

Sala Borsa

un anno dopo

Elena Boretti

Biblioteca Sala Borsa, Bologna
Elena.Boretti@comune.bologna.it

Maria Luisa Rinaldi

Biblioteca Sala Borsa, Bologna
MariaLuisa.Rinaldi@comune.bologna.it

Analizziamo l'andamento dei prestiti della nuova biblioteca di Bologna

Biblioteca Sala Borsa si era già presentata ai lettori di "Biblioteche oggi" nel maggio 2002, con vari contributi che illustravano il progetto, la missione, i servizi.¹ Per il prestito agli adulti si erano forniti i dati dei primi due mesi di apertura. Il 2002, primo anno intero di attività di questa biblioteca, ha visto sfiorata la quota di 600.000 prestiti agli adulti.² Ci è sembrato interessante ritornare sul tema del prestito, per vedere quali conferme possono giungere ai nostri strumenti professionali da questa esperienza, pensando che possa

fornire qualche elemento utile anche ai colleghi di altre città e funzionare da apripista, da traino per le scelte di altre amministrazioni locali che volessero considerarla un caso significativo e valutare i risultati raggiunti.

Il patrimonio destinato al prestito nelle sale di "Scuderie" è composto per l'85% da libri, 5% da video, 10% da musica, 0,5% da cd-rom e audiolibri, per un totale di 109.870 documenti, che sono quindi usciti in prestito in media 5,4 volte l'anno. In realtà (vedi tabella 1) la media annuale di prestiti per libro è

stata 2,2; per video (VHS e dvd) 26,9; per la musica (cd-audio) 20,7; per cd-rom e audiolibri 7. Quindi il 63% dei prestiti è stato generato con materiali multimediali (video, musica, cd-rom e audiolibri). Contemporaneamente si deve tenere presente che l'andamento nei mesi dell'anno ha visto un progressivo calo di attenzione per il multimediale e una corrispondente crescita per il libro: la variazione nell'arco dei mesi è di circa il 10% in positivo per i libri e altrettanto in negativo per i multimediali, anche se bisogna ammet-

Tab. 1 - Prestiti adulti 2002

	Sezione	Prestiti	% Prestiti sul totale prestiti	Posseduto ammesso al prestito	Indice di circolazione	Acquisizioni* (acquisti + doni)
Libri prestito 30 giorni	Saggistica, fumetti ecc.	122.820	20,7%	44.722	2,7	11.591
	Narrativa contemporanea	45.018	7,6%	14.015	3,2	1.817
	Sotterraneo: saggistica	11.796	2,0%	12.554	0,9	1.585
	Sotterraneo: letterature	22.849	3,9%	16.503	1,4	3.877
	Altre sezioni	4.733	0,8%	5.180	0,9	1.128
Totale libri		207.216	34,9%	92.974	2,2	19.998
Altri multimediali prestito 7 giorni	Cd-rom	3.272	0,6%	347	9,4	194
	Audiolibri	520	0,1%	191	2,7	159
Totale altri multimediali		3.792	0,6%	538	7,0	353
Video prestito 7 giorni	Film	126.175	21,3%	4.223	29,9	2.111
	Documentari	15.597	2,6%	1.016	15,4	155
	Teatro	5.015	0,8%	224	22,4	111
Totale video		146.787	24,7%	5.463	26,9	2.377
Cd musicali prestito 7 giorni	Italiana	41.645	7,0%	1.240	33,6	322
	Straniera	96.346	16,2%	2.697	35,7	463
	Jazz	29.934	5,0%	1.009	29,7	174
	Classica	55.989	9,4%	5.866	9,5	456
Totale musica		223.914	37,7%	10.812	20,7	1.415
Non identificati **		11.630	2,0%			
TOTALE		593.339	100,0%	109.787		24.143

* Le acquisizioni di video e musica comprendono i non ammessi al prestito.

** Si tratta di documenti di varia tipologia non più identificabile al momento in cui è stata generata la statistica.

tere che fino alla fine di gennaio la biblioteca concedeva in prestito 8 documenti per persona senza discrezione fra supporti diversi, mentre dopo sono stati concessi fino a 5 documenti, di cui solamente 3 multimediali (per 30 giorni i libri, per 7 giorni i multimediali). Siccome però la variazione segue un andamento costante, che la rende particolarmente significativa, si può effettivamente ritenere che il multimediale abbia avuto un'attrattiva meno durevole sull'utente. Forse questo fatto può essere interpretato anche con il grado di rinnovamento dell'offerta, che a sua volta è fortemente condizionato dalle nuove proposte sul mercato: durante l'anno sono stati acquisiti 20.000 libri, 2.377 video, 1.415 cd-audio, 353 cd-rom e audiolibri (il dato comprende acquisti e doni, nuovi titoli e doppie copie: purtroppo non è possibile rilevare dati più analitici). La multimedialità sembra quindi essere stata un "volano" importante, senza determinare un cambiamento di natura dei servizi bibliotecari, ma fornendo anzi un ottimo contributo promozionale.

