

Monitorare l'utenza in una biblioteca di pubblica lettura

L'esperienza di San Martino Buon Albergo (VR)

Giorgio Penazzi
Adriana Giulia Moretto

*Biblioteca comunale "don Lorenzo Milani"
San Martino Buon Albergo (VR)
gpenazzi@comunesanmartinobuonalbergo.it*

Vale sempre la pena interrompere l'attività quotidiana in biblioteca e fermarsi qualche momento per verificare cosa ne pensano gli utenti, non tanto per stilare una pagellina di buoni o cattivi voti, quanto per capirne richieste ed esigenze.

Questo si è tentato di fare nei mesi scorsi nella Biblioteca comunale "don Lorenzo Milani" di San Martino Buon Albergo (Verona). L'occasione è stata suggerita dall'esigenza dell'intero ente di avviare una fase di analisi e valutazione dei servizi. Bene, a questo punto cosa chiedere?

Il questionario e gli obiettivi prefissati

È stato predisposto, sulla scorta di altre esperienze, un questionario diviso in sei sezioni:

- la prima dedicata all'identificazione della tipologia dell'utente (età, sesso, luogo di residenza, titolo di studio);
- la seconda al motivo per cui l'utente frequenta la biblioteca;
- la terza alla frequenza con la quale viene in biblioteca;
- la quarta alla valutazione di al-

cuni servizi distinti in 23 voci, per ognuna delle quali era possibile indicare una valutazione da 1 (scarso) a 5 (ottimo);

- la quinta alle strategie di miglioramento espressamente indicate, con la possibilità di valutarne l'importanza da 1 (poco) a 3 (molto);
- la sesta alle iniziative culturali promosse con la possibilità di indicare la conoscenza (sì o no) e il livello di gradimento da 1 (poco) a 5 (ottimo).

Vale la pena di elencare gli obiettivi stabiliti a monte:

- profilare l'utenza;
- reperire elementi di valutazione dei singoli servizi;
- rilevare il grado di soddisfazione;
- esaminare la risposta a fronte di alcune proposte di miglioramento del servizio.

Il questionario proposto ha lasciato trasparire, a posteriori, un eccesso di entusiasmo. La voglia di comprendere e verificare ha portato a stendere un numero di quesiti troppo lungo: due facciate A4. Risultato? Se molti hanno "diligentemente" compilato l'intero questionario, sono circa il 30% quelli che si sono fermati alla prima facciata. Probabilmente, nell'era di internet e della comunicazione istantanea, si è chiesto troppo tempo all'utenza. Anche questo deve essere tenuto conto nella fase di valutazione dei dati raccolti.

È stata esclusa la fascia d'età infe-



Un'immagine d'interno della Biblioteca di San Martino Buon Albergo

riore ai 16 anni per la quale sarebbe stato necessario identificare una modalità particolare di indagine in grado di coinvolgere sia i genitori che i ragazzi (dato che i più piccoli si accostano al servizio solo se accompagnati da una persona adulta). Il questionario è stato distribuito per circa un mese (da metà gennaio a metà febbraio):

- agli studenti che abitualmente frequentano le aule studio;
- ai singoli utenti, tramite gli operatori addetti al reference, durante le operazioni di informazione bibliografica e di prestito;
- al pubblico dei "Mercoledì in Biblioteca";
- nei punti d'ingresso e di maggiore visibilità della struttura.

