

Emiliano Santocchini

**Analizzare l'utenza  
di una biblioteca**

*I casi della Biblioteca di Sociologia e comunicazione della Università "La Sapienza" e delle biblioteche dei Poli scientifico-didattici della Romagna, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2010, p. 256, € 20,00*

Può essere letto come un "segnale" il fatto che la terza edizione del premio "Giorgio De Gregori", che vuole ricordare la figura del grande bibliotecario scomparso nel 2003, promosso dai figli Luigi e Francesco, sia stato attribuito nel 2009 a Emiliano Santocchini, per l'opera *Analizzare l'utenza di una biblioteca. I casi della Biblioteca di Sociologia e comunicazione della Università "La Sapienza" e delle biblioteche dei Poli scientifico-didattici della Romagna*, tesi di diploma alla Scuola speciale per archivisti e bibliotecari (SSAB) che ha costituito il punto di partenza di questo volume recentemente edito dall'AIB.

Un segnale, dicevo, perché in un momento in cui tanto si discute di "crisi" e di "futuro" della biblioteca è molto incoraggiante che un premio che intende promuovere lo studio e la ricerca nell'ambito della biblioteconomia "giovane" e delle tematiche riguardanti le biblioteche, sia stato attribuito a un'opera che pone al centro dell'attenzione l'utenza e le metodologie di ricerca utili ad approfondirla. Temi di grande attualità che nella discussione sul futuro della biblioteca assumono un peso piuttosto evidente. Si tratta di un segnale tra altri: uno di questi, utile anche al fine di meglio inquadrare il presente volume, è la recente pubblicazione da parte dell'Editrice Bibliografica dell'edizione italiana del manuale di meto-

dologie della ricerca in biblioteca di Alison Jane Pickard, *La ricerca in biblioteca*, che, non a caso, ha l'eloquente sottotitolo *Come migliorare i servizi attraverso gli studi sull'utenza*.<sup>1</sup>

Non c'è dubbio, infatti, che qualcosa si stia muovendo intorno al tema "utenza" ed entrambi i volumi, pur con approcci molto diversi, ne rendono ben conto.

Se nel 1984 Colin Harris, nel suo intervento al convegno AIB di Villasimius, affermava che "finalmente" anche la biblioteconomia italiana aveva scoperto gli utenti,<sup>2</sup> non è forse esagerato ipotizzare che oggi, a distanza di quasi trent'anni, si stia assistendo a una ri-scoperta e che essa si stia concretizzando attraverso la messa a punto di metodologie e strumenti utili alla sua indagine.

È questa a nostro avviso la chiave di lettura da privilegiare nell'accostarsi al volume di Santocchini, che affronta la questione con un occhio rivolto al passato e uno al futuro.

Per quanto riguarda l'attenzione al passato, è lodevole la paziente e puntuale ricostruzione operata dall'autore sulla riflessione che c'è stata in Italia dagli anni Ottanta a oggi sull'utenza nelle pratiche di valutazione dei servizi bibliotecari soprattutto universitari. Il volume offre, infatti, un panorama aggiornato e critico su venticinque anni di dibattito professionale.

Con l'espressione "occhio rivolto al futuro" ci si riferisce a quella parte del volume che può essere letta come un "rapporto di ricerca" e che rende conto della metodologia e delle tecniche di rilevazione utilizzate nelle due indagini condotte dall'autore sulla Biblioteca di Sociologia e comunicazione del-

l'Università di Roma-Sapienza e sulle biblioteche dei Poli scientifico-didattici della Romagna. "Occhio al futuro" perché le due indagini rendono conto di una nuova tendenza in atto nella biblioteconomia italiana che rappresenta, senza alcun dubbio, il futuro delle pratiche valutative in biblioteca che, avendo colto i limiti di una valutazione esclusivamente quantitativa basata su indicatori di *performance*, si spinge all'integrazione di tecniche qualitative e quantitative, attraverso l'applicazione di quello che viene definito nella ricerca sociale "approccio misto".

Tale approccio si concretizza nelle indagini descritte con l'applicazione delle tecniche del questionario (ricerca quantitativa) e dell'intervista semi-strutturata e del *focus group*, in modalità tradizionale e in videoconferenza (ricerca qualitativa).

