

L'utenza e le rilevazioni statistiche nella Biblioteca dell'Archiginnasio

Il tema dell'utenza non è quasi mai trattato in modo specifico nei testi di biblioteconomia: ad esso però si fa costante riferimento nella trattazione dei vari aspetti della organizzazione bibliotecaria (catalogazione, acquisti...), e ciò in considerazione dell'importanza centrale che i problemi e le esigenze relative all'utenza hanno per una biblioteca pubblica, in quanto l'uso pubblico di una biblioteca è la sua stessa ragione di essere. Serrai afferma che gli obiettivi di ogni biblioteca sono « accertare l'estensione e la composizione dell'utenza, informare l'utenza attuale e sensibilizzare quella potenziale, disporre o procurarsi raccolte documentarie e dispositivi di mediazione in grado di soddisfare i bisogni dell'utenza... »¹.

Le innumerevoli discussioni e gli studi elaborati finora non sono tuttavia riusciti a dare un quadro compiuto di ciò che va abitualmente sotto il nome di « esigenze o bisogni degli utenti », ed anche relativamente alla Biblioteca dell'Archiginnasio si è tentato per il momento non tanto di delineare la composizione e le caratteristiche dell'utenza, quanto di dare di essa una definizione per altro generica e astratta. L'insufficienza della maggior parte degli studi fin qui elaborati è dovuta probabilmente anche ad errori di metodo. Pensiamo che l'« utenza » non sia solo un'entità da definire, ma soprattutto un *modo* di interpretare e valutare qualsiasi fenomeno legato alla biblioteca, in altre parole una chiave di lettura per affrontare ogni argomento proposto dalla biblioteconomia. Per la nostra impostazione metodologica ci serviamo di alcune analisi inquisitive suggeriteci da Serrai che affrontano le seguenti problematiche:

- a) a chi è destinata la biblioteca?
- b) quanto serve la biblioteca?
- c) quanto viene utilizzata la biblioteca?
- d) come viene utilizzata la biblioteca?

¹ A. SERRAI, *Guida a la biblioteconomia*, Firenze, Sansoni, 1981, p. 23.

Alla prima domanda si potrà rispondere confrontando l'utenza « ideale », cioè quell'utenza alla quale corrispondono idealmente le raccolte e i servizi della biblioteca, con l'utenza reale di cui si dovrebbe accertare il grado di soddisfazione: più grande sarà lo scarto fra le due e maggiore sarà la necessità di migliorare il funzionamento e l'organizzazione della biblioteca. Quanto serve e quanto viene utilizzata la biblioteca sono interrogativi indirizzati all'accertamento qualitativo e quantitativo dell'utilità della funzione bibliotecaria in rapporto alle esigenze dell'utente; si potrà rispondere a queste domande valutando l'efficacia della biblioteca ².

Anche la quarta domanda ci pone un problema di valutazione dell'organizzazione e del funzionamento dei servizi in rapporto alle esigenze degli utenti. Le strategie di ricerca degli utenti sono infatti modulate dagli interessi e dalla preparazione scientifica e professionale di ciascuno e in relazione a tali strategie dovrebbero venire studiati i dispositivi di organizzazione dei servizi di catalogazione dei documenti.

Problemi di « valutazione dell'efficacia » nelle biblioteche pubbliche

La scelta dell'uso delle statistiche in biblioteca può dipendere o dalla necessità di fornire semplicemente rendiconti annuali all'amministrazione pubblica o dal tentativo di conseguire alcuni obiettivi biblioteconomici, come conoscere la tipologia degli utenti e la preferenza delle loro letture, al fine di migliorare il servizio. Questi due piani devono essere distinti perché estraneo ai fini propri di una biblioteca è l'uso che dei dati statistici può fare l'amministrazione pubblica, interessata a conoscere alcuni fenomeni legati all'accertamento del patrimonio pubblico e secondo metodi non analoghi a quelli della biblioteconomia. Ci occuperemo quindi soltanto di questo secondo aspetto bibliometrico e, a questo proposito, sottolineiamo l'importanza di un *uso appropriato e continuo* della statistica bibliotecaria, dove il prodotto finale non deve essere semplicemente una tabella illustrativa o una rappresentazione grafica, nella quale si descrive ciò che è avvenuto; i dati devono essere invece elaborati in modo da poter intervenire dove la gestione e il servizio sono carenti, per modificarli e renderli eventualmente più adeguati all'utenza. L'uso della statistica comunque si dovrà considerare parte di un programma più complesso di rilevazioni bibliometriche che, solo se vengono utilizzate insieme e messe a confronto seguendo un piano coerente e articolato, possono servire alla valutazione dell'efficacia dei servizi e quindi alla loro pianificazione.

