

Monitorare l'utenza

*L'esperienza della Biblioteca
"Vincenzo Pinali" di Padova*

Maria Antonia Romeo

*Biblioteca medica "Vincenzo Pinali", Università degli studi di Padova
mariella.romeo@unipd.it*

Rachele Shamouni

Centro di ateneo per le biblioteche, Università degli studi di Padova

Elaborazione statistica di Beatrice Catinella

*Sistema informativo del Centro di ateneo per le biblioteche
Università degli studi di Padova*

Viene qui presentato uno studio sull'affluenza, la tipologia di utenza e le richieste che quotidianamente investono una biblioteca.

Rispetto a questo tipo di indagini, il primo passo è comprenderne l'importanza e l'utilità; una volta acquisita la consapevolezza che questo tipo di lavoro costituisce un efficace strumento operativo nelle mani del bibliotecario, l'impegno per passare alla fase attuativa si rivela più che sostenibile.

Infatti, come testimonia la presente rilevazione, un'analisi sul flusso di utenza che investe una biblioteca può essere gestita quasi interamente dal personale della stessa.

Fatta eccezione per la fase di elaborazione statistica dei dati, la quale richiede una consulenza professionale circoscritta ma comunque indispensabile, il grosso dell'impegno è gestibile dal personale della biblioteca con un onere ragionevole in termini di tempo, risorse e costi.

A fronte di un impegno non eccessivo i risultati dell'indagine costituiscono uno strumento utile e valido per ripensare alle prestazioni della biblioteca.

La storia

Il nucleo della Biblioteca medica "Pinali" dell'Università di Padova nasce nel 1875 grazie a un lascito in denaro, libri e riviste di Vincenzo Pinali, ordinario di Clinica me-



L'edificio settecentesco che ospita la Biblioteca "Pinali"

dica, acquisendo nel tempo le caratteristiche di Biblioteca principale di facoltà.

Nel 1963 con la nascita del Policlinico universitario la biblioteca viene suddivisa in:

- sezione antica, annessa all'Istituto di storia della medicina;
 - sezione moderna, all'interno delle mura della cittadella ospedaliera.
- Negli anni recenti sono confluiti nel patrimonio della biblioteca le collezioni di biblioteche specialistiche dell'area medica. Attualmente le collezioni della Pinali sono tra le più cospicue e significative nell'ambito universitario nazionale e internazionale. Nell'anno 2002 le è stato riconosciuto da Bibliocom¹ un pri-

mato nelle innovazioni tecnologiche applicate ai servizi avanzati.

Rilevazione

Nell'arco della settimana dal 24 al 29 maggio 2004, la Biblioteca medica "Vincenzo Pinali" ha condotto un'indagine volta al monitoraggio della sua utenza; l'indagine si è svolta nel corso dell'intero orario di apertura (62 ore), ad opera di un rilevatore posizionato all'ingresso della biblioteca. La rilevazione è stata attuata somministrando una scheda di entrata composta da tre domande a lista chiusa da compilare una sola volta al giorno da ciascun utente.

La prima richiedeva l'identificazione in una delle categorie dell'utenza interna, comprendente gli iscritti e i dipendenti dell'ateneo, oppure in quelle dell'utenza esterna: queste ultime erano state individuate con una particolare attenzione al rapporto della biblioteca con l'azienda ospedaliera e dettagliando per quanto possibile le tipologie professionali e la dipendenza da enti pubblici o privati. La seconda domanda forniva una serie

di opzioni relative ai motivi per cui l'utente si reca in biblioteca e consentiva di sceglierne più d'uno e/o di specificarne altri. La terza domanda, infine, chiedeva di indicare quante volte l'utente avesse compilato il questionario: considerando che ciascun utente era tenuto a farlo una sola volta al giorno, dai dati ottenuti si è ricavato il numero delle persone fisiche, corrispondente a quello delle schede che indicavano un solo ingresso settimanale. Inoltre, tramite una serie di semplici sottrazioni, è stato possibile risalire ai tassi di frequenza che, rapportati alle singole categorie di utenti, rappresentano un contributo interessante all'analisi.

Al fine di ridurre al minimo le dispersioni e fornire un supporto ai rispondenti, ciascuna scheda veniva compilata immediatamente, quindi ritirata, numerata e datata dal rilevatore.

A rilevazione ultimata, i dati sono stati inseriti in un database e ricomposti in un'unica tabella che ha costituito la base per le successive analisi statistiche. I dati sono stati elaborati utilizzando il programma statistico SPSS.12.

Quanto a eventuali confronti con altri studi sull'utenza delle biblioteche dell'ateneo di Padova, la rilevazione effettuata nel 2002 sulle 28 biblioteche allora enti percettori² potrebbe costituire un buon termine di paragone, in quanto si era svolta nello stesso periodo di riferimento con la medesima durata di una settimana. Tuttavia va sottolineato che le differenze metodologiche tra le due rilevazioni non consentono un confronto diretto dei risultati. Infatti, poiché nel 2002 si era censito il numero delle visite e stimato quello delle persone, un eventuale confronto con la presente indagine imporrebbe un'analisi sul numero delle persone entrate in biblioteca nell'arco della settimana, mentre la metodologia di rilevazione scelta implica un'analisi

sul numero delle schede compilate. D'altro canto, la mancanza di un confronto più circostanziato non impedisce comunque considerazioni più generali, in base alle quali risulta che gli esiti delle due rilevazioni sono assolutamente coerenti: il numero di schede raccolte nel 2004 conferma con una certa precisione la previsione derivante dal numero delle visite censite e delle persone stimate nel 2002.

