La biblioteca vista dall'utente

I risultati di un'inchiesta nelle biblioteche milanesi

Il Settore dei servizi statistici di Milano pubblica tra i risultati dei suoi lavori un'inchiesta dettagliata condotta in collaborazione con le biblioteche pubbliche alla Biblioteca comunale centrale, al deposito decentrato, in quattro delle venti biblioteche rionali e in due punti di prestito: *La biblioteca vista dall'utente. Indagine conoscitiva sull'utenza di alcune biblioteche comunali milanesi*, a cura di Nadia Colella, Milano, Comune di Milano. Settore servizi statistici: Biblioteche pubbliche comunali, stampa 1995, p. 222, [49] (Quaderni di documentazione e studio; 23). L'inchiesta è stata svolta sugli utenti in biblioteca e con interviste domiciliari a 500 frequentatori. I dati dell'inchiesta, svolta dal dicembre 1990 al giugno 1991, sono stati in seguito analizzati. L'ampiezza dell'inchiesta riveste particolare interesse anche perché rivolta a un sistema metropolitano di biblioteche pubbliche e confrontabile, nonostante la diversità degli intenti, con l'inchiesta sulle piccole e medie biblioteche pubbliche italiane svolta di recente a cura dell'Aib.[1]

La nota difficoltà di rapportare i dati quantitativi del servizio svolto alle caratteristiche delle singole prestazioni e al grado di soddisfacimento, alla quale giustamente accenna il direttore delle biblioteche comunali, Pietro Florio, non impedisce una valutazione complessiva, un confronto con altre biblioteche italiane e straniere e soprattutto un confronto continuo con sé stessi, quando la ripetizione delle inchieste avrà permesso di confrontare i dati offrendo suggerimenti di variazioni, di mutamenti o di nuove attività. I dati statistici devono essere un elemento essenziale nella gestione delle biblioteche, indispensabile alla valutazione del servizio svolto, e sarebbe un errore contrapporli alla qualità. Sono un elemento necessario ma insufficiente, che servirà di base per la valutazione senza però poter essere considerato isolatamente. Come osservava di recente Giappiconi, un prestito è certo un prestito, ma c'è differenza tra Sterne e Cartland.[2]

Non è sempre possibile accorpare i dati sull'intero sistema bibliotecario a causa della diversità delle condizioni sia organizzative che d'uso. Ad esempio, la mancanza di un settore riservato ai bambini nella biblioteca centrale non permette il confronto con l'età degli utenti nelle biblioteche decentrate. Infatti la presenza dei giovani fino a 25 anni alla biblioteca centrale in misura del 60 per cento (con ben il 47,4 per i giovani dai 20 ai 25 anni) si può spiegare con la forte presenza di studenti universitari e di lettori con libri propri e con la mancanza di una sezione per ragazzi, che alza l'età minima. L'alta percentuale di studenti (62,1) non stupisce e conferma il fenomeno comune di un'utenza limitata a determinate fasce della popolazione (gli operai hanno lo 0,7, la medesima percentuale delle casalinghe).

Anche la presenza imponente di utenti (il termine vale anche in questo caso?) che occupano posti in biblioteca esclusivamente per studiare libri propri, affrontata in modo diverso nelle biblioteche del sistema (alla Sormani è riservato loro uno spazio delimitato, mentre altrove non ci sono limitazioni) ha un peso differente e incide sulle valutazioni che riguardano l'utenza effettiva. Alla Sormani essi costituiscono quasi un terzo dei frequentatori (sono soprattutto studenti universitari) e sono i più assidui in assoluto, tanto che c'è forte richiesta di altro spazio per questo settore. Avrei preferito estrapolare il loro numero nell'analisi dell'uso dei servizi, come la consultazione dei cataloghi, il prestito, ecc., limitandomi a segnalarne la presenza numerica.

