quella utilizzata, e non idonea per raccogliere le informazioni che costituiscono l'oggetto principale di questo rapporto. Si sarebbe infatti trattato di tenere una contabilità di tutti gli ingressi nell'arco di una giornata, protraendo la rilevazione per almeno una settimana, con l'eventuale utilizzazione di una scheda autocompilata dagli utenti con indicazione dell'orario di entrata e di uscita qualora si fosse voluto determinare un "tasso di affollamento" della biblioteca nelle diverse ore del giorno.

Utilizzando invece i dati rilevati si può comunque tentare di rispondere all'interrogativo sugli accessi quotidiani in biblioteca.

Un dato di partenza è quello riportato nella tabella 18 e cioè 224 presenze medie giornaliere, corrispondenti ai soggetti inclusi in questo sondaggio ai quali è stato somministrato il questionario, presenze stimate attribuendo le ponderazioni illustrate sopra.

### L'INTERROGATIVO È... QUANTI UTENTI RIMANGONO CHE NON SONO STATI INCLUSI NEL SONDAGGIO?



Un elemento di risposta può trovarsi esaminando il grafico. La linea continua rappresenta il numero di questionari somministrati giornalmente; sull'asse delle ordinate è riportato il numero di utenti e su quello delle ascisse la successione di giorni. Il grafico ha ovviamente un andamento decrescente poiché con il procedere del sondaggio è diminuito, pur con oscillazioni, il numero di questionari somministrati (aumentava infatti progressivamente il numero di utenti che lo avevano già compilato).

Proseguendo nel sondaggio, senza prefissarne il termine temporale, può dunque ipotizzarsi che quando non si fosse più riusciti a consegnare questionari tutti gli utenti della biblioteca sarebbero stati raggiunti. Il grafico, ricorrendo a un'interpolazione, consente di stimare dopo quanti giorni questo sarebbe avvenuto e di quanto sarebbe cresciuto il numero di utenti. La funzione scelta è stata di tipo esponenziale poiché è risultata quella con il miglior adattamento ai dati osservati. Si è così potuto stimare che, protraendo l'indagine per altri 75 giorni (con le stesse modalità adottate con il sondaggio, cioè ogni giorno in una fascia oraria secondo lo schema a rotazione predefinito) si sarebbero raggiunti 264 ulteriori utenti, corrispondenti a 69 presenze giornaliere (ricavate utilizzando il sistema di ponderazioni già illustrato che tiene conto delle diverse tipologie di frequenza); quest'ultimo valore, aggiunto alle 224 presenze giornaliere desunte dal campione conduce a una stima di **293** presenze medie giornaliere in biblioteca e a **1130** utenti non occasionali. Occorre precisare che la stima così ottenuta debba intendersi riferita a una giornata 'tipo' e non a un'esatta media aritmetica determinata con riferimento a tutti i giorni di apertura della biblioteca.

La particolare struttura dell'utenza, composta per quasi il 70% da studenti e per oltre il 40% da residenti in comuni esterni dalla provincia di Siena lascia immaginare una significativa riduzione delle presenze nei periodi di festività e nei mesi estivi.

---

“GODERE DELLA BIBLIOTECA DURANTE UNA PAUSA LAVORATIVA NON HA PREZZO”

(Parola di utente)

## LA VALUTAZIONE SUI SERVIZI

In questa parte del rapporto ci si propone di esaminare quale percezione abbiano gli utenti dei servizi offerti dalla biblioteca.

Percezione che è stata articolata in due valutazioni distinte:

- a. quanto ogni servizio sia ritenuto importante dall'utente in relazione alle proprie esigenze;
- b. quanto si consideri soddisfatto di quello stesso servizio.

Occorre precisare che si impiega per brevità il termine servizio, ma che in tale termine sono ricompresi specifici aspetti gestionali, patrimoniali, strutturali della biblioteca, distintamente considerati, su cui comunque è interessante ottenere una valutazione dagli utenti.

I due giudizi (importanza e soddisfazione) dovevano essere formulati utilizzando una scala da 1 a 5 in cui il punteggio 1 equivale alle valutazioni “per niente importante” e “sono del tutto insoddisfatto” e il punteggio 5 equivale alle valutazioni “estremamente importante” e “sono del tutto soddisfatto”.

Il questionario invitava a esprimersi limitatamente ad aspetti di cui si avesse diretta esperienza ed è questo il motivo per cui il numero dei giudizi espressi presenta qualche variabilità passando da un servizio all'altro.

La tabella 19 riporta i giudizi relativi al grado di importanza attribuito ai servizi. In tutti i casi i punteggi medi che sono risultati appaiono elevati e con uno scarto fra il valore medio più elevato (4,7) e quello più basso (4,2) di appena mezzo punto.

Al vertice dell'importanza risultano la professionalità del personale, il rispetto del silenzio, la pulizia e l'ordine, l'illuminazione, l'ampiezza e aggiornamento del patrimonio librario, l'ordine sugli scaffali, la durata e il numero delle opere prestate. Il punteggio medio più basso si riferisce all'adeguatezza dei box all'ingresso per il deposito. Fermo restando che i valori medi determinati sono una sintesi oggettiva dei giudizi è interessante anche considerare quanto gli utenti siano d'accordo nei giudizi espressi.

Si è trattato cioè di determinare quanto i punteggi assegnati a ogni servizio siano omogenei. Per la stima di tale variabilità si è fatto ricorso alla deviazione standard che nel nostro caso assume il valore 0 se tutti gli utenti hanno espresso la stessa valutazione e il valore 1 se i loro giudizi si sono ripartiti in ugual misura fra i cinque livelli di punteggio.

Si può così osservare che il giudizio sul grado di importanza è particolarmente omogeneo con riferimento al rispetto del silenzio, al tempo di apertura della biblioteca, alla durata del prestito e al numero delle opere prestate, all'illuminazione, all'ampiezza e aggiornamento del patrimonio librario, all'ordine sugli scaffali; viceversa i giudizi più diversificati si riferiscono all'adeguatezza dei box all'ingresso per il deposito, all'assistenza nella ricerca bibliografica a distanza, alla qualità e frequenza degli eventi, alla dotazione di materiali multimediali, alla dotazione di quotidiani e riviste, all'adeguatezza delle attrezzature di stampa.

Passiamo ora all'esame degli indicatori sulla soddisfazione che sono riportati nella **tabella 20**. I giudizi migliori riguardano la pulizia e l'ordine, la professionalità del personale, l'accessibilità, l'illuminazione, la durata del prestito e il numero delle opere prestate. I giudizi più bassi riguardano la disponibilità di posti in sala di lettura, l'adeguatezza delle attrezzature informatiche

e di stampa a disposizione del pubblico, il tempo di apertura della biblioteca, l'adeguatezza e manutenzione dei servizi igienici, la climatizzazione, la facilità di trovare autonomamente i materiali cercati, la completezza e comprensibilità della segnaletica. Particolarmente interessante è in questo caso apprezzare la concordanza dei giudizi espressi. Questi risultano, in generale, più diversificati di quelli riferiti all'importanza. Il grado di soddisfazione risulta un po' più omogeneo con riferimento all'ampiezza e aggiornamento del patrimonio librario, all'accessibilità, alla durata del prestito e al numero delle opere prestate, alla pulizia e all'ordine, ai tempi di attesa per la registrazione di prestiti e consultazioni, alla comprensibilità della modalistica in uso, al servizio interbibliotecario.