Dalla letteratura professionale sull'argomento infatti ricaviamo non solo dati e argomentazioni incoraggianti sull'uso della statistica come metodo per l'elaborazione di dati sull'utenza e per la successiva pianificazione dell'organizzazione bibliotecaria, ma anche una messa in guardia dall'uso

² La « valutazione dell'efficacia » consiste nel determinare il grado di realizzazione degli obiettivi perseguiti da una biblioteca. In altre parole consiste nell'analizzare i risultati di un sistema documentario, per verificare se è adeguato agli obiettivi fissati.

non appropriato della stessa. Secondo Cossette ³, per esempio, le statistiche tradizionali sono in grado di rilevare solo le risorse che esprimono la capacità potenziale di una biblioteca ad assicurare una data qualità di servizi, ma non sono in grado di valutare direttamente la qualità del servizio realmente offerto agli utenti. Anche gli « standard », secondo l'autore citato, in quanto regole che definiscono le risorse minimali relativamente a personale, spazi, materiale..., non sono appropriati per evidenziare i bisogni degli utenti perché considerano le risorse (*input*) piuttosto che i risultati (*output*). Quanto poi al sondaggio d'opinione mediante questionario, per Cossette, esso può essere valido più per individuare gli atteggiamenti o le impressioni degli utenti di una biblioteca, che non per stabilire una diagnosi valida dell'efficacia di un centro di documentazione.

Gli studi di valutazione che propone Cossette sono basati su metodi quantitativi e utilizzando sia l'analisi dei sistemi ⁴ sia la ricerca operativa. L'obiettivo è quello di calcolare la capacità operativa del sistema in esame in funzione delle variabili in esso contenute e la procedura consiste nel costruire un modello analitico di natura matematica che integri le variabili in esame. Per fare un esempio, nello « studio statistico della circolazione dei volumi » di Morse, descritto nell'articolo di Cossette ⁵, il modello matematico proposto permette di prevedere la circolazione media futura dei volumi di una data disciplina in funzione della loro circolazione antecedente, attraverso le seguenti variabili:

$$R(t+1) = a + BR(t) \quad \text{dove}$$

a è il parametro che indica la circolazione media dei più vecchi volumi della classe studiata;

B è il parametro che misura la perdita di popolarità dei volumi della stessa classe di anno in anno;

R(t) indica la circolazione media dei volumi della disciplina durante l'anno passato;

R(t+1) indica la circolazione media prevedibile nell'anno successivo.

Scelta di strumenti di valutazione statistici per la Biblioteca dell'Archiginnasio

La valutazione dell'efficacia dei servizi per la Biblioteca dell'Archiginnasio risulta assai problematica e complessa; non si è sufficientemente attrezzati attualmente per prendere in considerazione i sistemi di valutazione proposti da Cossette, anche se sono considerati i più validi dal punto di vista scientifico. È forse anche immaturo elaborare progetti di misure e rilevazioni sofisticati sui servizi, quando ancora non si conosce quale tipo di utente frequenta la biblioteca.

³ A. COSSETTE, *La valutazione dell'efficacia della biblioteca*, « Le biblioteche. Quaderni di lavoro », 1 (1980), p. 53.

⁴ « Analisi dei sistemi » in biblioteconomia significa misurare oggettivamente le prestazioni di una biblioteca per verificare se i risultati, i prodotti ed i servizi realizzati (*output*) corrispondono agli obiettivi documentari fissati (risultati attesi).

⁵ COSSETTE, *La valutazione...* cit., p. 71.

Le rilevazioni statistiche compiute finora alla Biblioteca dell'Archiginnasio sono servite per stabilire non la tipologia ma soltanto il numero di frequenza degli utenti e dei volumi consultati annualmente, come risulta per esempio dal prospetto inviato il 15-1-1981 alla ripartizione statistica del Comune di Bologna⁶.

Soltanto per l'anno 1981, poi, e per parte del 1980 queste statistiche sono state effettuate in maniera sistematica, utilizzando ogni giorno le schede d'ingresso. I grafici e le percentuali ricavate da queste quantità numeriche hanno messo in rilievo le variazioni di frequenza in relazione all'andamento stagionale e soprattutto hanno evidenziato una grande differenza tra le presenze giornaliere complessive in biblioteca e le presenze giornaliere dei lettori, dove per « lettori » si è inteso specificare esclusivamente gli utenti che richiedevano libri in lettura o in prestito (compresi coloro che avevano consultato i manoscritti nell'apposita sala e coloro che si erano serviti della sala di consultazione dove si possono utilizzare i testi direttamente senza farne richiesta attraverso la scheda). L'analisi di questi dati ha suggerito di apportare una modifica al regolamento d'ingresso in biblioteca limitando quest'ultimo ai soli utenti non in possesso di libri propri. Nello stilare questo nuovo regolamento la Direzione ha anche tenuto conto della limitazione imposta dalla struttura stessa dell'edificio che, essendo precaria, non consente la presenza simultanea di più di 150 persone in biblioteca.