Tenuto conto di queste considerazioni, va segnalato il trend di crescita dell'utenza esterna, che passa dal 5,2% del 2002 al 6,1% del 2004.

Analisi

Tipologie di utenza

Le schede compilate nell'arco dell'intera settimana nella Biblioteca "Pinali" sono state 1.772, cui corrispondono 997 persone fisiche. Si ricorda che le considerazioni che seguono si basano sul conteggio in termini di schede, ovvero sulla somma degli ingressi giornalieri.

Come dimostra la figura 1 (p. 10), il primo dato che emerge dall'indagine evidenzia come l'utenza interna all'ateneo (medicina, più altre facoltà) con il 94% prevalga nettamente su quella esterna, confermando un ruolo attivo ed efficace della biblioteca all'interno del Sistema bibliotecario di ateneo.

Nelle tabelle 1, 2, 3 risulta inoltre che la categoria di utenza più numerosa è quella degli studenti di medicina, seguita da quella degli specializzandi, dei tirocinanti e dei laureandi, della stessa facoltà.

Il dato sugli studenti di medicina conferma l'uso consolidato dei servizi di base più legati alle attività didattiche (tabella 1). In questi termini la categoria degli studenti, con le sue esigenze strutturali primarie, costituisce l'ipotetica base di una virtuale piramide dell'utenza.

La biblioteca in cifre

Il patrimonio documentario

*Abbonamenti a periodici
correnti:* 1.260

Annate di periodici: 47.031

Monografie: 13.098

Bibliografie storiche: Collezione di repertori bibliografici medici a partire dal 1877.

Servizi nel 2003

Prestiti: 2.569

Fotocopie: 461.000

Document delivery attivo: 3.077

Document delivery passivo: 1.292

Ricerca bibliografica assistita:

171 ore

Corsi di formazione agli utenti:

186 ore

Utenti partecipanti ai corsi: 320

Utenza della Facoltà di medicina*

Iscritti: 5.590

Docenti: 1.809 (di cui 1.311 professori a contratto)

Specializzandi: 1.525

*Dottorandi**:* 401

Perfezionandi: 269

Iscritti al Master: 81

* I dati sono stati forniti dal Centro informativo di ateneo (CIA) e si riferiscono al 2003-2004.

** Macro-aree considerate: Scienze chimiche, Scienze del farmaco, Scienze biologiche, Scienze mediche.

Tab. 1 – Dati relativi all'utenza di medicina

	Frequenza	Percentuale
Studiante di medicina	1.100	73,6
Specializzando di medicina	130	8,7
Tirocinante di medicina	103	6,9
Laureando di medicina	88	5,9
Docente di medicina	13	0,9
Borsista post-laurea di medicina	11	0,7
Altro di medicina	10	0,7
Dottorando di medicina	10	0,7
Personale tecnico di medicina	8	0,5
Ricercatore di medicina	7	0,5
Titolare di assegno di ricerca di medicina	6	0,4
Perfezionando di medicina	5	0,3
Professore a contratto di medicina	4	0,3
TOTALE	1.495	100,0

Tab. 2 – Dati relativi all'utenza di altre facoltà di ateneo

	Frequenza	Percentuale
Studiante di altre facoltà	69	42,6
Altro di altre facoltà	42	25,9
Laureando di altre facoltà	22	13,6
Personale tecnico-amministrativo di altre facoltà	7	4,3
Docente di altre facoltà	6	3,7
Borsista post-laurea di altre facoltà	4	2,5
Titolare di assegno di ricerca di altre facoltà	3	1,9
Dottorando di altre facoltà	3	1,9
Ricercatore di altre facoltà	2	1,2
Tirocinante di altre facoltà	2	1,2
Specializzando di altre facoltà	1	0,6
Perfezionando di altre facoltà	1	0,6
TOTALE	162	100,0

Tab. 3 – Utenza esterna all'ateneo

	Frequenza	Percentuale
Studiante di altro ateneo	32	29,9
Medico dell'azienda ospedaliera di Padova	16	15,0
Medico di altra ULSS / altra azienda	11	10,3
Medico libero professionista	10	9,3
Altro esterno	7	6,5
Altro professionista privato	7	6,5
Docente di altro ateneo	6	5,6
Medico frequentatore	5	4,7
Altro professionista dipendente	5	4,7
Medico dell'ULSS 16 di Padova	3	2,8
Personale infermieristico	3	2,8
Personale tecnico-sanitario	2	1,9
TOTALE	107	100,0

Per quanto riguarda invece l'utenza di altre facoltà dell'ateneo, va notato che la classe degli studenti, pur essendo ancora la più numerosa (42,6%; tabella 2) è notevolmente più bassa rispetto all'analoga classe della Facoltà di medicina (73,6%; tabella 1), segnalando un rapporto meno vincolato rispetto a

chi "appartiene" alla facoltà di medicina. Inoltre va precisato che la quota rilevante di "altro" di altre facoltà (25,9%; tabella 2) comprende quasi esclusivamente studenti di un master della Facoltà di scienze statistiche, che utilizza periodicamente l'aula didattica della Biblioteca "Pinali".

Quanto all'utenza esterna di ateneo, gli studenti (29,9%; tabella 3) ne costituiscono la parte più consistente, anche se tuttavia non rappresentano una componente del tutto esterna all'ambito universitario, in quanto risulta che si tratta soprattutto di studenti Erasmus ospiti provvisori dell'ateneo. D'altro canto, sommando le varie tipologie dei medici, ovvero di professionisti che si rivolgono alla biblioteca per esigenze di carattere tecnico-specialistico, risulta che la loro componente (42,1%) è comunque nettamente superiore a quella degli studenti.