Si registra invece un'accentuata discordanza di giudizi (dovuta al fatto che i giudizi negativi non sono limitati a pochi utenti isolati) con riferimento al tempo di apertura della biblioteca, alla climatizzazione, all'adeguatezza e manutenzione dei servizi igienici, al rispetto del silenzio, all'adeguatezza delle attrezzature informatiche a disposizione del pubblico, alla disponibilità di posti in sala di lettura, all'ordine sugli scaffali. In linea generale sembra di poter sostenere che i servizi che ottengono i giudizi più positivi sono anche quelli con i giudizi più omogenei e che quelli con i giudizi meno positivi sono anche quelli con i giudizi più eterogenei.

tab. 19 - *Importanza attribuita ai servizi*

	numero utenti per grado di importanza attribuito					totale utenti hanno espresso un giudizio	grado medio di importanza attribuito	deviazione standard
	1	2	3	4	5			
Cortesia	3	7	54	171	556	791	4,6	0,24
Professionalità	3	7	34	162	577	783	4,7	0,20
Disponibilità all'ascolto di suggerimenti e reclami	6	10	44	174	528	762	4,6	0,27
<b>TOTALE COMPETENZE DEL PERSONALE</b>							<b>4,6</b>	
Accessibilità	1	6	38	176	559	780	4,6	0,19
Rispetto del silenzio	4	1	24	142	621	792	4,7	0,16
Pulizia e ordine	2	5	41	167	573	788	4,7	0,20
Adeguatezza e manutenzione dei servizi igienici	5	7	38	175	548	773	4,6	0,23
Illuminazione	1	3	35	165	588	792	4,7	0,17
Climatizzazione	4	6	66	219	459	754	4,5	0,27
Disponibilità di posti in sala di lettura	2	7	48	151	567	775	4,6	0,22
Adeguatezza dei box all'ingresso per il deposito	16	30	138	203	359	746	4,2	0,50
<b>TOTALE COMFORT DEGLI SPAZI</b>							<b>4,6</b>	
Ampiezza e aggiornamento del patrimonio librario	4	2	29	129	559	723	4,7	0,18
Ampiezza e aggiornamento della dotazione di quotidiani e riviste	3	22	70	184	395	674	4,4	0,35
Ampiezza e aggiornamento della dotazione di CD, DVD e altri materiali multimediali	11	20	106	190	352	671	4,3	0,44
<b>TOTALE PATRIMONIO DOCUMENTARIO</b>							<b>4,5</b>	
Facilità d'uso del catalogo on line	2	9	49	163	455	678	4,6	0,25
Facilità di trovare autonomamente i materiali cercati (monografie, DVD, CD)		7	55	157	449	668	4,6	0,24
Completezza e comprensibilità della segnaletica		7	60	167	437	671	4,5	0,24
Ordine sugli scaffali	1	6	35	133	523	698	4,7	0,19
<b>TOTALE ACCESSIBILITÀ DEI MATERIALI</b>							<b>4,6</b>	
Comprensibilità della modulistica in uso	1	6	44	199	398	648	4,5	0,23
Chiarezza della comunicazione on line (sito web, newsletter, social network)	1	10	59	189	383	642	4,5	0,27
<b>TOTALE COMUNICAZIONE</b>							<b>4,5</b>	
Adeguatezza delle attrezzature informatiche a disposizione del pubblico	2	4	50	167	418	641	4,6	0,24
Adeguatezza delle attrezzature di stampa (fotocopiatrici, stampanti ecc.)	7	10	56	167	386	626	4,5	0,33
<b>TOTALE STRUMENTAZIONI IN DOTAZIONE</b>							<b>4,5</b>	
Durata del prestito e numero delle opere prestate			33	162	480	675	4,7	0,16
Tempi di attesa per la registrazione dei prestiti e consultazioni	1	4	50	177	416	648	4,5	0,23
Servizio interbibliotecario	5	10	43	174	370	602	4,5	0,30
Assistenza alla ricerca bibliografica (in biblioteca)	3	3	47	153	425	631	4,6	0,24
Assistenza alla ricerca bibliografica a distanza (mail, telefono)	7	11	77	159	329	583	4,4	0,38
Qualità e frequenza di eventi, incontri, iniziative culturali	4	17	68	168	355	612	4,4	0,35
Tempo di apertura della biblioteca	1	2	30	111	555	699	4,7	0,16
<b>TOT. SERVIZIO PRESTITO, INFORMAZIONI E CONSULTAZIONE</b>							<b>4,5</b>	

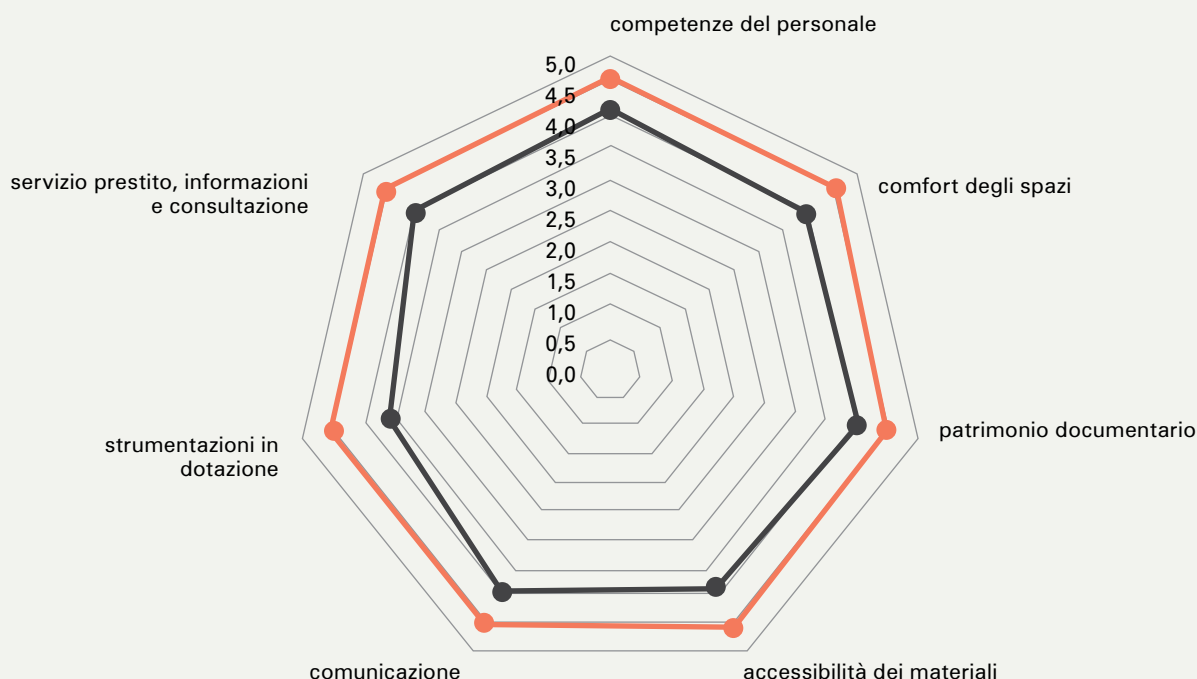
Un giudizio più puntuale sul grado di soddisfazione degli utenti, che soprattutto faccia emergere le effettive criticità, richiede però un'analisi contestuale dei giudizi di importanza e soddisfazione. Può avvenire infatti che un servizio offerto dalla biblioteca presenti un basso livello di gradimento, ma che sia anche ritenuto poco importante. E viceversa si può essere in presenza di un servizio con un discreto livello di gradimento, ma che gli utenti giudicano estremamente importante e che dunque, rispetto al servizio precedente presenta una più elevata criticità.

Avviamo questa analisi per aggregati di servizi omogenei (uno di tali aggregati – servizio prestito, informazioni e consultazione – raggruppa servizi non molto omogenei, ma che qui vengono aggregati per semplicità di lettura). Questa analisi è proposta dal grafico qui sotto. Si può osservare che la maggiore prossimità fra importanza e soddisfazione si registra con riferimento al patrimonio documentario e alle competenze del personale, mentre la maggior distanza si registra con riferimento alle strumentazioni in dotazione.