Del resto è lo stesso autore a chiudere il volume sottolineando quanto tale integrazione non solo sia possibile ma anche opportuna in virtù del fatto che "analizzare l'utenza di una biblioteca, universitaria e non, significhi non accontentarsi di un solo tipo di domanda e di un solo tipo di risposta" (p. 233).

Proprio questo secondo aspetto sarà probabilmente quello più apprezzato dai professionisti e dagli addetti ai lavori, poiché solleva alcune questioni estremamente attuali per coloro che si interessano di metodologia della ricerca in biblioteca e per quanti applicano tali strumenti nella pratica quotidiana del proprio lavoro.

Ed è proprio su questo aspetto del volume che si concentra Giovanni Solimine, maestro di Santocchini, che, avendo "fatto la storia" delle pratiche di misurazione e valu-

tazione in Italia, nella *Presentazione* al volume, mette in evidenza quanta strada sia stata percorsa negli ultimi quindici anni in tema di valutazione e come oggi siano in parte cambiate le domande cui rispondere con queste pratiche: "non ci si accontenta più di sapere cosa e quanto fanno le nostre biblioteche, ma cominciamo a chiederci come lo fanno. Nelle pratiche valutative emerge la necessità che la ricerca si ponga domande nuove, cercando di conoscere e analizzare le esigenze del contesto ambientale, le motivazioni degli utenti, il loro livello di soddisfazione, il modo in cui le biblioteche interagiscono con il pubblico" (p. 7).

Venendo all'articolazione dei contenuti, è la strutturazione stessa del volume a rendere conto di questa "doppia anima".

Il primo capitolo (*L'utente nella riflessione biblioteconomica italiana*) e il secondo (*Esperienze di misurazione e valutazione nelle università*) forniscono una panoramica puntuale su come è emerso il tema dell'utenza nella riflessione biblioteconomica italiana e su alcune tra le più significative indagini condotte nel nostro paese nelle biblioteche universitarie.

Tra queste, naturalmente le rilevazioni GIM (Gruppo interuniversitario per il monitoraggio dei sistemi bibliotecari di ateneo), occupano un posto di primissimo piano. Molto apprezzabile la scelta di proporre le indagini non in ordine cronologico ma attraverso l'individuazione di alcuni "temi forti" su cui indagini, condotte in contesti diversi, convergevano. Aspetto sul quale si tornerà più avanti.

Il terzo capitolo (*Analisi del-*

*l'utenza della Biblioteca di Sociologia e Comunicazione dell'Università "La Sapienza" e delle biblioteche dei Poli scientifico-didattici della Romagna*), insieme all'*Introduzione* metodologica (in cui vengono descritti i presupposti del lavoro e gli obiettivi della ricerca) e alle *Conclusioni*, rendono conto delle indagini empiriche, dalla fase della progettazione della ricerca alla comunicazione dei risultati.

Segue una ricca bibliografia che, oltre alla letteratura in materia di valutazione e misurazione dei servizi bibliotecari, presenta i riferimenti di alcuni testi fondamentali disponibili in lingua italiana in materia di metodologia e tecniche della ricerca sociale: dai manuali di metodologia di Piergiorgio Corbetta e David Silverman a quelli dedicati alle tecniche qualitative di Mario Cardano, Sabrina Corrao e Vanda Lucia Zamuner.

Chiude il volume l'*Appendice* in cui viene presentato il questionario di rilevazione distribuito all'utenza della Biblioteca di Sociologia e comunicazione della Sapienza: a tale proposito, in un'ottica metodologica, sarebbe stato interessante poter di-sporre anche delle guide d'intervista dei *focus group*, ma la scelta dell'autore è ricaduta su quella modalità di *focus group* definita "non strutturata", per la quale non è prevista la formulazione *a priori* di domande articolate ma solo l'annotazione di temi da toccare nel corso della discussione. Naturalmente i due percorsi di lettura proposti non sono da considerarsi separati, poiché se nella ricerca sociale il confronto con la letteratura scientifica in materia è sempre un momento costitutivo, rappresentando – per usare una metafora molto efficace

di Pickard – una pista di decollo per la grande avventura della ricerca,<sup>3</sup> ciò è tanto più vero nell'ambito delle indagini in biblioteca in cui la conoscenza della letteratura e delle buone pratiche è sempre consigliabile.