Come si evince dalla tabella 3, la tipologia prevalente di utenza è quella dei medici dell'azienda ospedaliera di Padova, ma va notato che anche i liberi professionisti e i medici di altra ULSS / altra azienda costituiscono una presenza tutt'altro che trascurabile.

Dall'analisi emerge dunque che, oltre a servire l'utenza istituzionale e quella legata all'azienda ospedaliera, la biblioteca rappresenta un punto di riferimento consolidato per la documentazione e l'aggiornamento dei medici in generale. A riprova di ciò il fatto che vi sia una presenza non consistente ma significativa di medici provenienti da ULSS di altre città (nell'arco della settimana 6 medici da Venezia, 3 da Vicenza, 1 da Verona e 1 da Trento). Inoltre la presenza di professionisti, dipendenti o privati, non medici, e di docenti di altri atenei dimostra che, oltre al suo bacino naturale di utenza, la biblioteca esercita una funzione scientifico-culturale al di là dei confini strettamente disciplinari e territoriali.

Motivazioni

a) Utenza interna

Nel riflettere sulle differenti motivazioni delle varie categorie di utenti interni all'ateneo, si è formu-

Fig. 1 – Utenza totale

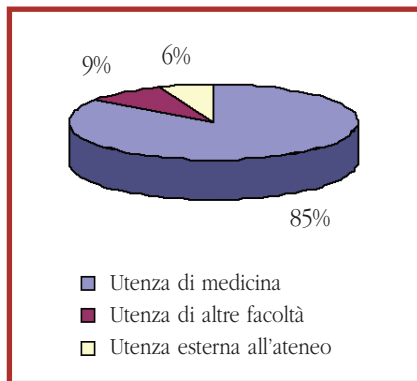


Fig. 2 – Utenza 1° gruppo (66% del totale)

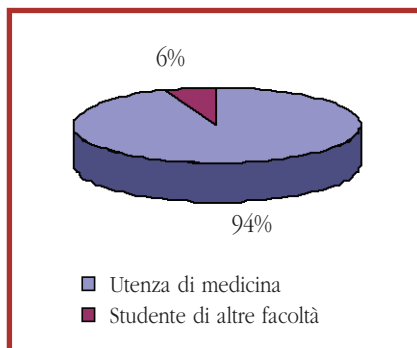
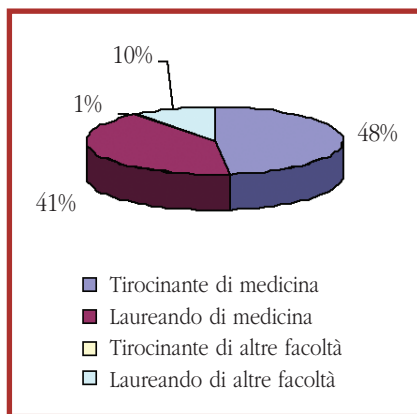


Fig. 3 – Utenza 2° gruppo (12% del totale)



lata l'ipotesi di una loro distinzione in cinque grandi gruppi, sulla base di una diversità di esigenze:

- un primo gruppo caratterizzato dalle esigenze didattiche degli studenti di medicina e altre facoltà, che corrisponde al 66% del totale dell'utenza rilevata (figura 2);
- un secondo gruppo dalle esigenze più specialistiche legate alle figure di tirocinanti, laureandi, di me-

Fig. 4 – Utenza 3° gruppo (7,8% del totale)

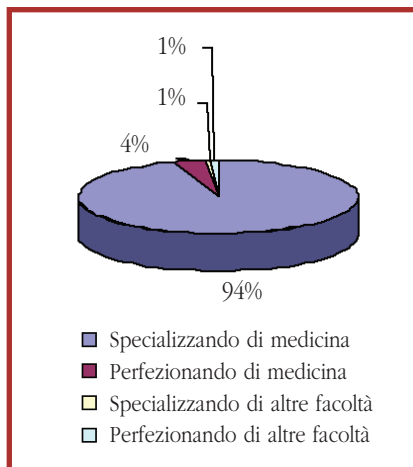


Fig. 5 – Utenza 4° gruppo (2,6% del totale)

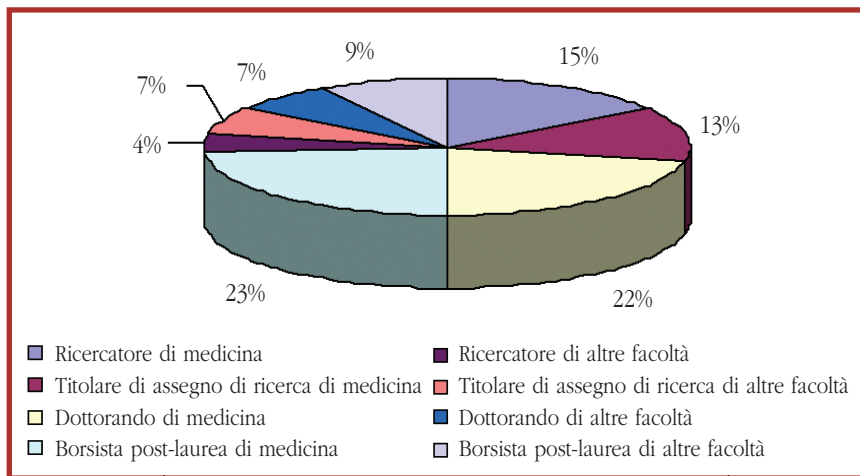
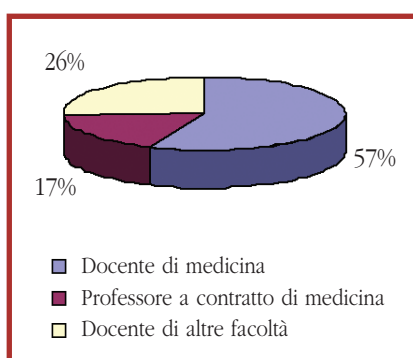