Possiamo a questo punto passare alla parte conclusiva di questa analisi che rappresenta probabilmente il cuore di tutto il sondaggio. Mettiamo cioè a confronto, a livello di singolo servizio, il giudizio di importanza e quello di soddisfazione. La tabella 21 riassume dati già riportati nelle precedenti tabelle 19 e 20 ed è la base su cui è stato costruito il grafico a pagina 86.

Ogni punto del grafico rappresenta un servizio, identificato nella tabella 21 da una lettera o da un simbolo. In ascissa è riportato il punteggio medio di importanza, in ordinata il punteggio medio di soddisfazione. Il grafico è diviso in due parti da una bisettrice. Gli eventuali servizi che si fossero trovati al di sopra di questa sarebbero stati caratterizzati da un grado di soddisfazione superiore all'importanza attribuita, magari suggerendo una verifica circa l'opportunità di continuare a dedicarvi l'attuale livello di impegno e risorse. Questo non risulta verificarsi per alcun servizio. I servizi che si collocano al di sotto della bisettrice sono caratterizzati da un grado di importanza superiore a quello di soddisfazione: quanto più ci si allontana

■ importanza  
■ soddisfazione



tab. 20 - Soddisfazione per i servizi

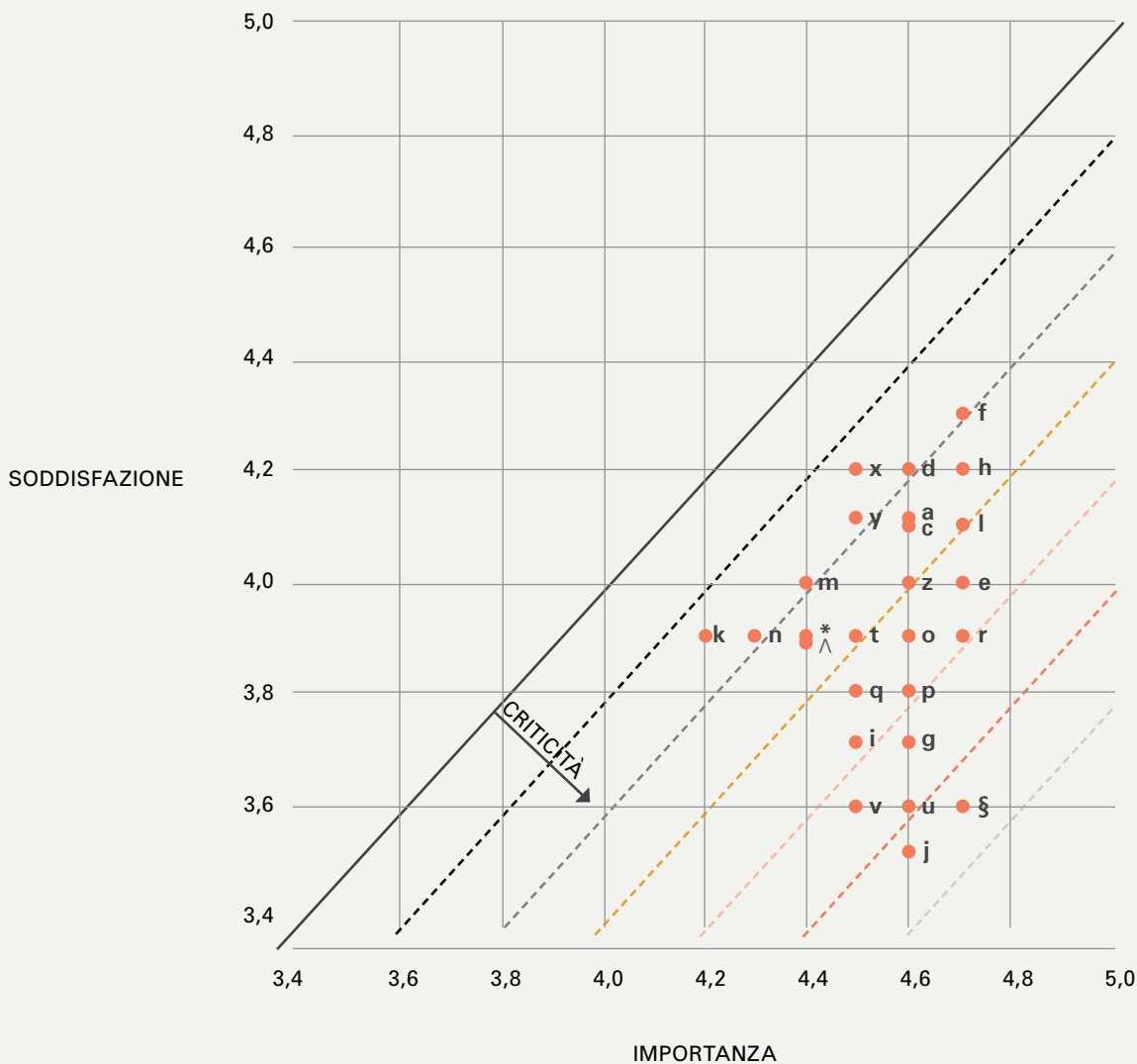
	numero utenti per grado di importanza attribuito					totale utenti hanno espresso un giudizio	grado medio di importanza attribuito	deviazione standard
	1	2	3	4	5			
Cortesia	16	24	139	271	346	796	4,1	0,45
Professionalità	10	31	102	293	348	784	4,2	0,40
Disponibilità all'ascolto di suggerimenti e reclami	18	28	121	276	303	746	4,1	0,46
<b>TOTALE COMPETENZE DEL PERSONALE</b>							<b>4,1</b>	
Accessibilità	6	19	117	297	337	776	4,2	0,35
Rispetto del silenzio	28	54	142	269	301	794	4,0	0,57
Pulizia e ordine	5	26	95	280	384	790	4,3	0,36
Adeguatezza e manutenzione dei servizi igienici	28	84	174	267	213	766	3,7	0,60
Illuminazione	6	35	135	280	348	804	4,2	0,41
Climatizzazione	27	87	182	256	233	785	3,7	0,61
Disponibilità di posti in sala di lettura	31	84	270	235	141	761	3,5	0,54
Adeguatezza dei box all'ingresso per il deposito	15	34	180	279	215	723	3,9	0,45
<b>TOTALE COMFORT DEGLI SPAZI</b>							<b>3,9</b>	
Ampiezza e aggiornamento del patrimonio librario	5	18	120	313	258	714	4,1	0,34
Ampiezza e aggiornamento della dotazione di quotidiani e riviste	7	26	135	283	210	661	4,0	0,39
Ampiezza e aggiornamento della dotazione di CD, DVD e altri materiali multimediali	7	38	165	277	188	675	3,9	0,41
<b>TOTALE PATRIMONIO DOCUMENTARIO</b>							<b>4,0</b>	
Facilità d'uso del catalogo on line	15	38	150	269	196	668	3,9	0,47
Facilità di trovare autonomamente i materiali cercati (monografie, DVD, CD)	12	62	175	242	183	674	3,8	0,50
Completezza e comprensibilità della segnaletica	15	43	174	251	187	670	3,8	0,48
Ordine sugli scaffali	21	42	149	238	256	706	3,9	0,54
<b>TOTALE ACCESSIBILITÀ DEI MATERIALI</b>							<b>3,9</b>	
Comprensibilità della modulistica in uso	10	14	118	268	232	642	4,1	0,38
Chiarezza della comunicazione on line (sito web, newsletter, social network)	11	40	137	271	187	646	3,9	0,45
<b>TOTALE COMUNICAZIONE</b>							<b>4,0</b>	
Adeguatezza delle attrezzature informatiche a disposizione del pubblico	29	62	185	227	136	639	3,6	0,57
Adeguatezza delle attrezzature di stampa (fotocopiatrici, stampanti ecc.)	24	80	165	220	133	622	3,6	0,58
<b>TOTALE STRUMENTAZIONI IN DOTAZIONE</b>							<b>3,6</b>	
Durata del prestito e numero delle opere prestate	7	15	98	276	276	672	4,2	0,35
Tempi di attesa per la registrazione dei prestiti e consultazioni	7	15	105	243	285	655	4,2	0,37
Servizio interbibliotecario	7	16	115	239	204	581	4,1	0,38
Assistenza alla ricerca bibliografica (in biblioteca)	8	37	116	227	235	623	4,0	0,46
Assistenza alla ricerca bibliografica a distanza (mail, telefono)	11	30	137	229	161	568	3,9	0,45
Qualità e frequenza di eventi, incontri, iniziative culturali	12	39	142	242	174	609	3,9	0,47
Tempo di apertura della biblioteca	50	80	182	220	181	713	3,6	0,70
<b>TOT. SERVIZIO PRESTITO, INFORMAZIONI E CONSULTAZIONE</b>							<b>4,0</b>	