In conclusione, senza entrare nel dettaglio dei risultati delle indagini, si ritiene utile sottolinearne due aspetti. Il primo è relativo alla presentazione dei risultati, fase estremamente delicata della ricerca empirica, soprattutto qualitativa, poiché in parte coincidente con la bontà della ricerca stessa.

I dati quantitativi, elaborati attraverso il software SPSS versione 17.0, vengono presentati attraverso un uso consapevole di grafici e tabelle; per quanto riguarda i risultati delle rilevazioni qualitative, è evidente come l'autore si sia attenuto alle indicazioni della letteratura in materia, e sia stato capace di presentare la sua indagine attraverso un'analisi sistematica e controllabile, esplicitando il processo che lo ha portato a certe conclusioni e rendendo ripercorribile il lavoro di ricerca, attraverso la fedele presentazione di stralci d'intervista, rispondendo in questo modo ai criteri di "qualità" della ricerca qualitativa (*credibility, transferability, dependability, confirmability*).<sup>4</sup>

Ciò significa che – pur con la consapevolezza che ogni indagine in biblioteca non può che essere unica perché unica è la storia e l'evoluzione della biblioteca stessa, in quanto figlia del contesto e della comunità locale in cui si inserisce – il volume in questione potrà essere utile fonte di spunti per la progettazione pratica di indagini animate dai medesimi obiettivi conoscitivi, soprattutto perché di ogni tec-

nica utilizzata vengono messi in evidenza i vantaggi e i limiti.

Il secondo aspetto che si vuole sottolineare è stato trasversalmente già toccato e riguarda in generale il concetto di "comparabilità" e di *benchmarking*, una metodologia che promuove l'innovazione facendo del confronto con l'esterno un suo tratto caratterizzante e questione presente nella letteratura biblioteconomica italiana dagli anni Novanta.

La panoramica aggiornata e critica su venticinque anni di dibattito professionale e la rassegna delle più significative indagini condotte nel nostro paese nelle biblioteche universitarie hanno, infatti, consentito all'autore di individuare – a fronte dei risultati ottenuti dalla propria ricerca empirica – alcune questioni di interesse generale per le biblioteche universitarie che vanno dalla comunicazione con gli utenti, alla formazione degli stessi, dall'uso delle risorse elettroniche alla collocazione della biblioteca nell'ambito della facoltà e dell'ateneo.

Tutto ciò a dimostrazione di quanto nelle indagini in bi-

blioteca sia necessario rivolgere un occhio attento a ciò che succede fuori, poiché se il punto di vista esterno aiuta, in una fase iniziale, a fissare obiettivi di ricerca corretti, è soprattutto nella fase conclusiva che il confronto rappresenta una preziosa spinta ad una più ricca e profonda comprensione dei fenomeni in esame.

Chiara Faggiolani

Università di Roma La Sapienza  
chiara.faggiolani@uniroma1.it

<sup>1</sup> Cfr. ALISON JANE PICKARD, *La ricerca in biblioteca. Come migliorare i servizi attraverso gli studi sull'utenza*, introduzione, traduzione e cura di Elena Corradini, prefazione di Anna Maria Tammaro, Milano, Editrice Bibliografica, 2010.

<sup>2</sup> Cfr. COLIN HARRIS, *Studi sull'utenza: lo stato dell'arte in Gran Bretagna*, in *I servizi della biblioteca e l'utente. Atti del 32. Congresso nazionale dell'Associazione italiana biblioteche, Villastimus, 11-14 ottobre 1984*, a cura di Giuseppina Faedda, Roma, AIB, 1987, p. 19.

<sup>3</sup> Cfr. ALISON JANE PICKARD, *La ricerca in biblioteca*, cit., p. 81.

<sup>4</sup> Cfr. YVONNA S. LINCOLN – EGON G. GUBA, *Naturalistic Inquiry*, Beverly Hills, Sage, 1985, p. 189.



La Biblioteca del Polo scientifico-didattico di Rimini (Università di Bologna)