Molte le tabelle dettagliate (provenienza, ore di entrata, permanenza in biblioteca anche legata alla professione, frequenza delle visite). Oltre la metà costituisce utenza abituale, almeno una volta la settimana: per gli studenti si tratta del 62 per cento. Significativo il fatto che l'iscrizione al prestito, per lo meno alla Sormani, scenda a meno della metà. Su questo punto aggiungo che le statistiche basate esclusivamente sui prestiti, anche se nelle biblioteche pubbliche decentrate e a scaffalatura aperta la proporzione è molto diversa, trascurano una parte delle attività e nel complesso è da considerare positivo che

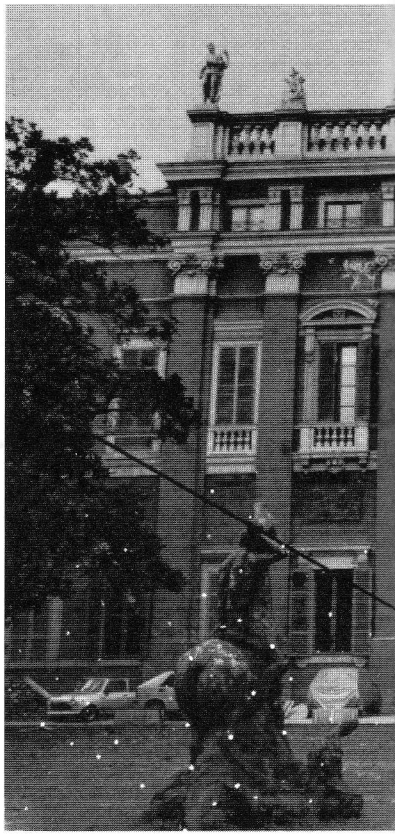


Foto G. Dossena

l'iscrizione al prestito non sia proporzionalmente così elevata. Vale tuttavia anche qui la considerazione che nel totale dell'utenza siano compresi gli studenti con libri propri (infatti tra gli iscritti al prestito la percentuale degli studenti diminuisce) e che il prestito sia riservato ai residenti in Milano. Anche in questo caso la convenienza di analizzare l'intero servizio e di rapportarne le componenti nel complesso del sistema biblioteca denota a un tempo la necessità e l'insufficienza dei dati quantitativi e riconferma la difficoltà di gestione in termini matematici di un'istituzione sociale.[3]

Per quanto riguarda la Sormani la scelta della biblioteca dipende per meno del 20 per cento dalla vicinanza da casa. Questo è confermato dal 51,4 per cento delle motivazioni (per studio), a cui si aggiunge l'11 per cento per lavoro, rispetto al 20,2 per cento (inte-