Fig. 6 – Utenza 5° gruppo (0,9% del totale)



dicina e altre facoltà, che corrisponde al 12% dell'utenza (figura 3);

- un terzo gruppo connotato dalle esigenze di ricerca legata alla professione, di specializzandi e perfezionandi di medicina e altre facoltà, che corrisponde al 7,8% dell'utenza (figura 4);

- un quarto gruppo caratterizzato dalle esigenze di ricerca scientifica di ricercatori, assegnisti, dottorandi, borsisti di medicina e altre facoltà, che corrisponde al 2,6% dell'utenza (figura 5);
- un quinto gruppo legato alle esigenze del ruolo accademico di docenti e professori a contratto di medicina e altre facoltà, che corrisponde allo 0,9% dell'utenza (figura 6).

Considerando le motivazioni indicate nell'ambito di questa suddivisione in gruppi, emerge che nel

primo gruppo (figura 7), ovvero quello più legato alle esigenze primarie degli studenti, le attività più ricorrenti e sostanzialmente equivalenti, sono la consultazione e lo studio con materiali propri. Segue il navigare in Internet e solo al quarto posto la ricerca bibliografica,³ con una percentuale d'uso notevolmente inferiore.

Nel secondo gruppo (figura 8), ovvero in classi di utenti con esigenze meno generiche, si riscontra una conferma della consultazione, associata a una notevole crescita dell'attività di ricerca bibliografica, mentre lo studio con materiale proprio diminuisce in modo sostanziale.

Nel terzo gruppo (figura 9), in cui prevale l'interesse per la formazio-

Fig. 7 – Motivi utenza 1° gruppo (studenti di medicina e altre facoltà)

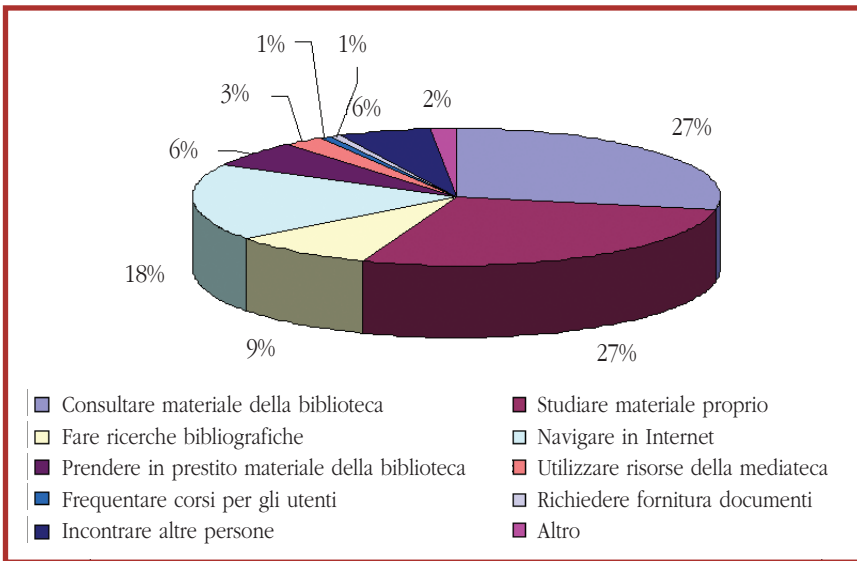


Fig. 8 – Motivi utenza 2° gruppo (tirocinanti, laureandi di medicina e altre facoltà)

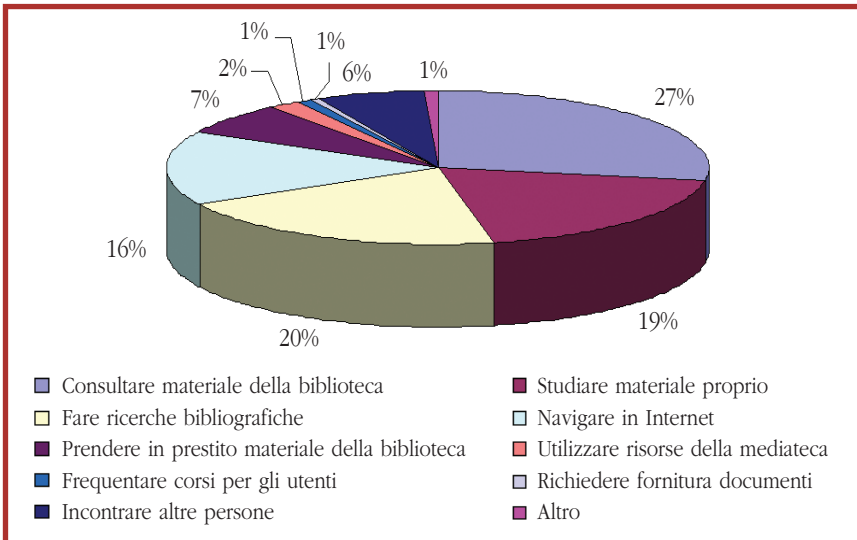
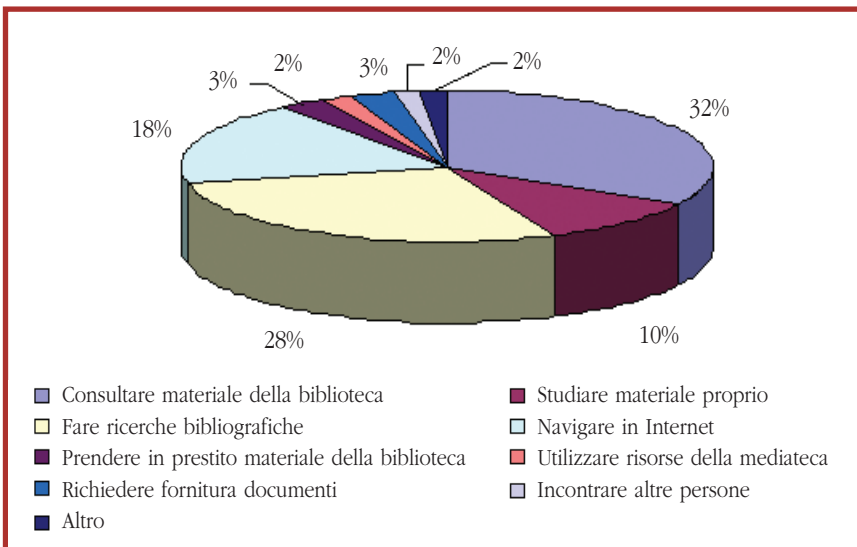