Si propone ora di avviare una serie di indagini sia sull'utenza sia sui servizi al pubblico per avere più elementi di valutazione e di giudizio. Il modello di questionario in appendice rappresenta la prima proposta di indagine statistica avente come obiettivo quello di conoscere la tipologia e la composizione dell'utenza nella Biblioteca dell'Archiginnasio, l'opinione dei lettori sui servizi e sul servizio di catalogazione.

Maria Luisa Pasquale

⁶ Statistiche relative all'anno 1981 delle biblioteche dipendenti da questa Direzione:

- Biblioteca dell'Archiginnasio: frequenze 127.103; volumi consultati (compresi i prestiti) 102.675;
- Civico Museo Bibliogr. Musicale: frequenze 2.403; volumi consultati (compresi i prestiti) 6.287;
- Biblioteca e Museo Casa Carducci: frequenze 183; volumi consultati (compresi i prestiti) 485;
- Biblioteca di Storia della Resistenza: frequenze 125; volumi consultati 208.

BIBLIOGRAFIA

V. CAMERANI, *L'uso pubblico delle biblioteche*, Milano, Mondadori, 1939.
 A. SERRAI, *Guida a la biblioteconomia*, Firenze, Sansoni, 1981.
 M. GUERRINI, *Note sulla statistica bibliotecaria*, « Bollettino d'informazioni. Associazione Italiana Biblioteche », 20 (1980), pp. 27-30.
 P. GRISOLI, *Sull'uso della statistica in biblioteca*, « Bollettino d'informazioni. Associazione Italiana Biblioteche », 18 (1978), pp. 22-25.
 A. COSSETTE, *La valutazione dell'efficacia della biblioteca*, « Le biblioteche. Quaderni di lavoro », 1 (1980), pp. 41-85.
 F. M. DE SANCTIS, P. FEDERIGHI, *Pubblico e biblioteca*, Roma, Bulzoni, 1981.
Guida all'organizzazione della biblioteca, a cura di Gloria Ammannati, Nicomus, E. Crocetti, G. de Gregori, Milano, Ed. Bibliografica, 1979, pp. 143-149.
 G. VISINTIN, *L'uso della biblioteca e dei cataloghi*, « Bollettino d'informazioni. Associazione Italiana Biblioteche », XXIV (1984), n. 4, pp. 345-352.

BIBLIOTECA COMUNALE DELL'ARCHIGINNASIO DI BOLOGNA

Inchiesta statistica sull'uso pubblico della biblioteca

Data

PARTE PRIMA

- 1) Frequenza alla biblioteca:
 - 1 È la prima volta
 - 2 Quotidiana (tre o più visite alla settimana)
 - 3 Settimanale (una o due visite alla settimana)
 - 4 Saltuaria
- 2) Motivo della visita alla biblioteca (risposta multipla):
 - 1 Richiedere una o più pubblicazioni in lettura
 - 2 Richiedere una o più pubblicazioni in prestito
 - 3 Consultare volumi in sala di consultazione
 - 4 Consultare volumi in sala manoscritti
 - 5 Altro
- 3) Opinioni del lettore riguardo a:
 - Segnaletica impiegata
 - Collaborazione del personale
 - Tempo di attesa
 - Servizi offerti
 - Patrimonio librario
 - Altro

PARTE SECONDA (lettura e prestito)

- 4) Che cosa cercava in biblioteca?
- 5) Quali informazioni aveva sulla propria ricerca?
 - 1 Autore:
 - 2 Titolo:
 - 3 Materia generale:
 - 4 Argomento specifico:
 - 5 Altro:
- 6) Fonte delle informazioni:

- 7) Quali cataloghi ha consultato? (risposta multipla)
 - 1 Nessuno
 - 2 Catalogo vecchio (accessioni fino al 1960)
 - 3 Catalogo nuovo (accessioni dopo il 1960)
 - 4 Periodici
 - 5 Manoscritti
 - 6 Stampe
 - 7 Altro
- 8) Quali punti d'accesso ha utilizzato?

