

Profilo d'utenza. Indagine pilota sul pubblico di quattro biblioteche decentrate di Bologna*

1. Introduzione

Già da diversi anni si discute, in riviste e convegni, del ruolo e del modello delle biblioteche pubbliche. Se si tralasciano i problemi legati alla conservazione e valorizzazione del patrimonio

* L'articolo riproduce con alcune variazioni il rapporto conclusivo, stilato nel luglio 1988, dell'indagine Profilo d'utenza, condotta nel 1987 nell'ambito delle attività dell'ufficio biblioteche dell'Assessorato alla Cultura del Comune di Bologna. Promossa da Maria Rosa Loreti, dirigente principale dell'Assessorato di quel periodo, l'indagine è stata curata da Vincenzo Pallotti con la collaborazione di Marilena Buscarini dell'ufficio documentazione del medesimo Assessorato e da Massimo Marcolin che ha prestato opera di consulenza nelle varie fasi della ricerca. La linea grafica dei materiali usati nell'iniziativa è di Raffaello Reposi. Il rapporto conclusivo è stato il frutto di un lavoro comune. In particolare i paragrafi 1, 2, 3, 4, 6 sono di Vincenzo Pallotti, il paragrafo 5 di Marilena Buscarini, le elaborazioni grafiche di Massimo Marcolin.

La realizzazione di Profilo d'utenza ha visto il concorso di molte persone che hanno collaborato a vario titolo. In particolare, hanno reso possibile lo svolgimento dell'indagine nelle biblioteche: la direzione delle biblioteche civiche decentrate, i dirigenti dei quartieri Saragozza, Navile, Reno, San Donato, Adriana Saragoni e Tiziana Nanni della biblioteca della zona Costa-Saragozza, Giuseppe Cristoni della biblioteca della zona Santa Viola, Maria Luisa Calzolari, Loredana Ghelli e Giampiero Gambini della biblioteca della zona Corticella, Gabriella Avoni della biblioteca della zona San Donato.

I programmi di immissione dati su personal computer sono stati analizzati e costruiti da Marisa Vizzani con la collaborazione di Luigi Zannella del Ced del Comune di Bologna. Il lavoro di immissione dati e di depurazione degli archivi per mezzo di personal computer è stato compiuto da Milena Brugnoli e da Vincenzo Santoro. I programmi di elaborazione statistica dei dati su mainframe sono stati definiti grazie alle competenze di Marisa Corazza dell'Ufficio studi per la programmazione dei Servizi Statistici del Comune di Bologna e di Claudio Bonfiglioli del CED del Comune di Bologna. Importanti consigli e suggerimenti sono venuti da Franco Chiarini, Paola Furlan, Maria Luisa Pasquale e Raffaella Scagliarini del Comune di Bologna e dai bibliotecari della stessa amministrazione. Un ringraziamento particolare va al personale e ai dirigenti del Ced per l'assistenza prestata e a M.me Martine Poulain della Bibliothèque Publique d'Information del Centre G. Pompidou di Parigi.

storico propri delle biblioteche di tradizione, il dibattito ha investito la natura e la struttura di quegli istituti di più recente formazione che hanno il compito di soddisfare le esigenze di lettura e di informazione della gente. Queste biblioteche sono state volute dalle amministrazioni locali per moltiplicare le opportunità di arricchimento culturale della popolazione. Dopo una fase iniziale di progettualità e di investimenti, non hanno goduto di attenzione costante ed adeguata. Lasciate a sé stesse, senza un aggiornamento degli obiettivi concreti da perseguire, dotate di mezzi irrisori, hanno cercato di darsi una fisionomia proponendosi come enti per manifestazioni culturali, centri sociali, organismi parascolastici. Questo percorso, breve e travagliato, è servito a rafforzare le ragioni di una presenza istituzionale, ma non a risolvere il nodo di fondo che riguarda l'identità dell'istituto bibliotecario di primo livello o di base, quello che per numero, dislocazione, facilità d'accesso dovrebbe essere più alla portata dei cittadini.

A Bologna la questione è urgente visto che riguarda un numero considerevole di biblioteche cittadine: le biblioteche comunali decentrate. Oggi sono realtà consolidate, note per gli spazi che occupano, le risorse che assorbono, i patrimoni più o meno aggiornati che custodiscono, il personale che impiegano, il numero di presenze che registrano, il numero di libri dati in prestito. I servizi sono erogati con continuità e in fasce orarie assai ampie. Tuttavia l'immagine con la quale si propongono risente di scarsa definizione e di un ruolo confuso ed incerto. Il modello di servizi uguali e variamente distribuiti sul territorio appare in crisi, così come sembra non aver dato i frutti sperati il criterio di offrire a tutti i quartieri le medesime opportunità in termini di mezzi e risorse. Troppe biblioteche svolgono un generico compito di incentivazione alla lettura o un'imprecisata informazione di base per una frazione minima della popolazione residente. Fortunatamente ce ne sono alcune che si sono conquistate un'utenza di provenienza anche extra-quartiere e persino extra-cittadina. Si tratta di istituti che hanno avuto una crescita notevole grazie ad un'offerta che ha attirato gruppi di studenti frequentanti istituzioni di ricerca o di insegnamento (licei, dipartimenti universitari, ecc...) insediati nel territorio del quartiere.