Fig. 9 – Motivi utenza 3° gruppo (specializzandi e perfezionandi di medicina e altre facoltà)



ne medica, si evidenzia un deciso ulteriore aumento delle ricerche bibliografiche, mentre la consultazione aumenta di alcuni punti rispetto al secondo gruppo. Diminuisce invece di parecchi punti lo studio con materiale proprio, confermando così un trend di utilizzo specialistico dell'informazione bibliografica.

Nel quarto gruppo (figura 10) la consultazione cresce rispetto a tutti e tre i gruppi precedenti, lo studio con materiale proprio si dimezza rispetto agli specializzandi/perfezionandi, e le ricerche bibliografiche, sempre rispetto agli specializzandi/perfezionandi, aumentano di quasi 10 punti. Riteniamo che queste differenze possano rappresentare un indice di attività più marcatamente rivolte alla ricerca scientifica e alla pubblicazione di quanto non siano quelle già specialistiche, ma più improntate all'iter professionale, della fascia precedente.

Nel quinto gruppo (figura 11), connotato dal ruolo accademico, si riscontra, a fronte di una rappresentazione non particolarmente consistente, dovuta forse all'uso in remoto dei materiali della biblioteca e alla presenza di intermediari di ricerca, un utilizzo molto mirato delle risorse informative. A riprova di ciò, la consultazione di materiale raggiunge il 46% ovvero il valore più alto in assoluto, mentre le ricerche bibliografiche si attestano su valori modesti, così come la navigazione in Internet, evidentemente effettuate in remoto dallo studio. Una conferma di questa interpretazione sull'utilizzo delle risorse elettroniche è ricavabile anche dall'esame dei dati raccolti dal Centro di ateneo per le biblioteche nell'anno 2003 con il questionario ai docenti sul Sistema bibliotecario di ateneo, dove veniva chiesto di indicare le modalità prevalenti di utilizzo della biblioteca. Il risultato fu che i docenti del settore biomedico dichiararono la più bassa per-

centuale di ateneo per la modalità recarsi in biblioteca, cui faceva riscontro la più alta percentuale di uso in remoto delle risorse e della collaborazione di studenti, laureandi e altre figure per i servizi di biblioteca (tabella 4).

Significativa è invece, rispetto a tutte le altre fasce di utenza, la crescita dell'uso della mediateca, rete locale attrezzata con nove postazioni collegata a un server, dove risiedono materiali di strumentazione didattica molto specialistica, anche per incontrare altre persone.

A tale proposito, si riscontra che da un'utenza di questo tipo emerge un'esigenza di incontro o di scambio, in linea con la richiesta crescente dell'uso di spazi della biblioteca per incontri scientifici, il che andrebbe tenuto in considerazione per eventuali riorganizzazioni logistiche.

Con la cautela dovuta alle diversità nell'impostazione del questionario (quello docenti è stato inviato ai docenti dell'ateneo, qui la scheda veniva compilata da chi entrava nella biblioteca di medicina) e nella raccolta dei dati, va notato che questi risultati sono, almeno in parte, in linea con gli esiti del *Questionario ai docenti sul sistema bibliotecario di ateneo* del 2003. Da questo studio infatti risultava la consultazione come servizio più utilizzato, seguito dalle ricerche bibliografiche e dal prestito. La motivazione principale coincide quindi con il dato emerso dalla rilevazione in Pinali che dà la consultazione al primo posto (figura 11), mentre le altre presentano alcune differenze. Tuttavia va sottolineato che, per effettuare dei confronti approfonditi e significativi sugli altri motivi, sarebbe necessario enucleare le motivazioni dei soli docenti del settore biomedico dagli esiti generali del questionario docenti. Da sottolineare a questo proposito il rapporto di fattiva collaborazione instaurato con il CAB per il monitoraggio del-

Fig. 10 – Motivi utenza 4° gruppo (ricercatori, assegnisti, dottorandi, borsisti di medicina e altre facoltà)