dalla bisettrice, tanto più aumenta la divergenza fra importanza e soddisfazione e dunque si individuano aree di criticità.

Possiamo così osservare che probabilmente già per i servizi che si collocano fra la linea gialla e la linea arancione – nell’ottica di un’attenzione al cliente – può essere auspicabile un intervento migliorativo: si tratta del rispetto del silenzio, della facilità d’uso del catalogo online, della completezza e comprensibilità della segnaletica, dell’ampiezza e aggiornamento del patrimonio librario, della chiarezza della comunicazione online, dell’assistenza alla ricerca bibliografica in biblioteca.

Per quanto riguarda i servizi che si collocano fra la linea arancione e la linea rossa si può senz’altro affermare che il sondaggio suggerisce di intervenire: si tratta dell’adeguatezza e manutenzione dei servizi igienici, dell’adeguatezza delle attrezzature di stampa, della climatizzazione, della facilità di trovare autonomamente i materiali cercati, dell’ordine sugli scaffali.

Infine al di sotto della linea rossa appaiono due questioni a più elevata criticità e che per gli utenti richiedono un’attenzione prioritaria: la disponibilità di posti in sala di lettura, il tempo di apertura della biblioteca, l’adeguatezza delle attrezzature informatiche a disposizione del pubblico.





tab. 21 - Valutazioni medie di importanza e soddisfazione attribuite ai servizi

		<i>importanza</i>	<i>soddisfazione</i>
a	Cortesìa	4,6	4,1
b	Professionalità	4,7	4,2
c	Disponibilità all'ascolto di suggerimenti e reclami	4,6	4,1
<b>COMPETENZE DEL PERSONALE</b>		<b>4,6</b>	<b>4,1</b>
d	Accessibilità	4,6	4,2
e	Rispetto del silenzio	4,7	4,0
f	Pulizia e ordine	4,7	4,3
g	Adeguatezza e manutenzione dei servizi igienici	4,6	3,7
h	Illuminazione	4,7	4,2
i	Climatizzazione	4,5	3,7
j	Disponibilità di posti in sala di lettura	4,6	3,5
k	Adeguatezza dei box all'ingresso per il deposito	4,2	3,9
<b>COMFORT DEGLI SPAZI</b>		<b>4,6</b>	<b>3,9</b>
l	Ampiezza e aggiornamento del patrimonio librario	4,7	4,1
m	Ampiezza e aggiornamento della dotazione di quotidiani e riviste	4,4	4,0
n	Ampiezza e aggiornamento della dotazione di CD, DVD e altri materiali multimediali	4,3	3,9
<b>PATRIMONIO DOCUMENTARIO</b>		<b>4,5</b>	<b>4,0</b>
o	Facilità d'uso del catalogo on line	4,6	3,9
p	Facilità di trovare autonomamente i materiali cercati (monografie, DVD, CD)	4,6	3,8
q	Completezza e comprensibilità della segnaletica	4,5	3,8
r	Ordine sugli scaffali	4,7	3,9
<b>ACCESSIBILITÀ DEI MATERIALI</b>		<b>4,6</b>	<b>3,9</b>
s	Comprensibilità della modulistica in uso	4,5	4,1
t	Chiarezza della comunicazione on line (sito web, newsletter, social network)	4,5	3,9
<b>COMUNICAZIONE</b>		<b>4,5</b>	<b>4,0</b>
u	Adeguatezza delle attrezzature informatiche a disposizione del pubblico	4,6	3,6
v	Adeguatezza delle attrezzature di stampa (fotocopiatrici, stampanti ecc.)	4,5	3,6
<b>STRUMENTAZIONI IN DOTAZIONE</b>		<b>1,5</b>	<b>3,6</b>
w	Durata e numero delle opere prestate	1,7	4,2
x	Tempi di attesa per la registrazione dei prestiti e consultazioni	4,5	4,2
y	Servizio interbibliotecario	4,5	4,1
z	Assistenza alla ricerca bibliografica (in biblioteca)	4,6	4,0
^	Assistenza alla ricerca bibliografica a distanza (mail, telefono)	4,4	3,9
*	Qualità e frequenza di eventi, incontri, iniziative culturali	4,4	3,9
§	Tempo di apertura della biblioteca	4,7	3,6
<b>SERVIZIO PRESTITO, INFORMAZIONI E CONSULTAZIONE</b>		<b>4,5</b>	<b>4,0</b>

## UTENTI PER FREQUENZA E GIUDIZIO COMPLESSIVO SULLA BIBLIOTECA

	molto insoddisfatto	insoddisfatto	non del tutto soddisfatto	soddisfatto	molto soddisfatto	TOTALE
<b>tab. 22 - Valori assoluti</b>						
quasi tutti i giorni di apertura		2	22	67	31	<b>122</b>
spesso (1-2 volte alla settimana)	2	6	37	178	60	<b>283</b>
ogni tanto (1-3 volte al mese)	6	11	37	187	60	<b>301</b>
raramente	2	1	10	79	24	<b>116</b>
<b>TOTALE</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>106</b>	<b>511</b>	<b>175</b>	<b>822</b>

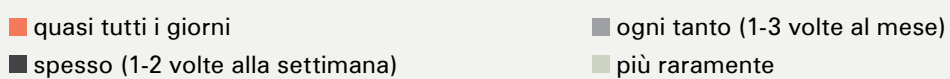
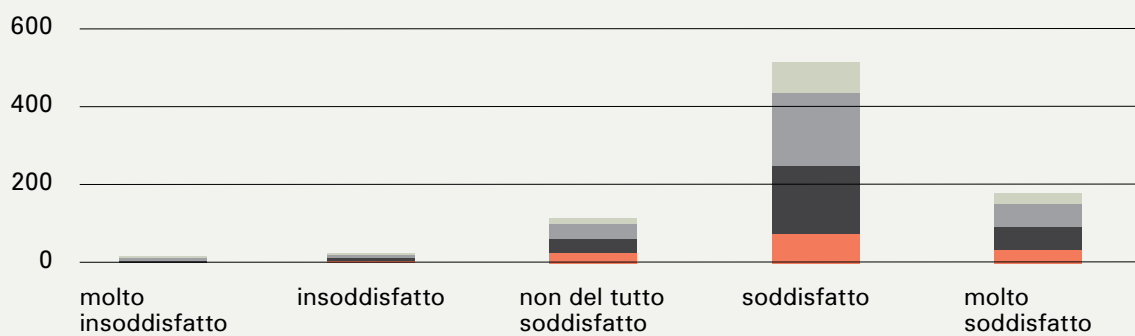
	0,0	1,6	18,0	54,9	25,4	100,0
<b>tab. 23 - Valori relativi</b>						
quasi tutti i giorni di apertura	0,0	1,6	18,0	54,9	25,4	<b>100,0</b>
spesso (1-2 volte alla settimana)	0,7	2,1	13,1	62,9	21,2	<b>100,0</b>
ogni tanto (1-3 volte al mese)	2,0	3,7	12,3	62,1	19,9	<b>100,0</b>
raramente	1,7	0,9	8,6	68,1	20,7	<b>100,0</b>
<b>TOTALE</b>	<b>1,2</b>	<b>2,4</b>	<b>12,9</b>	<b>62,2</b>	<b>21,3</b>	<b>100,0</b>