I dati raccolti

Gli utenti che hanno risposto (circa 200) si possono identificare, molto succintamente, con le seguenti fasce d'età: il 46,5% nella fascia 16-25 anni (studenti medie superiori e università); il 7% nella fascia 26-30; il 32% in quella 31-60 anni (età produttiva); 11,5% dai 60 anni in su. Per motivi di omogeneità le valutazioni che seguono sono state fatte accorpendo i dati raccolti in due macro-aree di età: quella degli studenti (medie superiori e università) e quella relativa all'età lavorativa. Partiamo dalla fascia 16-25. Emerge che il 91% utilizza le sale studio, mentre scende al 55% il numero di quanti utilizzano il servizio di prestito. Cala ancora il numero di quelli che leggono in loco libri o riviste della biblioteca, rispettivamente 19 e 28%, e di quanti sfruttano le postazioni internet, 24,7%. Molto basso il dato relativo alla partecipazione alle iniziative culturali della biblioteca: solo il 5,6% dichiara di prendervi parte. Questi pochi dati mettono in luce come la fascia studentesca ricerchi in biblioteca soprattutto un luogo

San Martino Buon Albergo è un centro di oltre 14.000 abitanti alle porte di Verona lungo la strada che porta a Vicenza. Il Paese, piccolo centro agricolo, esplose nel secondo dopoguerra con l'apertura del casello autostradale (Verona Est) e l'avvio di una importante zona industriale, che lo trasforma: da 6.000 a 12.000 abitanti, da agricolo ad industriale.

La Biblioteca comunale, nata nel 1968, da quasi dieci anni trova sede in un edificio di 600 mq (su tre piani) che si affaccia sulla piazza principale. Il patrimonio librario è costituito da circa 32.000 documenti, gli utenti attivi sono mediamente 2.500, i prestiti annui si attestano sui 30.000. L'orario di apertura è molto ampio (60 ore settimanali) e comprende quattro aperture serali fino alle 22.30.

La Biblioteca è centro operativo di tutte le attività culturali (il responsabile della Biblioteca è anche responsabile del Settore cultura del Comune) e ospita settimanalmente (da ottobre a maggio) "I mercoledì in biblioteca": incontri, dibattiti, presentazioni di libri, serate dedicate alla musica. Il personale conta, oltre al responsabile, due unità a tempo pieno e l'alternarsi di alcuni operatori esterni per i servizi serali e le attività con le scuole (pari complessivamente a 1 FTE).

Attualmente la Biblioteca è impegnata nello sviluppo di alcuni progetti innovativi, in particolare il prestito degli e-book e il servizio di autoprestito.



Esterno della biblioteca

per lo studio individuale (o di gruppo?) e finalizzato al prestito, mentre utilizza in modo ridotto gli altri servizi. Per quanto riguarda i dati relativi al servizio internet il questionario, per come proposto, ha registrato soprattutto le risposte di quanti utilizzano le postazioni fisse, mentre occorre ricordare che in biblioteca molti si connettono direttamente grazie alla linea Wi-Fi. Cambia decisamente il profilo delle risposte della fascia lavorativa, identificata (certo con qualche forzatura) in quella da 31 a 60 anni. Il 73,5% utilizza il servizio di prestito, mentre solo il 7% dichiara di utilizzare abitualmente le sale per lo studio, il

25% usa gli spazi per la consultazione dei volumi della biblioteca, il 26% per le riviste. Il servizio internet risulta abitualmente utilizzato dal 20% e il 29% dice di partecipare alle attività culturali che la struttura propone nel corso della settimana. Ne emerge, rispetto alla fascia esaminata in precedenza, l'immagine di un utilizzo più variegato del servizio, che pure privilegiando l'attività di pubblica lettura, mostra una certa attenzione anche ad altre attività, in particolare le iniziative culturali. La funzione di luogo per lo studio individuale risulta, naturalmente, molto limitata rispetto alla fascia precedente.

Infine un discorso a parte merita la fascia 26-30 anni: persone che hanno concluso gli studi che stanno entrando nel mondo del lavoro o si stanno specializzando con master o corsi di perfezionamento. Quindi non più studenti in senso stretto, ma spesso non ancora lavoratori (per lo meno nel senso tradizionale). Il 42% usa il servizio di prestito, il 90% sfrutta le sale studio; solo il 14 e il 21% consulta in loco libri e riviste della biblioteca. La parte centrale del questionario è servita a monitorare la valutazione dei servizi, vero cuore dell'indagine, i cui risultati possono essere un momento di riflessione e di eventuale correzione delle attività. L'analisi dei dati è stata fatta considerando prima le risposte relative alla struttura (spazi, orari, pulizia, rapporto tra spazio e affollamento, segnaletica), poi quelle relative al patrimonio disponibile (libri, riviste, altri supporti) e all'interazione con l'utenza ed infine i dati relativi al personale (competenza, cortesia, disponibilità).