Se la media delle visite alla biblioteca supera le 4.000 presenze giornaliere, con un orario di apertura di 12 ore e mezzo al giorno (9-21,30, tranne lunedì 14,30-21,30 e sabato 9-19), i prestiti sono stati sensibilmente maggiori negli ultimi mesi rispetto al primo semestre, con un picco in ottobre di 69.176 prestiti e uno giornaliero di 3.366 prestiti. Il picco di 6,9 prestiti al minuto (realizzati con 4 postazioni che svolgono sia i prestiti che le restituzioni) è stato toccato molto significativamente di lunedì pomeriggio, giorno di chiusura al mattino. Questo alto livello di prestiti ha occupato 19 persone a tempo pieno, operatori acquisiti in "esternalizzazione" che svolgono, oltre al prestito, le mansioni di riordino, ricollocazione, sorveglianza, solle-

zioni, gestione prenotazioni, iscrizioni (sono stati iscritti nel 2002 in media 4.230 nuovi utenti al mese). I bibliotecari del servizio, che si occupano principalmente delle collezioni e dell'informazione al pubblico, sono 15.

Biblioteca Sala Borsa è solo una delle tante biblioteche in una città caratterizzata da un'ampia offerta, anche per quanto riguarda il solo intervento comunale. L'indice di impatto dovrebbe quindi essere rilevato dalle biblioteche pubbliche nel loro insieme. Per la sola Sala Borsa il rapporto fra utenti attivi (d'ora in poi utenti) e popolazione residente nel comune è stato nel 2002 del 11,6%. Il 42,8% degli utenti è residente nel comune e il

58,2% nel territorio regionale (vedi tabella 2). Infatti, la biblioteca iscrive anche coloro che hanno motivo di permanenza in città per ragioni di studio o di lavoro. Bologna ha un'università con circa 100.000 iscritti, il 47,5% dei quali è residente in altre regioni. I nostri utenti sembrano essere circa per il 60% studenti universitari e rappresentano il 20% della popolazione universitaria della città. Questo è certamente un dato significativo, che spiega la rilevante presenza di utenza non residente e che purtroppo conferma la preoccupazione diffusa in tutte le biblioteche pubbliche, relativa al fatto che gli studenti tendono ad appropriarsi di quello che dovrebbe essere un

Tab. 2 - Utenti del prestito adulti 2002

Totale utenti attivi	34.500				
	% per età	% per sesso	% per titolo di studio	% per professione	% per residenza
0-9 anni	0,2%				
10-14 anni	0,5%				
15-24 anni	31,9%				
25-34 anni	39,2%				
35-44 anni	13,7%				
45-54 anni	7,3%				
55-64 anni	4,1%				
65-74 anni	2,0%				
Oltre 75	0,9%				
Non specificato	0,2%				
Maschi		47,6%			
Femmine		52,3%			
Enti		0,1%			
Licenza elementare			1,0%		
Diploma media inferiore			8,2%		
Maturità			65,1%		
Laurea			22,2%		
Altro			3,6%		
Pensionati				3,7%	
Casalinghe				1,2%	
Studenti				59,9%	
Non occupati				0,6%	
Professionisti				8,3%	
Docenti, insegnanti, ricercatori				5,2%	
Imprenditori				0,2%	
Commercianti				0,6%	
Impiegati				16,3%	
Operai				2,2%	
Altro				1,9%	
Comune					42,8%
Provincia					9,7%
Regione					5,7%
Italia					36,0%
Altri stati					4,5%
Non specificato					1,3%

servizio rivolto alla generalità del pubblico, rendendo difficile la gestione in modo equilibrato fra le varie e diverse esigenze dell'intera popolazione. Un'accurata strategia di gestione, oltre che delle raccolte anche degli spazi e delle promozioni, e la programmazione di iniziative e azioni di penetrazione della biblioteca in altri ambienti sociali cittadini, costituisce quindi il primo obiettivo delle attività per il prossimo anno, insieme alla ricerca di una maggiore collaborazione con le biblioteche dell'università. In sostanza, si sentirebbe l'esigenza di poter attuare politiche di marketing mirato, per esempio, a fasce di utenza per età. Per fare questo sarebbe indispensabile poter effettuare elaborazioni sui dati relativi alla sola utenza residente nel comune, in modo da poterli confrontare con i dati statistici dell'anagrafe comunale e quindi verificare i risultati delle azioni della biblioteca, monitorando le variazioni del rapporto fra popolazione residente e utenti, per età ecc. Attualmente, invece, possiamo solo analizzare la composizione dell'utenza complessiva, residente e non residente. Questa, impropriamente proiettata (come è uso fare nelle statistiche bibliotecarie) sulla composizione della popolazione comunale per fascia di età, ci dice, per esempio, che la biblioteca avrebbe raggiunto il 44% dei residenti nella fascia di età fra i 19 e i 30 anni, il 2% nella fascia dai 65 anni in su. Altra tipologia di utenza che avremmo bisogno di poter monitorare analiticamente è quella degli utenti di provenienza straniera, attualmente il 4,5%, da rapportare agli attuali 18.000 cittadini residenti originari di oltre 130 paesi diversi, ma anche a coloro che hanno ottenuto il permesso di soggiorno in seguito alle recenti leggi di regolarizzazione. Oltre ai libri in italiano, inglese, francese e tedesco, sono stati pro-

posti al prestito a partire dal settembre 2002 circa 400 libri in lingua cinese e 400 in lingua araba, sia di letteratura che di saggistica, e altre lingue seguiranno in futuro.