# 83%

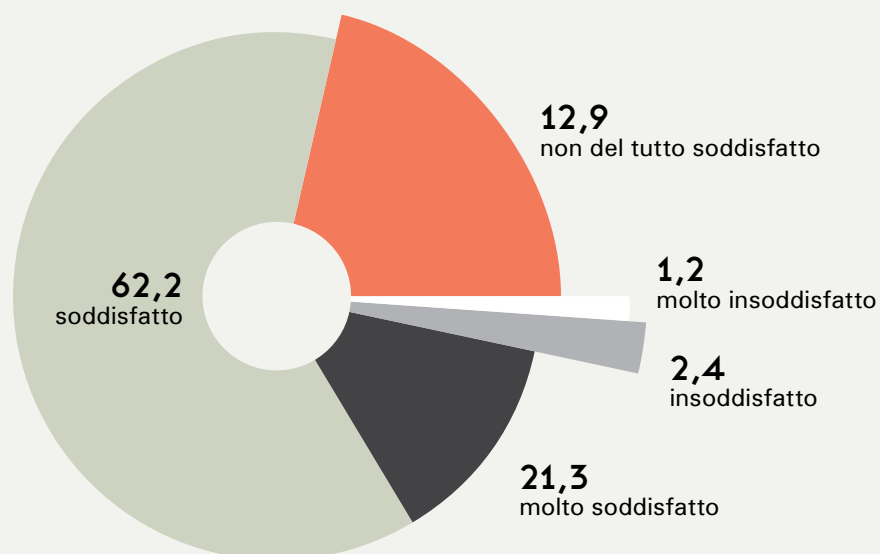
DEGLI UTENTI È  
SODDISFATTO DELLA  
BIBLIOTECA

Fatti salvi i rilievi espressi con le specifiche valutazioni ora esaminate il giudizio complessivo che gli utenti danno della biblioteca è comunque positivo (si vedano le tabelle 22 e 23 e i grafici corrispondenti). Oltre l'83% degli utenti è soddisfatto della biblioteca (e un quarto di questi è "molto soddisfatto"). Mentre l'area di decisa insoddisfazione non arriva al 4% degli utenti nel complesso, con un'incidenza lievemente superiore fra chi frequenta la biblioteca più raramente. Sembra interessante correlare il giudizio globale sulla biblioteca anche ai motivi prevalenti di frequentazione (si vedano le tabelle 24 e 25). Si rileva che fra chi si dichiara "molto insoddisfatto", 9 su 10 frequentano per il prestito di libri, fra chi si dichiara "insoddisfatto" 8 su 10 frequentano per studio su propri libri o proprio PC e 6 su 10 per il prestito di libri, fra chi si dichiara "non del tutto soddisfatto" 7 su 10 frequentano per studio su propri libri o proprio PC.

Valori assoluti



Valori relativi



**UTENTI PER MOTIVI PREVALENTI DI ACCESSO E GIUDIZIO  
COMPLESSIVO SULLA BIBLIOTECA**

	molto insoddisfatto	insoddisfatto	non del tutto soddisfatto	soddisfatto	molto soddisfatto
<b>tab. 24 - Valori assoluti</b>					
prestito di libri	9	12	41	237	98
consultazione di libri	2	3	27	180	66
prestito di DVD, CD e altri materiali multimediali	4	6	23	79	46
leggere/studiare propri libri, utilizzare il servizio wifi, usare il proprio PC	3	16	75	334	96
navigare in internet con PC della biblioteca	1	2	3	31	10
sfogliare/leggere quotidiani/riviste	3	3	8	71	24
incontrare amici	1	1	9	43	14
accompagnare figli/nipoti, ecc.	1	-	3	16	12
partecipare ad eventi, attività culturali, ecc.	-	2	8	45	25
altro motivo	-	-	1	-	3
<b>TOTALE UTENTI</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>106</b>	<b>511</b>	<b>175</b>

<b>tab. 25 - Valori relativi</b>					
prestito di libri	90,0	60,0	38,7	46,4	56,0
consultazione di libri	20,0	15,0	25,5	35,2	37,7
prestito di DVD, CD e altri materiali multimediali	40,0	30,0	21,7	15,5	26,3
leggere/studiare propri libri, utilizzare il servizio wifi, usare il proprio PC	30,0	80,0	70,8	65,4	54,9
navigare in internet con PC della biblioteca	10,0	10,0	2,8	6,1	5,7
sfogliare/leggere quotidiani/riviste	30,0	15,0	7,5	13,9	13,7
incontrare amici	10,0	5,0	8,5	8,4	8,0
accompagnare figli/nipoti, ecc.	10,0	0,0	2,8	3,1	6,9
partecipare ad eventi, attività culturali, ecc.	0,0	10,0	7,5	8,8	14,3
altro motivo	0,0	0,0	0,9	0,0	1,7
<b>TOTALE UTENTI</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

## QUALI PRIORITÀ INDICANO PER MIGLIORARE

La parte conclusiva del questionario invitava gli utenti a indicare le loro priorità per il miglioramento della biblioteca, selezionandone fino a un massimo di cinque nell'ambito di un elenco proposto, aggiungendone anche una specifica se non contenuta in tale elenco. Quest'ultimo aspetto della rilevazione ha confermato indicazioni già emerse analizzando i livelli di soddisfazione per i diversi servizi, ma ha anche consentito di richiamare l'attenzione su alcune ulteriori questioni (si vedano le tabelle 26, 27, 28 e il grafico corrispondente).

Viene riproposto, con priorità, il tema degli orari di apertura della biblioteca. Oltre la metà degli utenti (il 56,2%) chiede di introdurre l'apertura serale e di ampliare l'apertura del sabato. Continua anche ad apparire centrale la questione dei posti in sala di lettura (per il 43,9% degli utenti).

Emergono però anche alcune indicazioni ulteriori: il 35,7% degli utenti chiede di migliorare la rete wifi, come pure riscuoterebbe un gradimento diffuso l'acquisto di un maggior numero di libri, il miglioramento della climatizzazione delle sale, la promozione di seminari e laboratori, anche per il tempo libero e lo svago, la realizzazione di un maggior numero di postazioni internet, l'acquisto di un maggior numero di DVD.

tab. 26 - Utenti per aspettative relative alla biblioteca

	val. ass.	%
acquistare un maggior numero di libri	243	28,9
acquistare un maggior numero di quotidiani	47	5,6
acquistare un maggior numero di riviste	73	8,7
acquistare un maggior numero di DVD	132	15,7
acquistare un maggior numero di CD musicali	42	5,0
realizzare un maggior numero di posti di lettura	369	43,9
realizzare un maggior numero di postazioni Internet	151	18,0
introdurre l'apertura serale	472	56,2
ampliare l'apertura del sabato	472	56,2
migliorare la climatizzazione delle sale	204	24,3
migliorare l'illuminazione delle sale	113	13,5
migliorare la segnaletica	67	8,0
migliorare il servizio di fotocopiatura	75	8,9
migliorare gli arredi	36	4,3
migliorare la rete wifi	300	35,7
ampliare i tempi di accesso a internet dai PC della biblioteca	56	6,7
rendere più facile l'accesso autonomo ai libri	105	12,5
ampliare e qualificare l'offerta di eventi per adulti	113	13,5
ampliare e qualificare l'offerta di eventi per bambini e ragazzi	50	6,0
organizzare corsi di formazione per adulti (es. sviluppo delle conoscenze informatiche)	90	10,7
realizzare un punto di informazione sui servizi della città	81	9,6
realizzare un punto di informazione su spettacoli in città	103	12,3
realizzare un punto di supporto per le pratiche che riguardano la P.A. (es. scaricare CUD, domanda online iscrizione scuole...)	60	7,1
promuovere seminari e laboratori, anche per il tempo libero e lo svago	190	22,6