Come evidenziato nella tabella 1, emerge come il giudizio sui singoli servizi si concentri nella fascia di soddisfazione dell'utenza: la percentuale più alta (contrassegnata in neretto) è quasi sempre nelle colonne *buono* o *ottimo*, e mai nelle colonne di valutazione negativa (*scarso* o *insufficiente*).

Sul piano strutturale sono da registrare i dati molto positivi relativi all'orario di apertura e alla pulizia dei locali, con percentuale di gradimento molto alta.

In questo ambito l'unico dato che presenta un valore importante, anche se non predominante, da ascrivere nella fascia dell'insoddisfazione, è quello relativo al rapporto spazio/affollamento. Dall'analisi minuziosa (i dati non possono essere riportati tutti per questioni di spazio) emerge che il 70% degli utenti che danno una valutazione non positiva (scarso o insufficiente) sono utenti dalla fascia 16-25 anni, cioè gli studenti.

Ma questo ci rimanda a quanto già detto in precedenza e cioè che il

servizio più utilizzato da questa fascia d'età è proprio l'uso delle sale per lo studio.

Le risposte relative al patrimonio disponibile ci forniscono l'immagine di una percezione più che positiva: il 50% valuta buono il patrimonio librario (ottimo per il 14,8%) e il 56,2% buono il livello della dotazione di periodici (ottimo per il 21,6%). Queste valutazioni, in particolare per il patrimonio librario, sono senz'altro da leggere anche come frutto dell'appartenenza al Sistema bibliotecario veronese: per molti utenti conta la possibilità di avere il libro richiesto (in tempi accettabili) più che il reale possesso da parte della biblioteca locale. Ormai, infatti, l'utente percepisce come patrimonio della biblioteca tutto ciò che questa gli può procurare e non solo quello che realmente possiede.

Anche il servizio internet, oggi irrinunciabile per recuperare notizie ed informazioni, è stato esaminato in questa sezione ed è uno dei servizi che ha ottenuto un giudizio più tiepido. Sono circa il 25% gli

Tabella 1 – Giudizio sui servizi della biblioteca (dati percentuali)

Servizio	Scarso	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
orari di apertura	2,5	5,1	19,8	35,0	37,6
pulizia dei locali	0,5	1,0	10,7	41,3	46,4
comodità delle sale di lettura	0,5	6,9	20,6	47,6	24,3
silenzio nelle sale di lettura	5,9	11,8	29,6	35,5	17,2
rapporto tra spazio disponibile e affollamento	15,7	21,6	24,9	27,0	10,8
ordine sugli scaffali	1,1	2,1	16,8	42,6	37,4
chiarezza e utilità della segnaletica interna	0,6	5,7	23,4	48,6	21,7
capacità e competenza del personale	1,1	1,6	14,1	36,8	46,5
disponibilità e cortesia del personale	0,6	1,7	9,4	35,4	53,0
assistenza e consulenza nella ricerca di informazioni	1,2	2,9	8,7	49,1	38,2
assistenza all'uso di internet e del catalogo on line	5,0	5,7	22,0	40,4	27,0
possibilità di trovare le informazioni e/o i documenti cercati	2,7	1,4	24,3	46,6	25,0
completezza della dotazione libraria	1,2	4,9	29,0	50,0	14,8
completezza della dotazione periodici	0,7	3,3	18,3	56,2	21,6
funzionamento del servizio internet	17,7	9,9	21,3	39,7	11,3
possibilità di suggerire documenti da acquistare anche via internet	3,8	9,6	37,5	44,2	4,8
avvisi via e-mail o sms o con telefonate	6,0	6,0	22,6	40,6	24,8
rapidità delle operazioni di prestito	0,6	1,3	13,9	51,9	32,3
utilizzo del catalogo in biblioteca	0,7	4,5	17,9	56,0	20,9
utilizzo del catalogo via internet da casa	1,6	8,2	22,1	50,0	18,0
gradimento delle attività culturali proposte	1,4	4,3	26,4	60,0	7,9
completezza delle info sulle attività culturali	1,4	4,2	26,8	46,5	21,1

