

Quali domande

Virginia Gentilini
Enrica Menarbin

*Tipologia e analisi
dell'utenza*

*Biblioteca Sala Borsa, Bologna
virginia.gentilini@comune.bologna.it
enrica.menarbin@comune.bologna.it*

Il servizio di reference online della Biblioteca Sala Borsa è attivo dal settembre 2002. Agli inizi di 2003 sono state rivolte a "Chiedilo al bibliotecario" 165 domande, con una media mensile di circa 30 domande. Data la scarsa quantità di dati raccolti, quella che segue è dunque soltanto una prima riflessione che potrà essere smentita o confermata da successive verifiche.

Analisi delle domande

Lo schema che utilizziamo per una prima analisi delle tipologie delle domande rivolte al servizio "Chiedilo al bibliotecario" è una semplificazione di quello proposto da *Statistics, measures, and quality standards for assessing digital reference library services: guidelines and procedures*.¹ In particolare, sono state eliminate alcune categorie che appaiono estranee alla nostra realtà (ad es. la richiesta di informazioni di carattere puramente tecnico-informatico), mentre altre sono state accorpate allo scopo di avere sotto mano uno schema di analisi più adatto alla realtà di una biblioteca pubblica italiana. Le tipologie individuate sono cinque.

1) Bibliografie

La richiesta più comune degli utenti del servizio riguarda informazioni bibliografiche su temi specifici (si tratta all'incirca del

30% delle domande). Se l'utente non si dichiara interessato esclusivamente a determinate tipologie di documenti, si cerca di includere nella bibliografia monografie, periodici, siti Internet e, in caso risultino pertinenti, documenti audiovisivi e multimediali (che costituiscono una parte importante del patrimonio della biblioteca). Abbiamo notato che frequentemente è l'utente stesso a richiedere che siano incluse risorse reperibili su Internet.

2) Localizzazione di documenti

Sono state accorpate in questa categoria sia le richieste che si limitano esplicitamente al possesso della Biblioteca Sala Borsa (che sono la maggioranza), sia richieste generiche di localizzazione di documenti.

Si nota spesso un'ambiguità nella formulazione della domanda: non risulta chiaro se l'utente desideri localizzare i documenti richiesti nella nostra biblioteca, in altre biblioteche, o eventualmente anche nel mercato editoriale. In mancanza di indicazioni esplicite, la risposta individua prioritariamente i documenti nella Biblioteca Sala Borsa se l'utente dichiara di abitare nel Comune di Bologna, altrimenti in biblioteche quanto più possibile prossime al comune di appartenenza dichiarato. Se i documenti non risultano posseduti da alcuna biblioteca, si indica la possibilità di un loro reperimento in commer-

cio. Percentuale domande di questo tipo: 27%.

3) Domande fattuali

Si tratta della categoria di più difficile definizione rispetto alla realtà anglosassone, nella quale sono molto diffuse le domande di *ready reference*:

Ready reference (or quick fact) questions are those that usually have a single, finite answer. The answers can generally be found in common reference works such as almanacs, encyclopedias, directories, dictionaries, atlases, thesauri, and fact-books. Some examples of ready reference questions include: What is the population of Indonesia? What is the capital of Brazil? On what date did Queen Victoria die? How do you spell "symbiotic"?²

Nella nostra esperienza domande veramente "puntuali" risultano abbastanza rare, mentre prevalgono i casi in cui la richiesta sul dato singolo sconfinava nella richiesta di una bibliografia a tema, o in cui pare comunque più opportuno, per esigenze di completezza, rispondere con indicazioni bibliografiche piuttosto che con una risposta diretta. Questo aspetto, che ricalca l'esperienza del *reference* tradizionale in biblioteca, segnala la presenza di una differente tradizione nell'utilizzo dei servizi bibliotecari e si può mettere in correlazione con la percezione che l'utente italiano ha delle biblioteche, viste come istituzioni dedite a ricerche erudite piuttosto che come erogatrici di servizi al cittadino.

Percentuale domande di questo tipo: 21%.

4) Servizi della biblioteca

Sono molto diffuse anche le domande relative ai servizi erogati dalla Biblioteca Sala Borsa. La quantità di richieste di questo tipo ci ha indotto a introdurre questa categoria, completamente assente dallo schema di riferimento citato. Si tratta per lo più di informazioni

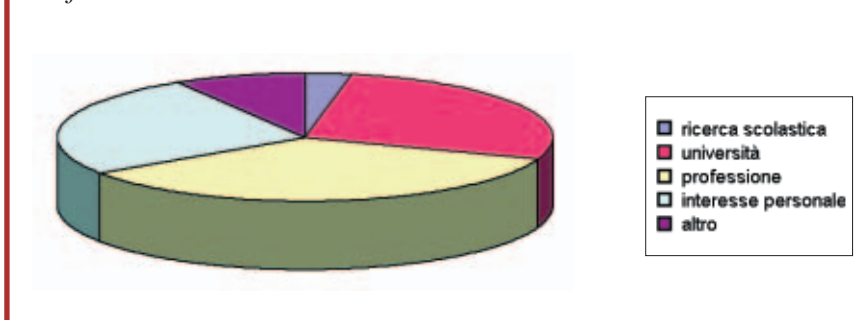
ottenibili dal sito Internet della biblioteca e dall'archivio di *Faq* (Orari di apertura, prenotazione documenti, rinnovo prestiti) e dal catalogo (disponibilità al prestito dei documenti), oltre che attraverso un servizio di informazioni telefoniche attivato contestualmente a quello di *reference* online. Ciò suggerisce la necessità di un miglioramento e di un costante aggiornamento della comunicazione diretta agli utenti attraverso tutti i canali disponibili, e conferma l'impressione generale di una scarsa abitudine da parte degli utenti a muoversi all'interno dell'articolazione dei servizi bibliotecari.