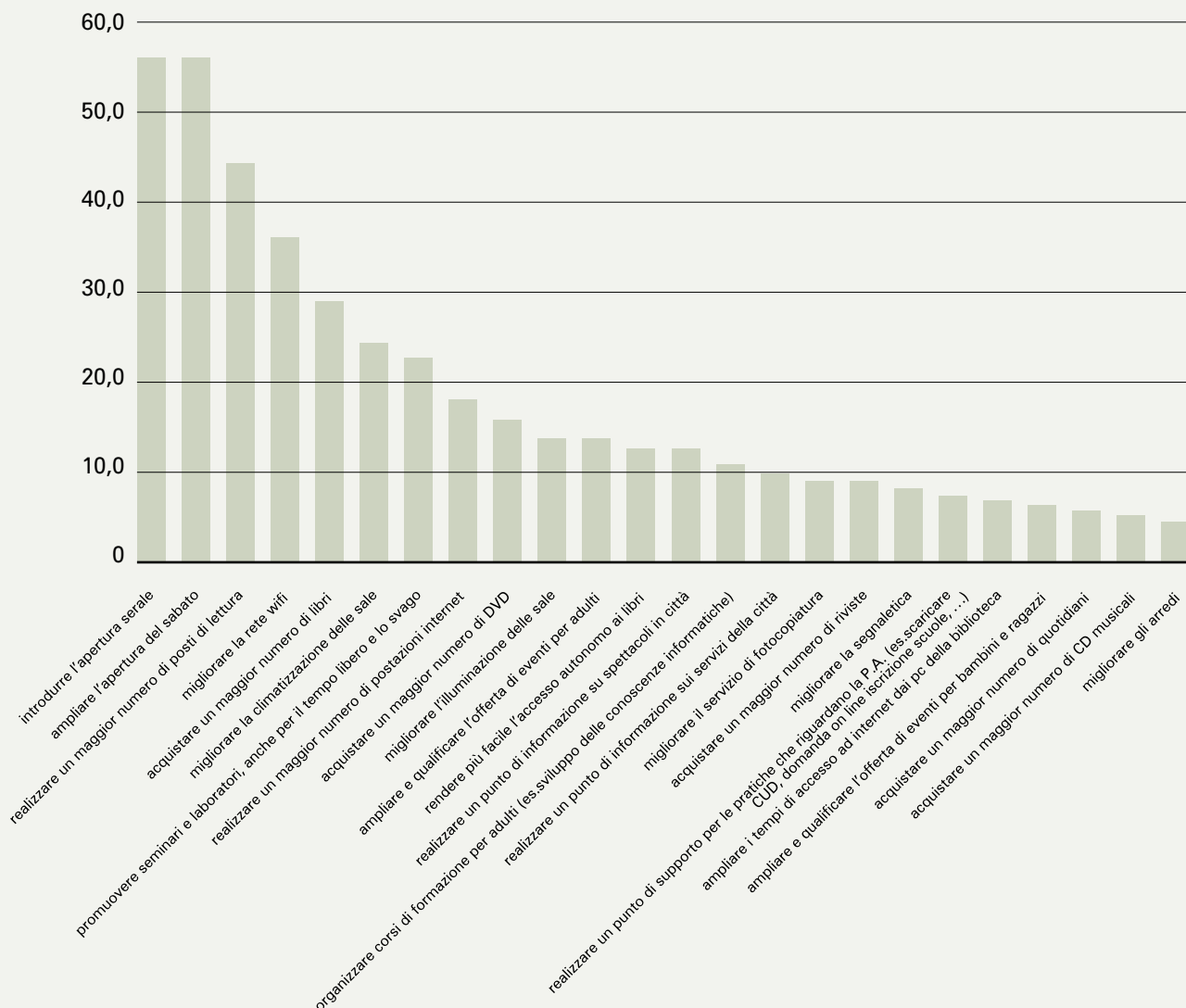
tab. 27 - Utenti per frequenza e aspettative relative alla biblioteca - valori assoluti

	quasi tutti i giorni	spesso (1-2 volte alla settimana)	ogni tanto (1-3 volte al mese)	più raramente	TOTALE
acquistare un maggior numero di libri	30	92	90	31	243
acquistare un maggior numero di quotidiani	7	17	17	6	47
acquistare un maggior numero di riviste	11	25	27	10	73
acquistare un maggior numero di DVD	11	50	59	12	132
acquistare un maggior numero di CD musicali		11	28	3	42
realizzare un maggior numero di posti di lettura	61	142	134	32	369
realizzare un maggior numero di postazioni Internet	27	55	48	21	151
introdurre l'apertura serale	89	178	150	55	472
ampliare l'apertura del sabato	89	183	147	53	472
migliorare la climatizzazione delle sale	34	80	69	21	204
migliorare l'illuminazione delle sale	24	39	42	8	113
migliorare la segnaletica	6	22	27	12	67
migliorare il servizio di fotocopiatura	11	25	30	9	75
migliorare gli arredi	5	14	14	3	36
migliorare la rete wifi	49	113	107	31	300
ampliare i tempi di accesso a internet dai PC della biblioteca	12	15	22	7	56
rendere più facile l'accesso autonomo ai libri	7	38	45	15	105
ampliare e qualificare l'offerta di eventi per adulti	14	38	46	15	113
ampliare e qualificare l'offerta di eventi per bambini e ragazzi	1	13	27	9	50
organizzare corsi di formazione per adulti (es. sviluppo delle conoscenze informatiche)	9	29	38	14	90
realizzare un punto di informazione sui servizi della città	11	23	36	11	81
realizzare un punto di informazione su spettacoli in città	13	29	47	14	103
realizzare un punto di supporto per le pratiche che riguardano la P.A. (es. scaricare CUD, domanda online iscrizione scuole...)	2	28	23	7	60
promuovere seminari e laboratori, anche per il tempo libero e lo svago	22	63	78	27	190

tab. 28 - Utenti per frequenza e aspettative relative alla biblioteca - valori relativi

	quasi tutti i giorni	spesso 1-2 volte alla settimana	ogni tanto 1-2 volte alla settimana	più raramente
acquistare un maggior numero di libri	24,0	31,6	28,4	24,2
acquistare un maggior numero di quotidiani	5,6	5,8	5,4	4,7
acquistare un maggior numero di riviste	8,8	8,6	8,5	7,8
acquistare un maggior numero di DVD	8,8	17,2	18,6	9,4
acquistare un maggior numero di CD musicali	0,0	3,8	8,8	2,3
realizzare un maggior numero di posti di lettura	48,8	48,8	42,3	25,0
realizzare un maggior numero di postazioni internet	21,6	18,9	15,1	16,4
introdurre l'apertura serale	71,2	61,2	47,3	43,0
ampliare l'apertura del sabato	71,2	62,9	46,4	41,4
migliorare la climatizzazione delle sale	27,2	27,5	21,8	16,4
migliorare l'illuminazione delle sale	19,2	13,4	13,2	6,3
migliorare la segnaletica	4,8	7,6	8,5	9,4
migliorare il servizio di fotocopiatura	8,8	8,6	9,5	7,0
migliorare gli arredi	4,0	4,8	4,4	2,3
migliorare la rete wifi	39,2	38,8	33,8	24,2
ampliare i tempi di accesso a internet dai PC della biblioteca	9,6	5,2	6,9	5,5
rendere più facile l'accesso autonomo ai libri	5,6	13,1	14,2	11,7
ampliare e qualificare l'offerta di eventi per adulti	11,2	13,1	14,5	11,7
ampliare e qualificare l'offerta di eventi per bambini e ragazzi	0,8	4,5	8,5	7,0
organizzare corsi di formazione per adulti (es. sviluppo delle conoscenze informatiche)	7,2	10,0	12,0	10,9
realizzare un punto di informazione sui servizi della città	8,8	7,9	11,4	8,6
realizzare un punto di informazione su spettacoli in città	10,4	10,0	12,0	10,9
realizzare un punto di supporto per le pratiche che riguardano la P.A. (es. scaricare CUD, domanda online iscrizione scuole...)	1,6	9,6	7,3	5,5
promuovere seminari e laboratori, anche per il tempo libero e lo svago	17,6	21,6	24,6	21,1