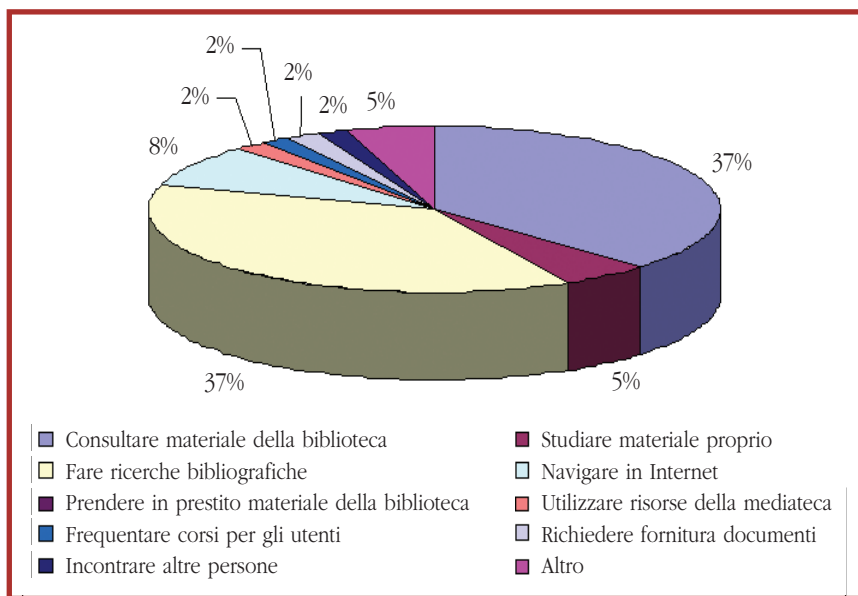
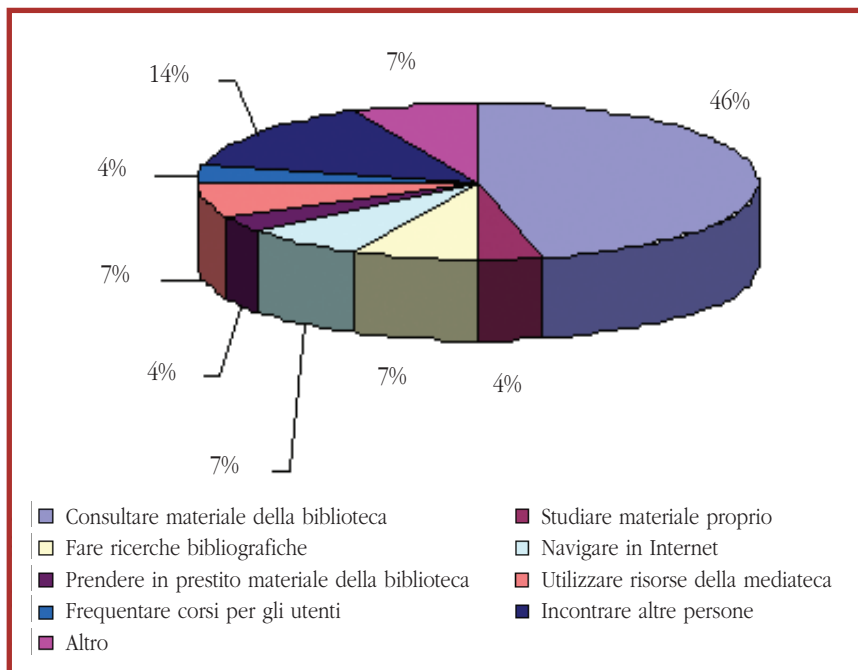


Fig. 11 – Motivi utenza 5° gruppo (docenti e professori a contratto di medicina e altre facoltà)



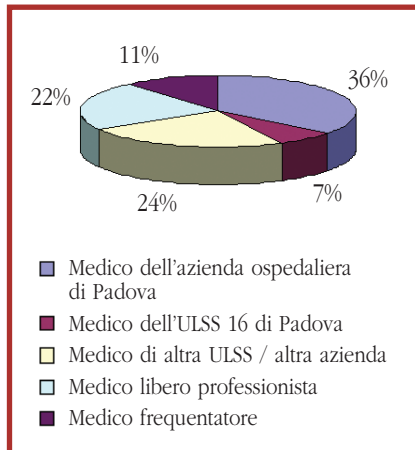
l'utenza "Pinali", in particolare per quanto riguarda il supporto organizzativo e l'elaborazione dei dati.

b) Utenza esterna

Si è scelto di indagare in forma più approfondita i motivi della frequenza dei medici non solo per-

ché rappresentano la categoria più consistente dell'utenza esterna, ma anche quella potenzialmente più interessata all'espansione dei servizi e al loro miglioramento. A questa esigenza corrisponde del resto da parte della biblioteca una propensione positiva, anche nel-

Fig. 12 – Utenza medica esterna



l'ottica del mantenimento, della selezione e della qualità scientifica delle risorse, in un momento di particolare limitatezza dei fondi a disposizione.

Seguono quindi i grafici sull'utenza medica esterna e sulle sue motivazioni (figure 12 e 13).

La motivazione in assoluto più rilevante risulta essere la consultazione, con un valore notevolmente superiore (53%) rispetto a quello raggiunto dai docenti (46%), che era il più elevato nell'ambito dell'utenza interna. A conferma dell'uso eminentemente specialistico/professionale, il dato relativo alle ricerche bibliografiche si attesta al 26%, che è un valore simile a quello degli specializzandi.

