

## Indici di gradimento

*A Udine si sperimenta l'indagine nazionale sulla percezione della biblioteca*

**U**na delle condizioni per avvalorare un dato statistico è la sua raffrontabilità, nel tempo ma anche nello spazio. Sapere, per esempio, che l'italiano acquisterebbe volentieri un certo prodotto, ha determinate abitudini, effettuerà ben dichiarate scelte politiche e via dicendo,



può certo essere importante, ma lo sarà molto di più se sapremo anche in che misura tali scelte si differenziano in contesti geografici più o meno vasti o circoscritti (le regioni italiane, l'Europa, gli USA), o in diversi periodi temporali (un anno fa, dieci anni fa, nelle precedenti elezioni ecc.). Per accostarsi più propriamente ai nostri temi, uno dei dichiarati limiti dell'indagine dell'AIB impostata da chi scrive e realizzata dalla SWG di Trieste in occasione del XLII congresso dell'Associazione (R. Vecchiet, *Un'indagine sulla percezione del servizio bibliotecario pub-*

*blico in Italia*, "Bollettino AIB", 37 (1997), 1, p. 7-28) era proprio, per la scarsa consuetudine ad effettuare tali studi nel contesto italiano, la sua ben limitata raffrontabilità con analoghe, se non proprio identiche indagini di questo tipo svolte qualche anno prima, che dal confronto potessero meglio spiegare quelle cifre, giustificare o commentarle, verificando se vi fosse un'evoluzione nel servizio, e di quale entità. Un piccolo passo, invece, in una direzione opposta a quella fin qui delineata si è fatto a Udine. L'Amministrazione comunale, nell'ambito di una indagine più ampia commissionata sempre alla SWG per conoscere il gradimento sul funzionamento dei servizi della città, ha voluto inserire alcune delle domande già poste nell'indagine AIB del '96 e riferite evidentemente alla realtà udinese delle biblioteche pubbliche (la Biblioteca civica *in primis*, ma anche le otto biblioteche di circoscrizione), proprio per capire se e in che misura il dato che ne sarebbe uscito si discostava tanto o poco da quello nazionale.

Le domande formulate telefonicamente ad un campione di 768 residenti di età superiore ai 18 anni (Udine, com'è noto, ha poco meno di centomila abitanti) nei giorni 26, 27 e 30 giugno 1997 riguardavano l'utilizzo e le modalità di frequenza della Biblioteca comunale (con due domande), il giudizio complessivo sul servizio offerto, quello sulla dotazione libraria e sull'adeguatezza dell'orario di apertura. Rispetto all'indagine su scala nazionale mancavano i quesiti che richiedevano al campione un giudizio sulla professionalità degli ope-

ratori e sull'opportunità di istituire una tassa per potenziare la biblioteca cittadina, tolti dal questionario per alleggerire il carico delle domande che, come ho prima specificato, riguardavano un insieme molto ampio e vario di quesiti.

I risultati dell'indagine sono stati considerati positivi da chi li ha potuti osservare, proprio perché il confronto con il dato nazionale di appena otto mesi prima dava più di qualche motivo di piccola soddisfazione agli operatori e agli amministratori locali posti davanti alle prime cifre da analizzare. Per quanto riguarda la frequentazione, essa appare molto più elevata rispetto al dato nazionale (47,8 per cento contro il 26,6 per cento di chi dichiara di frequentarla spesso, talvolta o raramente), avvalorando così anche le successive risposte che si sono potute basare su un subcampione più rappresentativo.

La domanda sulla qualità del servizio offerto presenta risultati positivi soprattutto per la valutazione di "buono" (dato nazionale 41,3 per cento, dato locale 51 per cento) e di "ottimo" (dato nazionale 12,1 per cento, dato locale 13 per cento). All'opposto, diminuiscono localmente le percentuali dei giudizi di "discreto" e "sufficiente" date alla qualità del servizio, mentre vi è una piccola rimonta locale della peggiora degli scontenti: il 7 per cento (contro il 5,7 per cento del dato nazionale) valuta il servizio in termini di insufficienza.

Meno marcate le differenze rispetto a dotazione libraria e a orari di apertura, ma pur sempre positive. Sulla dotazione (ricordiamo che la Biblioteca civica di Udine ha oltre 400.000 volumi e ne acquista ogni anno almeno 4.000) coloro che la ritengono "molto" o "abbastanza" adeguata sono il 67 per cento (il dato nazionale perveniva al 66,6 per cento),

ma all'interno di questo insieme la percentuale dei "molto" soddisfatti a livello locale è del 45,9 per cento, contro il 35,8 per cento del dato nazionale. Altrettanto simili i risultati sul gradimento dell'orario di apertura, ricordando per inciso che la Biblioteca civica di Udine apre per quasi 50 ore settimanali (sabato mattina compreso e da lunedì a venerdì fino alle 19,10). Se accorpamo i giudizi di coloro che lo ritengono "molto" o "abbastanza" adeguato, dato locale e dato nazionale quasi si equivalgono (67,4 per cento contro 65,6 per cento), ma se separiamo i "molto" dagli "abbastanza" notiamo una sempre migliore risposta del dato locale (chi ritiene l'orario di apertura "molto" adeguato è il 49,9 per cento fra gli udinesi, mentre è il 43,8 per cento fra gli italiani). Quali le conclusioni? Indubbiamente, per poter valutare pienamente il servizio offerto da una biblioteca pubblica vi sono molti altri strumenti di indagine, e notevolmente più sofisticati, ma il sondaggio telefonico proposto ha il merito di capire sempre quale è l'incidenza di chi non frequenta mai la biblioteca, mentre — fra coloro che la frequentano — si possono con immediatezza percepire le tendenze, i maggiori apprezzamenti e le più insistenti insoddisfazioni su un servizio che, in continua evoluzione, va frequentemente misurato perché potrebbe sensibilmente variare il proprio peso e l'influenza nel contesto sociale in cui è collocato. Se poi questi dati sono confrontabili con sufficiente attendibilità con quelli nazionali, non c'è dubbio che il raffronto ha un valore di grande importanza per l'amministratore locale e per il bibliotecario, rendendo meno aleatorio qualsiasi tipo di indagine e caricando di qualche significato in più i risultati del nostro lavoro.

Romano Vecchiet