La tabella 28 propone una lettura correlata delle priorità così indicate con le diverse tipologie di frequenza in biblioteca. Com'era prevedibile temi come gli orari di apertura, i posti in sala di lettura, la rete wifi, le postazioni internet, la climatizzazione e l'illuminazione sono oggetto di maggiore attenzione da parte di chi è presente in biblioteca più spesso; da parte di chi frequen-

ta la biblioteca più raramente, pur confermandosi, sia pure in maniera meno accentuata, la centralità degli stessi temi, emergono anche aspettative significative concernenti la promozione di seminari e laboratori, anche per il tempo libero e lo svago, l'ampliamento e la qualificazione dell'offerta di eventi, il miglioramento della segnaletica.

# CONCLUSIONI

La *nota metodologica* ha chiarito i criteri adottati nella scelta degli indicatori e nel calcolo degli indici. Vediamo adesso, comparando i risultati, dove si colloca la Biblioteca comunale degli Intronati, sia per le "risorse" sia per i "servizi", nel panorama regionale e nazionale e anche in relazione agli standard AIB/IFLA.

## STANDARD AIB/IFLA

Si ricorda che i valori relativi agli standard AIB/IFLA sono molto alti poiché corrispondono, si può dire, a valori 'ideali' (anche con i dovuti aggiustamenti).

La biblioteca su dieci indici comparabili si colloca al di sotto in quattro casi, nello standard in un caso e al di sopra in cinque casi. In dettaglio: su sette indici relativi alle "risorse" si colloca leggermente al di sotto per quanto riguarda la **superficie** e l'**apertura**; nettamente al di sotto per la **dotazione di personale** e l'indice delle **accessioni**, ma all'interno dello standard per la **spesa pro-capite**, al di sopra per la **dotazione documentaria** e la **dotazione periodici correnti**. Abbiamo l'immagine di una biblioteca con un ricco bacino bibliografico che però non viene aggiornato come dovrebbe; spazi destinati al pubblico consistenti ma non sufficienti, un orario di apertura da incrementare così come la dotazione di personale. Sulla spesa pro-capite abbiamo già detto.

Per quanto riguarda i "servizi", su otto indici solo su tre abbiamo il valore di riferimento AIB/IFLA e la biblioteca si colloca al di sopra in tutti e tre: **impatto** (calcolato sugli iscritti e non sugli utenti attivi), **prestito** e **circolazione** (calcolata sulle accessioni degli ultimi quindici anni). Una biblioteca, quindi, con molti utenti che utilizzano in maniera massiccia il servizio di prestito, in virtù di una vasta dotazione documentaria 'circolante' a disposizione.

## MEDIA NAZIONALE (S.O. AIB)

In base a una lettura effettuata secondo il sistema dei quartili (quattro fasce di qualità: prima, livello basso; seconda, medio-basso; terza, medio-alto; quarta, eccellente) e in relazione all'indagine nazionale AIB riferita a comuni superiori a 10.000 abitanti, su 15 indici, la biblioteca si colloca una volta in prima fascia, una volta in seconda, 5 volte in terza e 8 volte in quarta fascia. Già questo risultato quantitativo indica un alto livello di performance in generale. Ma vediamo in dettaglio. Per quanto riguarda le "risorse": **buono l'indice di superficie** (appena al di sotto come per riferimento AIB/IFLA) anche se condizionato dal fatto che l'ingente patrimonio posseduto necessita di capienti depositi non aperti al pubblico; **ottimo l'indice di apertura**, nettamente al di sopra.

Tra **terza e quarta fascia l'indice di dotazione del personale**; ma sul calcolo di questo indice, come già ampiamente sottolineato, pesa l'asimmetria dei fattori: grande biblioteca plurifunzione in una città con un bacino demografico comunque ridotto. Si ricorda che la spesa di personale pesa sulla spesa complessiva per il 74,1%.

**In quarta fascia anche l'indice di spesa pro-capite**, ma sul calcolo di questo indice, come per l'indice di costo dei servizi, pesano cause già più volte sottolineate.

**Eccellente l'indice della dotazione documentaria** così come quello **di dotazione di periodici correnti**; appena sufficiente **l'indice delle accessioni e dell'incremento della dotazione documentaria** che risente dei tagli alla spesa effettuati negli ultimi anni per riduzione del budget disponibile, a conferma di ciò che si è rilevato rispetto al riferimento AIB/IFLA.

Per quanto riguarda le "risorse", quindi, la biblioteca si attesta a un ottimo livello.

Relativamente ai “servizi”: **buono l’indice di impatto**, così come **l’indice di prestito** a conferma delle considerazioni fatte per i riferimenti AIB/IFLA. Anche dall’indagine di *customer* si rilevano giudizi molto positivi sul servizio di prestito in generale.

**Ottimo l’indice di fidelizzazione e di circolazione**, **buono anche quello di frequentazione** che, incrociato con un alto tasso di utilizzazione dei servizi (indice di prestito, indice di impatto) avvalorata la funzione informativa della biblioteca; **eccellente l’indice di affollamento**, dal quale emerge l’immagine di una biblioteca vivacemente frequentata. Può essere messo in relazione anche al comfort degli spazi (ma anche con altri parametri). I livelli medi di soddisfazione si attestano su valori medio-alti; per l’indice di accesso a Internet non abbiamo riferimenti nazionali ma possiamo ipotizzare un buon livello.

**L’indice di costo dei servizi** risulta in prima fascia e cioè un costo medio-alto, dovuto alla già più volte citata funzione di biblioteca di ricerca, studio e consultazione; infatti l’indice si ridimensiona drasticamente se il calcolo viene effettuato prendendo come riferimento soltanto la spesa relativa alla gestione della Biblioteca pubblica a scaffale aperto e della Biblioteca per bambini e ragazzi, poiché il rapporto è con il numero totale dei prestiti effettuati.

#### **MEDIA REGIONE TOSCANA (S.O. RT)**

La comparazione con i dati del monitoraggio regionale toscano è stata effettuata con la media relativa ai comuni capoluogo. Non sempre però è stata possibile poiché, in alcuni casi, si è utilizzato un sistema di calcolo diverso (**dotazione documentaria, accessioni, impatto, affollamento**) mentre da parte della Regione non è stato inserito tra gli indicatori, quello della **frequentazione**. Per quanto riguarda le “risorse”, su cinque indici comparabili, la biblioteca si colloca al di sopra in quattro casi: **superficie, dotazione di personale, spesa pro-capite, dotazione di periodici**, allo stesso livello in un solo caso: **apertura**.