utenti che gli assegnano un valore non soddisfacente (scarso o insufficiente). Di questi il 94% è formato dalla fascia 16-25 anni, cioè da studenti, *nativi digitali* che si mostrano particolarmente esigenti in questo ambito.

Un valore molto positivo ottiene il giudizio sulla competenza (ottima per il 46,5% e buona per il 36,8) e disponibilità (ottima per il 53%, buona per il 35,4%) del personale. Questo dato, al di là della gratificazione che procura agli operatori, sottolinea che la struttura è in grado di garantire una corretta attenzione a quanti si accostano al servizio. E questo rappresenta il vero elemento chiave dell'attività di una biblioteca pubblica che deve mettere al centro le persone, prima del patrimonio librario o dell'attività di prestito in senso stretto.

Sono state proposte nel questionario anche alcune strategie di mi-

Tabella 2 – Giudizio sulle strategie per il miglioramento del servizio

Servizio	Poco	Abbastanza	Molto
ampliamento spazi per lo studio	9,9	23,5	66,7
arricchimento patrimonio librario	14,2	47,5	38,3
incremento numero quotidiani	29,4	46,6	23,9
arricchimento patrimonio riviste	25,3	51,9	22,7
arricchimento patrimonio multimediale	12,7	46,7	40,7
potenziamento dei servizi di consulenza	24,8	49,0	26,2
velocizzazione servizio di prestito	28,7	51,3	20,0
promozione alla lettura per adulti	29,7	45,8	24,5
programmazione di corsi (internet, scrittura, fotografia...)	22,7	38,3	39,0
potenziamento linea internet	8,1	26,4	65,5

glioramento, per monitorare le impressioni dell'utenza e gli eventuali suggerimenti.

La tabella 2 sintetizza i dati percentuali delle risposte fornite.

Da sottolineare come le strategie che ottengono una valutazione più alta (ampliamento spazi per lo studio e miglioramento linea internet) coincidono con i dati di valutazio-

ne del servizio che, come evidenziato in precedenza, ottengono valutazioni più critiche. Segno evidente che sono questi gli ambiti da porre al centro di una seria riflessione sullo sviluppo del servizio.

In ultima battuta le attività culturali. Prima di tutto: perché monitorarle? Sono da inserire nel servizio bibliotecario in senso stretto? La discus-

sione potrebbe essere anche appassionata (i bibliotecari in questo sono espertissimi), ma è necessario partire dai dati della realtà. A San Martino Buon Albergo la biblioteca è di fatto – sia dal punto di vista logistico che amministrativo – il cuore organizzativo di tutte le iniziative (teatro, musica, pubblicazioni, incontri) di un Assessorato alla cultura che promuove mediamente 100/120 appuntamenti l'anno.

Questi quesiti sono stati inseriti per capire se gli utenti della biblioteca sono coinvolti anche dalle altre iniziative culturali promosse nel territorio, di fatto, dalla biblioteca.

Emerge che il 30% degli utenti dichiara di conoscere il Music Club, il 65% i “Mercoledì in biblioteca”, il 57% la Stagione teatrale invernale, il 53% la rassegna estiva e il 30% l'attività editoriale.

Il livello di gradimento di quanti dichiarano di conoscere le attività è piuttosto alto: il giudizio positivo (da discreto a ottimo) riguarda il 65% per il Music club, il 74% per i Mercoledì in biblioteca, l'82% per la Stagione teatrale invernale, il 77% per la rassegna estiva, il 73% per l'attività editoriale.