◀ **Palazzo Sormani, sede della Biblioteca comunale centrale di Milano.**

resse personale). La richiesta di fotocopie è molto alta (quasi il 10 per cento degli utenti) e i tempi di attesa non sono brevi: il servizio pare limitato rispetto alla richiesta. È abbastanza alta la percentuale di chi svolge ricerca senza richiedere materiale (43,6 per cento), ma occorre considerare chi si limita a consultare materiale a disposizione diretta.
È elevata anche la quantità di materiale non reperibile: a parte quello che non figura in catalogo (che non vedrei volentieri accorpato con le altre motivazioni), quasi un terzo dei libri e la metà dei periodici non consegnati agli utenti non risulta reperibile (pur figurando a catalogo, non è in lettura o in prestito e neppure deteriorato). Interessante anche la parte relativa alle aspettative dell'utenza. La forzata limitazione delle risposte (il materiale trovato è stato soddisfacente o no, o in parte?) meriterebbe un approfondimento, basato su interviste campione condotte da bibliotecari (nella valutazione qualitativa ovviamente l'intervento del bibliotecario è d'obbligo), relative alle motivazioni della ricerca, al tipo di richiesta, al grado di conoscenza posseduto. Una ricerca per soggetto ha più probabilità di non riuscire o di non dare risultati soddisfacenti che una per autore, e ancor più per titolo. Comunque le tabelle con statistiche incrociate hanno animato le cifre. Così, chi se la cava bene con i cataloghi dichiara un buon grado di soddisfacimento delle aspettative. Il catalogo risulta utilizzato dal 57,5 per cento, ma la presenza di frequentatori con libri propri come al solito disturba. Più interessante è la valutazione per le biblioteche con scaffalatura aperta. Il catalogo per autori è consultato quasi il doppio di quello per soggetti e la sua consultazione presenta meno difficoltà (ma la facilità di consultazione di quest'ultimo, 92,3 per cento, lascia dubbi).
Tra le richieste di miglioramento, la più frequente riguarda il patrimonio librario, molto più dei periodici e degli audiovisivi. Frequenti anche le lamentele riguardanti la scarsa disponibilità del personale, in contrasto con quanto rilevato in altre occasioni. Queste ultime tabelle dimostrano, anche grazie alla possibilità di rilevamenti incrociati, che tra i dati quantitativi e quelli qualitativi non c'è una barriera netta e che i primi servono anche come indirizzo verso la qualità. È certo che, in teoria, un grado altissimo di soddisfacimento non assicura della qualità del servizio se non si siano fatti prima i conti con lo scopo della biblioteca e con il fabbisogno culturale della popolazione.
Per quanto riguarda gli utenti delle biblioteche rionali, solo il 6,6 per cento abita fuori Milano (alla Sormani il 18,2 per cento). Sono biblioteche aperte fino alle 23, ma l'utenza serale è piuttosto limitata, tranne che in una sola, dove tocca il 17,5 per cento. La presenza femminile è decisamente inferiore la sera (da un quinto a un terzo), mentre sul totale è vicina al 40 per cento — proporzione ancora bassa rispetto alla biblioteca centrale, che si spiega appunto con la frequenza serale. Scarsa importanza ha ormai, nel rilevamento dell'utenza, la distinzione per sesso (qualche interesse può presentare in alcune circostanze, come quella appena osservata, o in una statistica delle letture, in particolare se si distinguono i generi letterari). La mancata risposta, valutata nelle percentuali, lascia qualche margine: così, alla biblioteca centrale i maschi risultano il 48,5 per cento e le femmine 47,3 per cento. Per giungere al 100 per cento non occorre far riferimento a un terzo sesso, ma al margine di mancate risposte, che è per l'appunto del 4,2 per cento. Sappiamo tuttavia che la valutazione delle risposte mancate è ammissibile, nonostante la perplessità derivante da un primo impatto con le cifre.
L'attività promozionale della biblioteca incide abbastanza poco come fonte di conoscenza della biblioteca stessa (7,4, contro il 56 per cento degli amici). Non si sa però quanto forte sia l'attività promozionale, senza contare che essa agisce lentamente e in via più diffusa, sì che può influire su chi a sua volta diverrà fonte di informazione. La vicinanza da casa ha una prevalenza assoluta nelle motivazioni (78,1 per cento), mentre la comodità di accesso è del 30,8 (si tratta in questo caso di risposte multiple). È significativo il rovesciamento rispetto alla Sormani dove, come si è visto, la vicinanza da casa scende a meno del 20 per cento. La motivazione delle visite vede ancora lo studio (57,6 per cento) in netta prevalenza sull'interesse personale (29,5 per cento). Risposta non soddisfacente in una biblioteca rionale, spiegabile forse ancora una volta con la forte incidenza di chi usa libri propri (il 26,1 per cento, contro il 21 per cento della Sormani). Notevole la percentuale relativamente modesta (17,2 per cento) di chi utilizza esclusivamente il prestito: a parte i libri propri, oltre la metà degli utenti si serve dei vari servizi interni, confermando la validità della biblioteca pubblica. Quanto ai generi di lettura, prevale la narrativa (32,1 per cento), compresi i fumetti, i gialli, la fantascienza, mentre le biografie sono trascurate (0,7 per ➤