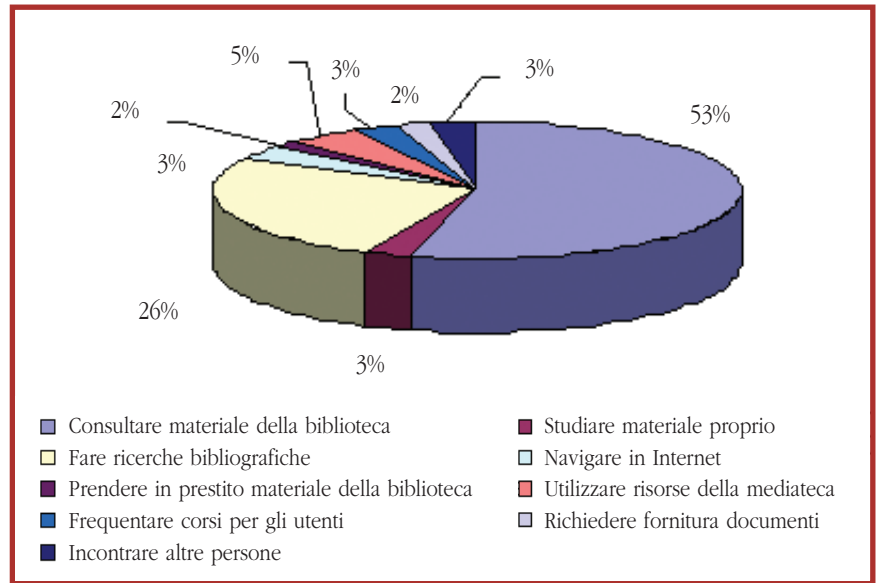
Significativo anche l'utilizzo della mediateca, che in quanto servizio avanzato dimostra, attestandosi a 5% per l'utenza medica esterna e a 7% per i docenti interni, la sua utilità ed efficacia nei confronti di un'utenza di alto profilo.

Altre considerazioni

Corsi di formazione

La Biblioteca "Pinali" si colloca tra quel 15,2% di biblioteche di università,⁴ che a livello nazionale predispongono corsi strutturati per la loro utenza.

Fig. 13 – Motivi utenza medica esterna



Tab. 4 – Analisi per macro-settori disciplinari, dal Questionario ai docenti sul Sistema bibliotecario di ateneo

	Scientifico	Medico	Politico	Umanistico
Si reca personalmente in biblioteca	82,9%	65,4%	95,7%	88,2%
Ne utilizza i servizi in remoto	59,9%	74,8%	50,0%	67,1%
Contatta il bibliotecario telefonicamente o tramite e-mail	15,4%	11,0%	11,4%	1,2%
Si avvale della collaborazione di studenti, dottorandi, borsisti	15,4%	33,1%	7,1%	21,2%

Questionario ai docenti sul Sistema bibliotecario di ateneo, a cura di M. Corbolante; elaborazioni statistiche di B. Catinella, M. Bevilacqua, p. 13.

Tab. 5 – Frequenze medie per gruppi di utenza

	Frequenza media
Studente (di medicina e di altre facoltà)	3,9
Tirocinante, laureando (di medicina e di altre facoltà)	1,7
Specializzando, perfezionando (di medicina e di altre facoltà)	1,4
Ricercatore, titolare assegno di ricerca, borsista, dottorando (di medicina e di altre facoltà)	1,3
Docente di medicina, professore a contratto (di medicina e di altre facoltà)	1,2
Medico dell'azienda ospedaliera di Padova, medico dell'ULSS 16 di Padova, medico di altra ULSS / altra azienda, medico libero professionista, medico frequentatore	1,3

Nella nostra rilevazione risultano 21 dichiarazioni di frequenza a corsi di formazione che costituiscono lo 0,7% del totale. Sembra un dato non particolarmente significativo, ma va confrontato con il monitoraggio annuale effettuato dalla biblioteca: 320 utenti formati nel 2003 in corsi strutturati per un tota-

le di 186 ore (i corsi sono sull'uso di Internet e le principali banche dati mediche, il numero massimo di partecipanti è di 12 persone).

Frequenze settimanali

Come si è detto inizialmente, questa rilevazione si è protratta per

tutto l'orario di apertura⁵ nell'arco di una settimana, chiedendo agli utenti di compilare la scheda di ingresso ogni giorno. In questo modo è stato possibile monitorare anche il tasso di frequenza dell'utenza. Ne risulta che la componente studentesca frequenta la biblioteca in media 3,9 volte la settimana, i laureandi 1,7 mentre tutte le altre categorie si attestano intorno a valori compresi tra 1,2 e 1,4 (tabella 5). Da considerare che la media è stata calcolata su sei giorni, anche se in realtà il sabato la biblioteca è aperta solo la mattina e la frequenza è notevolmente ridotta rispetto agli altri giorni. Viene dunque confermato il diverso utilizzo della biblioteca da parte dei vari gruppi di utenti: da una parte l'utenza studentesca, caratterizzata da numero elevato e alto tasso di fedeltà in relazione ai servizi di base, dall'altra quella più specialistica, ma meno assidua, rivolta soprattutto ai servizi avanzati.

Conclusioni

Dai risultati visti e commentati nell'ambito di questo studio sembra che, nel caso specifico della "Pinali", la *mission* delle biblioteche di università, ovvero la capacità di fornire un servizio efficace esercitando nel contempo una funzione culturale, risulti almeno in parte confermata. Come si è già osservato, dalla presente indagine emerge che una larga fetta dell'utenza usufruisce con regolarità dei servizi di base della biblioteca, mentre dalle categorie vieppiù specializzate e numericamente inferiori emerge un utilizzo meno generico delle risorse bibliografiche a stampa ed elettroniche. In questo senso dunque, posto che i servizi avanzati rappresentano un contributo importante per le loro ricadute professionali e culturali, le esigenze di un'utenza così composta trovano rispondenza nella *mission* di una biblioteca che, oltre a fornire uno specifico servizio, deve eser-

