

La misura degli utenti

Verso un identikit degli iscritti
alle Biblioteche rionali milanesi

Pasquale La Torre
Federica Tassara

Biblioteche rionali di Milano
pasquale.latorre@comune.milano.it
federica.tassara@comune.milano.it

Continua in questo numero il viaggio tra le biblioteche milanesi, "Aspettando IFLA 2009". Ricordiamo infatti che dal numero di settembre "Biblioteche oggi" ha volentieri offerto uno spazio alle biblioteche del capoluogo lombardo, che ospiterà ad agosto il congresso dell'IFLA: un'occasione per far conoscere agli ospiti italiani e stranieri la realtà dei servizi bibliotecari di questa città.

In questo numero, un'analisi del pubblico delle Rionali e le schede di cinque biblioteche di quartiere.

Prima di apprestarci a tracciare un ritratto, per quanto sfumato, del nostro pubblico è opportuno fare un'importante premessa. Ci limiteremo a prendere in esame i soli iscritti al prestito delle biblioteche rionali nel corso del 2007, pur consapevoli dell'esistenza di un pubblico, anche più vasto, di frequentatori *non iscritti* che vivono ogni giorno gli spazi e i servizi della biblioteca, ma che sfuggono a rigorosi strumenti di misurazione.¹

Le due varianti demografiche classiche: sesso ed età

Le 23 biblioteche rionali milanesi hanno registrato 77.561 iscritti, il 57% dei quali costituito da donne. La preponderanza del pubblico femminile all'interno delle biblioteche è fenomeno che trova riscontro in un'indagine Istat del 2006,² volta a indagare le abitudini



di lettura e il ricorso alla biblioteca in Italia. Va tuttavia rilevato che la proporzione tra uomini e donne diventa più bilanciata nelle biblioteche di maggiori dimensioni. Si potrebbe ipotizzare – ma è solo una possibile chiave di lettura – che a far la differenza sia il diverso sviluppo delle collezioni documentarie: le sedi più piccole, privilegiando la narrativa, hanno attirato maggiormente le lettrici, più dedite alla lettura di romanzi.

Per quanto concerne la distribuzione in classi di età, ne abbiamo dato una sintetica rappresentazione nella tabella 1. Se andiamo a confrontare questi valori con quelli della popolazione di Milano,³ scopriamo come le fasce di età più rappresentate siano quelle fra i 5 e

i 19 anni, con un indice di impatto complessivo di 14,8 (contro un indice medio di impatto intorno al 6). Viceversa, sono poco rappresentati gli ultrasessantenni, soprattutto considerando che rappresentano il 30% della popolazione di Milano (indice di impatto del 2,4). Tra l'altro è curioso osservare come quasi un quinto degli iscritti over 60 siano concentrati in sole due sedi: Sicilia e Gallaratese. La spiegazione può essere trovata in una combinazione di fattori che va dall'accessibilità delle sedi all'essere inserite in contesti prettamente residenziali così come nell'aver portato avanti progetti mirati a questo target (dall'alfabetizzazione informatica al progetto "Residenza assistita").⁴

Tab. 1

< 5 anni	1.036	1,33%
5-14 anni	14.107	18,13%
15-19 anni	7.220	9,28%
20-29 anni	13.771	17,70%
30-39 anni	13.031	16,75%
40-49 anni	12.562	16,14%
50-59 anni	6.741	8,66%
60-74 anni	7.102	9,13%
75 e oltre	2.242	2,88%

Le scelte

I nostri iscritti fanno un uso intenso del patrimonio della biblioteca, che aumenta significativamente di anno in anno: nel corso del 2007 sono stati registrati 1.007.452 prestiti tra libri, periodici e audiovisivi (incremento dell'11,7% rispetto al 2006), con un indice di circolazione per documento dell'1,15. Nei gusti di lettura prevale nettamente la narrativa (indice di circolazione medio dell'1,8), con una predilezione per i gialli: in crescita, con il progressivo arricchirsi delle collezioni, anche l'interesse per il fumetto. Per quanto concerne la saggistica, sono assai richieste le guide turistiche, i libri per la casa e per il tempo libero, sulla gravidanza e sui bambini (questa tendenza ha spinto molte sedi del sistema a ritagliare sezioni e spazi specifici dedicati a questi argomenti). Indici di circolazione alti sono registrati anche per l'informatica e per le discipline scientifiche: in particolare abbiamo assistito a un forte incremento di prestiti nella matematica, in linea con le ultime tendenze dell'editoria che, su questa disciplina, hanno immesso nel mercato testi a carattere divulgativo estremamente accattivanti. Non conoscono cali di interesse i libri per ragazzi. Gli audiovisivi, grazie anche alla varietà e ricchezza delle collezioni, registrano prestiti in continua crescita: tra il 2006 e il 2007 sono aumentati del 10% circa.