cento), contro l'uso di altri paesi (o di altri tempi); seguono i quotidiani e i periodici (15,2), la letteratura italiana (12) e la storia (9,3). Diversa la situazione se si considera il solo genere preferito: narrativa 23,6, materie umanistiche 16,7, periodici solo il 6,4. Ma l'alta percentuale di mancate risposte, più di un quarto, altera i risultati. I consultatori abituali dei cataloghi sono il 15,1 per gli autori e il 9,2 per i soggetti, quelli che li consultano raramente o mai rispettivamente il 48,4 e il 53,6, ma in compenso una grandissima maggioranza non vi trova difficoltà. Anche in questi casi un esame qualitativo sulle motivazioni e sui meccanismi della ricerca pare indispensabile se si intendono utilizzare i dati per il miglioramento del servizio. Basti pensare agli studi e alle inchieste sull'utilizzazione dei cataloghi in linea al fine di facilitare la ricerca. La mancata risposta sul modo di ricerca (67 per cento) non garantisce i risultati: in ogni caso che la ricerca avvenga esclusivamente negli scaffali soltanto in poco più della metà dei casi lascia adito a qualche dubbio, che solo un'inchiesta ripetuta e maggiormente estesa potrebbe risolvere. È molto forte la percentuale di utenti che hanno richiesto aiuto (73,8 per cento); proporzione pressoché invertita rispetto alla Sormani, dove chi è in difficoltà chiede aiuto agli addetti nel 39 per cento dei casi. Si tratta in ogni caso di percentuali discrete (migliorabili certo, ma questo riguarda il problema generale della cultura della biblioteca), che denotano disponibilità del personale. È comunque elevato il grado di aspettative non soddisfatte anche in questi casi. La disponibilità rispetto alla richiesta è analoga alla Sormani (ma è probabile che la limitazione delle biblioteche, della quale il pubblico è consapevole, limiti anche le richieste). Per quanto riguarda la richiesta di migliorie, la metà degli utenti indica il patrimonio librario (come per la Sormani, ma in misura quasi doppia); seguono l'orario e poi la segnaletica.

Per i ragazzi è stata fatta una inchiesta a parte, con criteri diversi dagli adulti. Si tratta in genere di buoni lettori, le cui letture per tre quarti non riguardano libri della biblioteca. L'inchiesta sui ragazzi si discosta notevolmente, in quanto considera anche il possesso di libri in casa e le letture fatte. Le domande vertono in parte sui desideri e sarebbero forse più interessanti in un'indagine sulla popolazione anziché limitata agli utenti.

Nei due punti di prestito gli utenti con titolo di scuola media superiore sono oltre la metà (un po' meno della Sormani e delle decentrate); gli studenti sono meno degli occupati. La vicinanza è largamente determinante, mentre la frequenza è assai più rada, trattandosi solo di prestito. Tra le letture, assolutamente prevalente la narrativa.