In generale ci sembra di poter dire che nel 2002 il livello di fidelizzazione dell'utente al prestito adulti è stato piuttosto alto, poiché la media per utente è stata di 17 prestiti l'anno; ma quelli che sono tornati di più, e sarebbe interessante approfondirne la ragioni, sono gli utenti fra i 45 e i 64 anni, che totalizzano una media annua di 23,8 prestiti per utente.

Infatti, l'utenza numericamente più presente, quella nella fascia di età 19-30 anni, se genera il numero maggiore di prestiti non è però l'utenza che ha usato più intensivamente il prestito: ogni 100 utenti di 19-30 anni sono stati generati 1.394 prestiti, mentre le fasce di età sopra i 35 anni hanno generato ciascuna oltre 2.000 prestiti ogni 100 utenti nel 2002. È significativo notare che i libri di saggistica hanno circolato molto più della letteratura nel suo insieme (2,4 contro il 2,2), ma a conferma delle teorie sulla biblioteca a tre livelli (Biblioteca Sala Borsa non è impostata secondo tale modello) ha circolato molto di più la narrativa contemporanea (3,2), collocata in prossimità dell'ingresso alla sala del pianterreno e in ordine alfabetico, della restante classe 800 (1,4), collocata nella sala al primo interrato (Sotterraneo) e in ordine classifica-

to. L'indice di circolazione più alto è stato raggiunto dai cd di musica straniera (35,7), seguita dalla musica italiana e dal jazz, che circola quasi a pari merito con i film della videoteca (29,9). Il gradimento per la musica e il cinema è ovviamente alto ad ogni età, ma in particolare fra i 45 e i 54 anni e nelle fasce immediatamente successiva e precedente, piuttosto che tra gli studenti. Per i libri, la classe 800, seguita dalla 900, ha un gradimento che cresce proporzionalmente con il procedere dell'età. Le religioni interessano dopo i 35 anni fino ad età avanzata. La classe 700 genera grande attrattiva almeno fino ai 64 anni e la 300 invece principalmente fra i 25 e i 34 anni, età in cui il dato evidenzia anche che si studiano molto le lingue.

Nel fascicolo di maggio 2002, "Biblioteche oggi" pubblicava a pagina 22 una tavola con i dati del prestito e gli indici di circolazione



Servizio di prestito nelle sale di "Scuderie"

proiettati su dodici mesi: quei numeri risultano tutti confermati, con una crescita generale e con una riprova di come sia andato migliorando nel tempo l'uso del libro a discapito del multimediale. Il 2003, possiamo preannunciare, conferma nel primo semestre sia l'ulteriore crescita del libro che una crescita generale: l'incremento dei prestiti nel 2003 supera il 40% rispetto al medesimo semestre 2002.

A fronte di risultati tanto lusinghieri, occorre dire che invece per il personale la prova è assai dura. È uso, anche nelle recenti linee guida IFLA, rapportare il personale agli abitanti. Gli utenti di Sala Borsa però, anche se in gran quantità giovani e studenti, dimostrano di non sapere molto di biblioteche, cataloghi e delle loro modalità d'uso. Tra i problemi più gravi abbiamo i ritardi di restituzione, i documenti restituiti rovinati, le tessere smarrite, ma soprattutto l'enorme quantità di pubblico che chiede la mediazione dei bibliotecari anche per le più semplici ricerche sul catalogo. Oggi che la nuova frontiera sembra l'*information literacy*, questa esperienza ci dimostra quanto bisogno ci sia ancora di un' "educazione dell'utente" all'uso di questi servizi, nel senso più ampio e, per così dire, di base. E ci siamo domandati come mai gli indicatori usuali non rapportino il fabbisogno di personale all'utenza reale del servizio.

Note

¹ *Speciale Sala Borsa*, "Biblioteche oggi", 20 (2002), 4, p. 6-42.

² Le statistiche della biblioteca e di tutti i suoi servizi sono pubblicate alla pagina: <<http://www.bibliotecasalaborsa.it/static/statistiche.html>>. Il dossier 2002 <<http://www.bibliotecasalaborsa.it/content/dossier/dossier2002.pdf>> riporta dati generali, comprendenti anche il budget e le aziende fornitrici della biblioteca.