 - Catalogo per autori:
 - Catalogo per soggetti:

- 9) Ha trovato nel catalogo quanto cercava?
 - 1 SI'
 - 2 NO
 - 3 In parte
- 10) Tipologia delle pubblicazioni richieste in lettura e/o in prestito (risposta multipla):

1 <input type="checkbox"/> Generalità	5 <input type="checkbox"/> Linguistica	9 <input type="checkbox"/> Letteratura
2 <input type="checkbox"/> Filosofia	6 <input type="checkbox"/> Scienze	10 <input type="checkbox"/> Storia - Geografia
3 <input type="checkbox"/> Religione	7 <input type="checkbox"/> Tecnologia	(<input type="checkbox"/> Storia locale)
4 <input type="checkbox"/> Scienze sociali	8 <input type="checkbox"/> Arte	
- 11) Le informazioni possedute dal lettore per effettuare la ricerca erano:
 - 1 Non idonee
 - 2 Idonee
 - 3 Opera non posseduta
 - 4 Difetto della ricerca (spec.:
 - 5 Difetto dei cataloghi (spec.:
 - 6 Carezza delle norme di catalogazione (spec.:
- 12) Numero di pubblicazioni:
 - a) richieste: n.:
 - b) ottenute: n.:
 - c) non ottenute: n.:
- 13) Cause del mancato ottenimento delle pubblicazioni (risposta multipla):
 - 1 In lettura: n.
 - 2 In prestito: n.
 - 3 In legatura: n.
 - 4 Mancanti: n.
 - 5 Altro:

PARTE TERZA (consultazione)

- 14) Motivi per cui si è servito della sala di consultazione (risposta multipla):
- 1 Informazioni
 - 2 Ricerca bibliografica
 - 3 Consultazione di libri specifici (spec.: _____)
- 15) Tipologia delle pubblicazioni richieste in consultazione (risposta multipla):
- | | | |
|--|--|--|
| 1 <input type="checkbox"/> Generalità | 5 <input type="checkbox"/> Linguistica | 9 <input type="checkbox"/> Letteratura |
| 2 <input type="checkbox"/> Filosofia | 6 <input type="checkbox"/> Scienze | 10 <input type="checkbox"/> Storia - Geografia |
| 3 <input type="checkbox"/> Religione | 7 <input type="checkbox"/> Tecnologia | (<input type="checkbox"/> Storia locale) |
| 4 <input type="checkbox"/> Scienze sociali | 8 <input type="checkbox"/> Arte | |
- 16) Opinioni del lettore su:
- Facilità della ricerca: _____
- Classificazione impiegata: _____
- Altro: _____

PARTE QUARTA

- 17) Sesso: 1 M 2 F
- 18) Data di nascita: _____
- 19) Titolo di studio:
- 1 Licenza media
 - 2 Maturità o Abilitazione sup.
 - 3 Laurea
 - 4 Altro
- 20) Condizione professionale:
- 1 Studente media inf.
 - 2 Studente media sup.
 - 3 Studente università
 - 4 Insegnante
 - 5 Operaio
 - 6 Impiegato
 - 7 Libero professionista
 - 8 Pensionato
 - 9 Altro (spec.: _____)

21) Residenza:

- 1 Bologna (quartiere _____)
- 2 Emilia Romagna (spec.: _____)
- 3 Altra regione (spec.: _____)
- 4 Estero (spec.: _____)

Eventuali osservazioni del lettore:

21) Questo Trovati, nato a Bologna il 24 gennaio 1911 da Raffaele e Tullia, ha studiato la lingua italiana presso l'Università di Bologna dal 1931, e che, dopo la laurea, ha lavorato presso la Casa di Studi e di Ricerche "G. Galvani" a San Giovanni in Sophia, in provincia di Parma, dal 1935 al 1940, e successivamente ha lavorato presso la Casa di Studi e di Ricerche "G. Galvani" a San Giovanni in Sophia, in provincia di Parma, dal 1940 al 1945.

Autodidatta, ha conseguito la laurea in Lettere presso l'Università di Bologna nel 1935, e ha lavorato presso la Casa di Studi e di Ricerche "G. Galvani" a San Giovanni in Sophia, in provincia di Parma, dal 1935 al 1940, e successivamente ha lavorato presso la Casa di Studi e di Ricerche "G. Galvani" a San Giovanni in Sophia, in provincia di Parma, dal 1940 al 1945.

Ha lavorato presso la Casa di Studi e di Ricerche "G. Galvani" a San Giovanni in Sophia, in provincia di Parma, dal 1935 al 1940, e successivamente ha lavorato presso la Casa di Studi e di Ricerche "G. Galvani" a San Giovanni in Sophia, in provincia di Parma, dal 1940 al 1945.