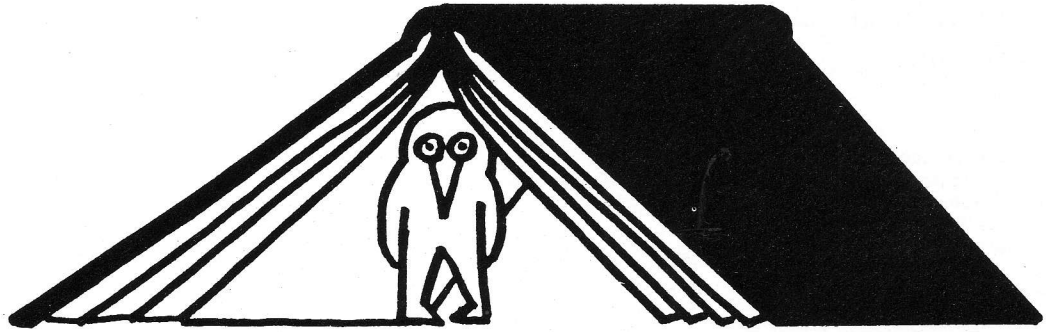
Le interviste a casa su un campione di cinquecento utenti rivelano che gli utenti universitari sono quasi i tre quarti, in prevalenza di facoltà umanistiche ed economico-giuridiche; di essi quasi la metà studia prevalentemente in casa. Anche qui, alcuni punti non riguardano solo la biblioteca, come le considerazioni sugli orientamenti culturali in famiglia. La maggioranza è largamente favorevole alle attività culturali (82,8 per cento), un po' meno a quelle ricreative (57,2 per cento): nell'ordine, dibattiti e conferenze, mostre, cineforum, novità letterarie. Oltre la metà ritiene compito prevalente della biblioteca lo studio e la ricerca, oltre un quarto la considera centro di informazione, assai meno luogo di dibattito culturale e di aggregazione. Che in casa del 63 per cento entri uno o più quotidiani al giorno (solo il 7 per cento non legge quotidiani) conferma che il pubblico delle biblioteche è lontano dal costituire un campione rappresentativo della popolazione. Così per le inchieste sulla lettura. Stupisce che ben il 3,8 per cento non abbia letto nessun libro nell'anno precedente; interessante che solo il 30,7 per cento dei libri letti siano prestati dalle biblioteche.

Nell'inchiesta sull'uso del settore periodici nelle biblioteche rionali si conferma l'antica impressione che la sezione sia relativamente indipendente e che quindi la sua frequenza si sovrapponga solo in parte a quella del resto della biblioteca. In altre parole, l'esistenza di un settore periodici bene organizzato costituisce un richiamo sicuro per una fascia di persone che altrimenti non frequenterebbe la biblioteca. Oltre la metà degli utenti intervistati non legge mai quotidiani in biblioteca, e quasi la metà periodici.

Tra le migliorìe richieste, oltre a quelle facilmente prevedibili, è la frequente richiesta di una tessera unica per tutte le biblioteche comunali, che presenta alcune difficoltà organiz-

Foto Alfredo Iamsaro, "La biblioteca e il suo pubblico" (Brugherio 1993).

Biblioteca del quartiere Affori di Milano: sezione prima infanzia.



zative ma è assai utile. Poco usata in Italia, lo è assai di più altrove, ad esempio in Germania, dove sovente non c'è il vincolo di restituzione alla medesima biblioteca dove è avvenuto il prestito. La motivazione principale per la Sormani è lo studio (40,7 per cento), mentre l'interesse personale e lo svago riguardano l'11,4 per cento; nelle rionali rispettivamente 33,6 e 29,1.

L'insistenza su "oggi" nei questionari è necessaria per eliminare molte incertezze nelle risposte, ma al tempo stesso evidenzia il pericolo di queste inchieste, che dovrebbero essere vaste e distribuite su ampio spazio di tempo, e ovviamente ripetute periodicamente. Gli orientamenti culturali, le abitudini alla lettura, i giornali riguardano un altro tema. È anche dimostrato che il gruppo dei lettori è distinto da quello degli utenti di una biblioteca, anche se ovviamente ci sono sovrapposizioni. Ma per un controllo l'inchiesta dovrebbe riguardare la popolazione, non gli utenti.

Carlo Revelli

Note

[1] *Quanto valgono le biblioteche pubbliche. Analisi della struttura e dei servizi delle biblioteche di base in Italia*, Roma, Associazione italiana biblioteche, 1994.

[2] T. Giappiconi, *Library evaluation and public policy: a French view*, "Journal of librarianship and information science", June 1995, p. 99-108.

[3] Si veda in proposito G. Solimine, *Leggere la biblioteca oltre i numeri*, "Biblioteche oggi", 13 (1995), 5, giugno, p. 16-20.