citare una funzione culturale. L'indagine condotta conferma la presenza di una fetta di utenza numericamente cospicua e piuttosto assidua (la media della frequenza settimanale degli studenti di medicina è di 3,9) che utilizza i servizi primari della biblioteca. A tale riguardo, posto che sarebbe auspicabile anche un monitoraggio sistematico sul grado di soddisfazione dei servizi, si può inferire che la biblioteca risponde a queste esigenze con una certa efficacia, viste, per l'appunto, la consistenza e la frequenza dell'utenza, oltre all'elevato gradimento risultato dall'indagine del 2002. D'altro canto, invece, l'utenza con esigenze più specialistiche, rivolta ai servizi più avanzati, costituisce una componente minore, portata a utilizzare la biblioteca in modo più mirato, dunque meno assiduo. Rispetto a questo tipo di utenza va notato che, se essa è mossa da interessi scientifici o professionali specifici, la sua presenza, per quanto esigua se confrontata alle altre componenti, è comunque molto significativa. In questi termini, presenze altamente significative sono, da una parte quelle legate al ruolo accademico e alla ricerca, dall'altra quelle degli esterni che si recano in biblioteca per motivi professionali. Queste componenti dell'utenza vanno considerate "significative" sulla base di quella "valenza culturale" cui si è accennato a proposito della *mission* della biblioteca. Infatti, nel chiedersi in che termini e con quali mezzi una biblioteca possa incrementare e qualificare la sua valenza culturale, l'intreccio tra professionalità e ricerca potrebbe rappresentare una componente fondamentale della risposta. A tale proposito va riscontrato che, con l'ampiezza dell'orario, l'apertura al sabato e l'accesso degli utenti esterni all'ateneo, senza restrizioni e senza particolari formalità, la Biblioteca "Pinali" favorisce



La sala riviste della Biblioteca medica "Pinali"

già, almeno in parte, questo tipo di interazione.

Sempre in questa direzione sono già in atto significativi rapporti di collaborazione con enti esterni, in particolare con l'azienda ospedaliera. Uno dei frutti di questa collaborazione è la convenzione con l'azienda ospedaliera per l'erogazione di corsi all'uso delle risorse bibliografiche mediche on line, con rilascio dei crediti ECM (Educazione continua in medicina) al personale sanitario che li frequenta. Questi corsi risultano essere il primo esempio completo di un piano formativo in cui le risorse bibliografiche sono centrali e non sussidiarie ad altri tipi di apprendimento.⁶ Già da molti anni del resto i corsi di formazione su banche dati e Internet sono rivolti a studenti e altri operatori.

L'interazione con il mondo professionale esterno è dato anche dall'attivazione di servizi di ricerche bibliografiche e fornitura documenti per enti e professionisti pubblici e privati e, in qualche caso, per la magistratura e gli organi di polizia giudiziaria.

La permeabilità della biblioteca, inserita in un contesto istituzionale già volto a definire e intensificare legami strutturali con territorio e mondo dell'imprenditoria, sembra essere un'esigenza che esce rafforzata da questa analisi. In sostanza l'obiettivo della ricerca era proprio quello di verificare se, al di là dei confini tradizionali dei servizi per la didattica, ci fosse una richiesta di servizi da parte dell'utenza esterna convergente con gli obiettivi di ricerca e innovazione caratteristici dell'utenza specialistica e accademica. L'attività di monitoraggio dunque si è posta l'obiettivo di individuare con precisione il numero delle persone e il relativo tasso di frequenza alla biblioteca. Sulla base poi di un'analisi per categorie di utenti, si è constatato che, accanto a un'evidente valenza didattica, ne



Postazioni per gli utenti nella mediateca della "Pinali"

coesiste un'altra, fortemente orientata alla ricerca specialistica, in cui convergono utenti interni ed esterni, numericamente non paragonabile con la prima. È da sottolineare però che, dal punto di vista dell'allocatione delle risorse, questi dati non pesano allo stesso modo, nel senso che se è più agevole organizzare spazi di studio e predisporre servizi di base rispondenti a esigenze primarie legate alla didattica, non è altrettanto agevole ad esempio acquisire e organizzare costose e aggiornate risorse documentarie, soprattutto in ambito elettronico.

Diventa quindi palese il legame tra la conoscenza del target di utenti della biblioteca e dei servizi collegati, e la definizione di una scala di valori e obiettivi conseguenti, e coerenti, con i fini istituzionali ai quali riportare le scelte strategiche di sviluppo e l'investimento delle risorse.

Da questo punto di vista ci pare che la rilevazione abbia raggiunto il risultato di quantificare e definire l'utenza e i suoi bisogni di informazione e conoscenza. Resta adesso da stabilire in che modo

l'integrazione di bisogni e interessi diversificati possa portare a un punto di equilibrio nell'utilizzazione delle risorse, ampliando gli aspetti di permeabilità della biblioteca, ma mantenendo nel contempo inalterati i diritti degli utenti istituzionali.

Note

¹ "Bibliocom: esposizione nazionale di prodotti e servizi per la gestione dell'informazione e della conoscenza", a cura dell'AIB (Associazione italiana biblioteche).

² Per "enti percettori" si intendono le biblioteche ammesse a finanziamenti di ateneo sulla base di criteri prefissati.

³ I dati sulla ricerca bibliografica, a stampa e elettronica, sono stati accorpate, perché la maggior parte dei rispondenti non ha indicato l'opzione.

⁴ Il dato è stato rilevato da GIM (Gruppo interuniversitario per il monitoraggio) che ha svolto nel 2003 una rilevazione nazionale sulle biblioteche di università per conto del MIUR.

⁵ Dal lunedì al venerdì 8.15-19.30; sabato 8.15-13.45.

⁶ Fonte: banca dati Ministero della sanità, <<http://www.ministerosalute.it/ecm>>.