Percentuale domande di questo tipo: 21%.

Il numero più alto di domande ricevute riguarda la biblioteconomia, ma questo dipende dal fatto che sono state poste tutte da un'unica utente che utilizza il servizio molto frequentemente.

A prescindere da questa particolarità, la disciplina più frequentata risulta l'arte, con una cospicua percentuale di domande sul cinema, probabilmente indotta dalla presenza in Sala Borsa di una ricca raccolta di materiale audiovisivo. Seguono nell'ordine il diritto, le scienze sociali, la letteratura e la storia. Un piccolo gruppo di domande si situa nelle aree della medicina, della tecnologia, dello sport, dell'informatica e della linguistica, mentre un solo caso è sta-

Grafico 1 - Motivazione della domanda



5) Altro

La categoria comprende le domande non pertinenti rispetto alle finalità del servizio (comunque rare), oltre alle richieste non riconducibili a nessuna delle categorie citate. Alcune domande comprese in questa categoria riguardano richieste di completamento di citazioni bibliografiche, e sarebbero dunque classificabili come "bibliographic".³ Data l'esiguità del loro numero non è sembrato opportuno al momento considerarle separatamente.

Percentuale domande di questo tipo: 4%

Un tentativo di individuare le materie cui si riferiscono le domande di tipo bibliografico e fattuale ci ha fornito alcune indicazioni generali.

to registrato per le scienze pure. Anche le richieste relative a Bologna e alla sua provincia (piuttosto frequenti in sala di consultazione) sono state fino ad oggi soltanto un paio, forse perché terreno privilegiato di persone non giovani che non utilizzano il servizio online.

Analisi dell'utenza

L'analisi dell'utenza che ha usufruito del servizio nei suoi primi mesi di attivazione ruota attorno ad alcune variabili.

Sesso e titolo di studio sono dati forniti facoltativamente dall'utente. Il sesso, desumibile dal nome, è

conosciuto nel 97% dei casi e presenta una leggera prevalenza delle donne.

Ciò risulta in controtendenza rispetto ai dati generali sull'utilizzo di Internet nel mondo e in Italia in particolare⁴ e offre perciò qualche spunto di riflessione sulla particolarità dell'uso della rete da parte delle donne.

In merito al titolo di studio, la maggioranza degli utenti dichiara di essere in possesso di laurea e, con uno scarto non elevatissimo, di licenza superiore.

Dati richiesti obbligatoriamente, perché ritenuti necessari a una corretta impostazione della risposta, sono invece l'età, lo scopo della richiesta e il comune di provenienza.

Tra questi, l'età rivela un uso del servizio in netta prevalenza nella fascia tra i 30 e i 60 anni, seguita da quella tra i 20 e i 29. Risulta invece completamente assente la fascia oltre i 60.

Se quest'ultimo dato non stupisce, mostrandosi coerente col basso tasso di utilizzo di Internet da parte delle persone non giovani che è ben noto, si mostra invece di qualche interesse la prevalenza nel rivolgersi a "Chiedilo al bibliotecario" di una fascia di persone già laureate e sopra i trent'anni: in una città come Bologna, ad elevatissima presenza di studenti universitari,⁵ ci si poteva invece immaginare che questi sarebbero stati i più presenti.

La motivazione generale della richiesta, che va dichiarata attraverso la scelta obbligatoria tra una delle voci proposte (Ricerca scolastica, Università, Professione, Interesse personale/curiosità, Altro), ha mostrato ad oggi la prevalenza della motivazione professionale, seguita dalla motivazione per studi universitari e per interesse personale. Si può notare che anche in questo caso gli studenti universitari non sono i più attivi, mentre da

un'analisi tipologica delle domande svolte a scopo professionale non sembrano emergere costanti particolari: prevalgono le richieste di bibliografie a tema o di notizie biografiche, con alcuni casi di semplici richieste di localizzazione di documenti o di ricerche in campo legislativo.

Le richieste legate agli studi universitari risultano, come prevedibile, in massima parte provenienti dall'area bolognese.

In generale, più della metà delle richieste, qualunque sia la loro motivazione, proviene da Bologna. Le restanti provengono soprattutto dalle regioni del Nord (Emilia-Romagna in testa), seguite da Centro e Sud.

Un altro dato interessante è quello relativo alla presenza di utenti che hanno utilizzato il servizio più di una volta (tralasciando chi ha ripreso contatto con la biblioteca soltanto per ringraziare): ad oggi si

tratta di otto persone, una delle quali usa il servizio in modo costante (per un totale di 15 volte), mentre le altre si sono rivolte a noi per due o tre volte.

Ultima visita 14 gennaio 2003

Note

¹ CHARLES R. MCLURE – R. DAVID LANKES – MELISSA GROSS – BEVERLY CHOLTCO-DEVILIN, *Statistics, measures and quality standards for assessing digital reference library services: guidelines and procedures*, Syracuse, Information Institute of Syracuse – Tallahassee, School of Information Studies, 2002.

² *Ivi*, p. 24.

³ *Ibidem*.

⁴ Cfr. ISTAT, *Rapporto sull'Italia*, Bologna, Il Mulino, 2001, p. 101 e s.

⁵ Cfr. *Annuario statistico 2001 del Comune di Bologna*, consultabile all'indirizzo: <<http://www.comune.bologna.it/iperbole/piancont/annuario/annuar2001/index.htm>>.