Da registrare che i valori positivi espressi in questa sezione del questionario sono soprattutto quelli di persone che appartengono alla fascia dai 31 ai 60 anni, mentre sembrano interessare meno alla fascia del mondo studentesco.

Come leggere questo dato? Forse che a 20 anni si ha voglia di coltivare gli interessi lontano dai luoghi quotidiani dello studio o del lavoro e la biblioteca non è un posto sufficientemente “altro” dove passare il tempo libero? Forse che la voglia di guardare altrove fa parte della predisposizione, positiva, dell'età?

Qualche conclusione

Il questionario ci restituisce l'immagine di un servizio gradito, capace

di soddisfare molte delle richieste e di operare con attenzione verso le persone e le loro esigenze.

Ma al di là del giudizio positivo, ed in alcuni casi anche lusinghiero, vale la pena di soffermarsi su alcune criticità che pure in trasparenza emergono.

Per prima cosa l'insufficienza dello spazio disponibile. Questo trova conferma anche nella vita quotidiana della struttura: gli studenti reclamano più posti a sedere e lamentano il rumore proveniente dalla sala ragazzi (qualcuno ha addirittura proposto di sopprimerla!). È importante contestualizzare queste criticità e i dati che emergono dal questionario. La *mission* di una biblioteca pubblica è di rivolgersi all'intera comunità, non solo al mondo studentesco (di ogni ordine e grado) che, spesso, utilizza gli spazi della struttura perché le aule universitarie non sono comode o raggiungibili. Se le richieste sono tutte legittime non è detto che soddisfarle sia sempre un compito della biblioteca di pubblica lettura. Altra criticità emersa riguarda il servizio internet: non si mette più in discussione se debba o non debba essere fornito, ma si sottolinea che serve una linea adeguata al tasso di utilizzo. Su questo vale la pena di aggiungere qualche riga. L'utenza reclama un più facile accesso alle risorse online, mostrando come ormai la biblioteca di pubblica lettura sia già, anche al di là dei propri intendimenti, una biblioteca a cui si chiede di andare verso il modello digitale. Non è un caso, forse, che non siano lamentate grosse lacune sul

patrimonio tradizionale (che invece da operatori sappiamo esserci) e che si reclaims un maggiore accesso alle risorse della rete. Il dato positivo sulla competenza e disponibilità del personale non deve far pensare che questo sia un ambito nel quale non serva qualche riflessione: il rapporto con l'utenza è il vero *core business* della biblioteca. Sono gli utenti il vero patrimonio.

È necessario, pertanto, mantenere sempre vigile l'attenzione su questo tema, lavorando per sottrarre tempo a lavori meccanici, che possono essere assolti anche autonomamente dall'utenza (ed è da questa riflessione che è nato il progetto dell'autoprestito), al fine di destinare maggiore attenzione al rapporto di consulenza ed aiuto che mostra di essere particolarmente gradito, sia da quella più sprovveduta e che da quella che richiede consulenza specializzata (bibliografie, informazioni legate all'attività produttiva, ecc.).

I dati, infine, sulle attività culturali mettono in luce che solo una parte dell'utenza della biblioteca conosce, si interessa o partecipa a queste iniziative. Ad esempio il fatto che una delle rassegne più frequentate, il Music Club, sia conosciuta solo dal 30% degli utenti della biblioteca, dimostra che queste iniziative si rivolgono ad un pubblico diverso da quello che usa il servizio per lo studio personale o per il prestito di libri e quindi che con queste iniziative la biblioteca si avvicina anche ad una fetta di popolazione che altrimenti non avrebbe motivo di frequentarla.

Abstract

The article presents the results of a survey carried out by a small public library in Veneto. The public has been asked about its satisfaction through a questionnaire. From the survey emerges that the users are particularly interested in library spaces and in the access to web services.