Un fenomeno assai interessante è il ricorso al prestito intersistema, che è cresciuto di pari passo con l'inserimento del posseduto in OPAC. La visibilità dei nostri titoli, ora estesi al patrimonio audiovisivo, ha modificato le stesse abitudini degli utenti, che sono diventati sempre più consapevoli di poter accedere al patrimonio dell'intero sistema. L'aumentare della richiesta ha a sua volta determinato l'esigenza di migliorare il servizio, riducendo progressivamente i tempi di attesa per i documenti richiesti presso un'altra sede (oggi un massimo di due giorni); a loro volta le richieste, per quella legge di interconnessione che esiste tra domanda e offerta, sono ulteriormente lievitate (dai 16.048 documenti richiesti nel 2005 si è arrivati ai 37.331 del 2007, oltre il doppio). Questo meccanismo ha portato anche a un approccio diverso alla costruzione delle raccolte: meno copie per ogni singolo titolo (con una distribuzione differenziata sulle sedi in base alle caratteristiche dell'utenza), ma una rosa molto più ampia di titoli a disposizione di tutto il sistema, accompagnata dalla creazione di un deposito librario che funge da riserva per i titoli a bassa richiesta.

Componente geografica dell'informazione

Nella nostra analisi abbiamo fatto riferimento ad alcuni degli indicatori classici nella misurazione delle prestazioni di una biblioteca (indice di impatto, di circolazione), pur nella convinzione che solo parzialmente sono in grado di esprimere adeguatamente l'efficacia dei servizi laddove ci si muove in un contesto così complesso, e così ricco di varianti, quale un sistema inserito in una grande metropoli; mancano valori di riferimento tarati per questo tipo di realtà, e

le pur fondamentali *Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane*⁵ meglio si adattano a comuni di piccole o medie dimensioni. Ad esempio, il concetto di popolazione di riferimento, qui tradizionalmente intesa come quella dei residenti in Milano, viene scardinato di fronte a un fenomeno di grandi proporzioni come quello del pendolarismo (sia giornaliero che di lungo periodo). Sono necessari strumenti diversi di indagine e valutazione. Un tentativo può essere quello di arricchire le metodologie finora utilizzate con la componente geografica. In questa direzione va un importante progetto, avviato in collaborazione con il Settore statistico del Comune di Milano, di geo-referenziazione dei nostri dati, attraverso l'utilizzo di tecnologie informatiche.⁶ In estrema sintesi, l'incrocio tra la componente geografica del dato statistico e la cartografia digitale consente di avere la sintesi visiva immediata del fenomeno esaminato. Questo approccio consentirà di:

- scattare un'istantanea del sistema bibliotecario urbano in termini di copertura territoriale, valutando la distribuzione delle sedi (ai fini di eventuali riorganizzazioni);
- visualizzare i fenomeni di pendolarismo per intercettarne i bisogni;
- giungere a un'analisi più puntuale del profilo dell'iscritto medio e del profilo della comunità di riferimento, che contiene gli utenti potenziali.

Note

¹ Sul tema degli *utenti non iscritti* rimandiamo alle condivisibili osservazioni contenute in ANNE-MARIE BERTRAND – MARTINE BURGOS – CLAUDE POISENOT ET AL., *Les bibliothèques municipales et leurs publics. Pratiques ordinaires de la culture*, Paris, Bibliothèque publique d'information - Centre Pompidou, 2001.

² Si tratta dell'indagine multiscopo "I

Aspettando IFLA 2009

cittadini e il tempo libero”, effettuata nel maggio 2006.

³ Tutti i dati sulla popolazione 2007 sono estrapolati dal portale della Statistica del Comune di Milano.

⁴ Il progetto nasce nel 2007 in Gallarate e si prefigge l'avvicinamento alla biblioteca e alle sue risorse di utenti impossibilitati a muoversi e ospitati presso la vicina Casa San Giuseppe.

⁵ *Linee guida per la valutazione delle*

biblioteche pubbliche italiane. Misure, indicatori, valori di riferimento, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2000.

⁶ La *information technology* di tipo geografico prende il nome di Gis (Geographic information system). Per un approfondimento rimandiamo a *Gis e pianificazione urbanistica*, a cura di Franco Vico, Segrate (MI), Il rostro, 1996.