Relativamente ai “servizi” su cinque indici comparabili, la biblioteca si colloca al di sopra in quattro casi: **prestito, fidelizzazione, circolazione** (calcolato sulla dotazione documentaria degli ultimi quindici anni) e **costo dei servizi**, al di sotto in un caso: **accesso a Internet**. Quindi, nel panorama regionale relativo ai comuni capoluogo, su dieci indici comparabili, è posizionata al di sopra della media in otto casi, allo stesso livello in un caso, al di sotto in un solo caso.

Proviamo adesso a mettere in relazione i risultati delle comparazioni (AIB/IFLA, S.O. AIB, S.O. RT) con i giudizi e le richieste/aspettative degli utenti emerse dall’indagine di *customer*.

**Il giudizio sugli spazi a disposizione del pubblico e sul comfort** presenta il valore più alto (**pulizia e ordine**) e quello più basso (**disponibilità dei posti di lettura**) dell’intero sondaggio: il problema esiste nella misura in cui si prenda in considerazione in riferimento alla popolazione studentesca che frequenta la biblioteca (complessivamente il 70% degli utenti compresi nella fascia tra 15 e 29 anni). Questo servizio deve essere valutato poi insieme a un altro che ha riportato un punteggio relativamente basso: **il tempo di apertura della biblioteca**. Proprio ai primi posti tra le aspettative degli utenti si trovano l’estensione dell’orario di apertura (serale, il sabato pomeriggio e la domenica) e un numero maggiore di posti di lettura. Quindi nonostante il buon livello degli indici comparati di **superficie** e di **apertura** della biblioteca, la percezione degli utenti è molto diversa. Incrociando anche con il riferimento AIB/IFLA, ciò che si può rilevare in realtà è la conferma di spazi insufficienti rispetto alla domanda dell’utenza. L’ampliamento degli spazi destinati al settore storico artistico e all’area espositiva e la nuova apertura del sabato pomeriggio saranno i primi interventi nella direzione richiesta.

A completamento/integrazione del giudizio sugli spazi, arredi, attrezzature e sul comfort da parte del pubblico possiamo evidenziare un buon giudizio sull’**accessibilità**, anche se in realtà sono palesi alcune criticità se ci riferisce all’accesso degli utenti disabili;

i **box all'ingresso** per il deposito sono adeguati nel numero – nonostante il giudizio non troppo positivo – poiché sono riservati (per consuetudine, non per regolamento) a coloro che frequentano le aree destinate alla consultazione (è obbligatorio il deposito dei propri 'bagagli') mentre c'è l'accesso libero con borse e zainetti per la parte di Biblioteca pubblica. La **climatizzazione** non proprio ottimale, sempre in Biblioteca pubblica, non dipende dalla gestione/programmazione degli impianti che viene particolarmente curata anche per ovvi motivi di risparmio energetico. I **servizi igienici** in Biblioteca pubblica vengono puliti due volte al giorno ma ciò non risulta comunque sufficiente poiché sono sottoposti a stress continuo. A disposizione dell'utenza ci sono anche i servizi posti all'ingresso dell'area di consultazione, più numerosi rispetto a quelli in Biblioteca pubblica. Tra le segnalazioni/suggerimenti troviamo anche "migliorare l'illuminazione delle sale" e "migliorare la segnaletica". Proprio un progetto avviato nel 2017 riguarda la ristrutturazione e la riorganizzazione dei servizi di informazione e reference interni ed esterni oltre alla realizzazione di una nuova segnaletica. Altri suggerimenti: mettere a disposizione più cestini per i rifiuti, separare gli spazi relax/caffè dagli spazi di studio, migliorare il servizio di fotocopiatura/stampa, realizzare un maggior numero di postazioni Internet, migliorare la rete wifi, aumentare le prese di corrente per alimentare dispositivi propri.

Sull'indice di dotazione di personale abbiamo già detto; in realtà è insufficiente rispetto alle effettive esigenze, come risulta dal riferimento AIB/IFLA. Invece, il giudizio degli utenti intervistati sul personale è molto positivo per quanto riguarda cortesia, professionalità e disponibilità all'ascolto. Un decimale in meno sul rispetto del silenzio, sull'assistenza in biblioteca, che però è particolarmente curata dai bibliotecari (biblioteca pubblica, sala consultazione), come per quanto concerne i servizi a distanza.

Per quanto riguarda le raccolte, dall'indagine di *customer* risulta un buon punteggio per l'ampiezza e

l'aggiornamento del patrimonio librario ma tra le richieste specifiche degli utenti figura l'acquisto di una maggiore quantità di novità e soprattutto di CD e DVD per i quali però incidono negativamente le disposizioni sul prestito che ne limitano l'aggiornamento senza contare che i documenti su questi supporti sono usati sempre meno in ragione della diffusione di sistemi diversi di fruizione diretta. Tra le richieste degli utenti troviamo anche "acquistare un maggior numero di riviste e quotidiani" che è francamente sorprendente considerata la quantità e la qualità dei periodici correnti come risulta ampiamente dai valori degli indici comparati. Inoltre tra i suggerimenti: aumentare la dotazione di libri in lingua non italiana, aumentare la dotazione di fumetti, aggiungere una sezione dedicata a opere/riviste/quotidiani in lingua non italiana.

In relazione, invece, all'accesso alle raccolte e ai servizi i giudizi confermano le rilevazioni in indice ma le proposte di miglioramento sono molte: rendere più facile l'accesso autonomo ai libri, collocare i DVD con altro sistema, maggior cura nella manutenzione dei DVD, ampliare a cittadini non residenti l'accesso al prestito (ma già è così), riservare luoghi di studio per studenti delle scuole secondarie per lavori di gruppo, realizzare posti di lettura all'esterno, migliorare interazione e collaborazione con le altre biblioteche cittadine.

Sulle "attività culturali" si registra nelle statistiche una grande partecipazione; dall'indagine questo non risulta però uno dei motivi prevalenti di frequentazione della biblioteca e gli utenti abituali avanzano alcune proposte in merito piuttosto contraddittorie, considerate la quantità, qualità e tipologia delle iniziative per cui è ipotizzabile un interesse ridotto per i programmi attuati. Tra i suggerimenti: promuovere seminari e laboratori anche per il tempo libero e lo svago, ampliare e qualificare l'offerta di eventi per adulti, realizzare corsi di formazione per adulti, ampliare e qualificare l'offerta di eventi per bambini e ragazzi.

---

In conclusione la Biblioteca comunale degli Intronati di Siena nel panorama regionale e nazionale si colloca certamente in un'eccellente posizione sia per i "servizi" erogati sia per le "risorse". In relazione agli standard AIB/IFLA si rilevano alcune criticità che riguardano esclusivamente determinate "risorse" (superficie, apertura, dotazione di personale, accessioni), criticità rilevate anche nel report sull'indagine di *customer*. D'altro canto come abbiamo dimostrato, già adesso la biblioteca produce un consistente valore economico (ROI) – anche se virtuale – e quindi genera un considerevole 'risparmio sociale' in ragione dei tanti servizi che eroga gratuitamente ai cittadini utenti. Ma, come abbiamo scritto all'inizio, questo report vuole essere anche uno strumento di programmazione per cui faremo tesoro di tutte le richieste e dei suggerimenti che arrivano dall'utenza nella misura in cui i mezzi a disposizione ce lo consentiranno, assicurando comunque il massimo impegno per rispondere alle aspettative dei cittadini.

Vogliamo chiudere con una nota scritta da un utente alla fine del questionario di *customer* che crediamo particolarmente significativa: *godere della biblioteca durante una pausa lavorativa non ha prezzo*, che ci permettiamo di abbreviare: *godere della biblioteca non ha prezzo; provare per credere*.



Biblioteca  
comunale  
degli  
**Intronati**





Biblioteca  
comunale  
degli  
**Intronati**