Forte disomogeneità, mancanza di obiettivi, gravi carenze, scarsità di mezzi: questi alcuni tra gli elementi più usati per descrivere la situazione attuale. Per affrontare le questioni di fon-

do, attuare le scelte necessarie, valorizzare le risorse disponibili occorre disporre di un disegno complessivo basato su conoscenze appropriate e precise. È indispensabile fruire di elementi che di norma non fanno parte del modo corrente di gestire le biblioteche. Ad esempio di rado si considera che la biblioteca è un processo caratterizzato dal rapporto domanda-servizi. Porsi in questa prospettiva significa conoscere le esigenze degli utenti e la valutazione di quanto ad esse siano adeguati gli obiettivi dell'istituzione e i mezzi per conseguirli. Per questo l'Assessorato alla Cultura del Comune ha avvertito la necessità di avere a disposizione strumenti affidabili atti allo scopo. Si è stabilito di procedere per gradi ponendo, in primo luogo, al centro dell'attenzione il beneficiario del lavoro che si svolge nella biblioteca. L'utente è un punto di osservazione importante perché la sua soddisfazione decreta l'efficacia di un servizio, le sue esigenze ne orientano gli obiettivi particolari, la sua partecipazione aiuta a stabilirne il ruolo e la funzione.

Si è partiti da un'ipotesi sull'«audience» attuale delle biblioteche in questione e sulla composizione della domanda. Nate come opportunità offerta a tutti, hanno servito vari tipi di utenti ognuno dei quali è legato ad un modo di essere della biblioteca e quindi la intende e vive diversamente. Il pubblico non è un unico soggetto generico e indifferenziato ma un intreccio di pubblici caratterizzati da fisionomie differenti. Se ne può pensare una vasta gamma. Ad un estremo si trovano i soggetti legati al modo di essere biblioteca del passato e che la utilizzano come se fosse una libreria gratuita, pubblica appunto. All'altro estremo si collocano gli studenti universitari, portatori di esigenze complesse che non sono soddisfatte nelle sedi dell'istituzione alla quale risultano iscritti (le biblioteche universitarie). Tra vecchi e nuovi soggetti si trovano tante sfumature intermedie, ognuna con il suo peso e le proprie modalità di utilizzazione. Ne consegue che la domanda che si rivolge alla biblioteca è fin troppo ampia. È tale la sua articolazione che appare difficile da soddisfare anche disponendo di mezzi e risorse superiori. Inoltre si arricchisce e si amplifica quanto più un istituto riesce a rispondere alle esigenze variegiate di alcuni tipi di utenti.

Per verificare questa ipotesi sull'articolazione della domanda e il grado di incidenza dell'utenza sul funzionamento della biblioteca decentrata è stata pensata l'indagine di cui si presentano i ri-

sultati. Gli elementi raccolti possono rivelarsi utili in due direzioni. In primo luogo mettono in rilievo da che parte si sbilancia la domanda attuale e se si può ottimizzare in qualche modo l'offerta dei servizi con le forze disponibili. In secondo luogo consentono di esplicitare temi e problemi che costituiscono un patrimonio ristretto agli addetti ai lavori. In fondo la ricerca è stata svolta nella convinzione che la via per il miglioramento della qualità dei servizi all'utenza passa per una maggiore attenzione verso l'istituzione. In tal senso l'indagine è un piccolo contributo per arricchire e diffondere la cultura della biblioteca pubblica.

2. *Presentazione dell'indagine*

Conoscere l'utenza delle biblioteche è un'impresa alquanto laboriosa. In primo luogo perché nel nostro paese non esiste una solida tradizione di ricerca sulle necessità, aspettative, usi, consuetudini degli utenti. Inoltre con le fonti immediatamente disponibili, ovvero l'esperienza diretta degli operatori a contatto con il pubblico e le statistiche o, per meglio dire, le tabelle mensili e annuali delle frequenze dei lettori e del numero di iscritti al prestito, non si verifica alcuna ipotesi sull'articolazione della domanda che si indirizza alla biblioteca. Per trovare un punto di riferimento valido occorre indirizzarsi ad un'area di ricerca denominata «user studies», presente nella letteratura specializzata inglese e statunitense a partire dagli anni '60. Gli user studies si caratterizzano per un imponente apparato di strumenti di analisi adottati in una moltitudine di casi. La varietà di approcci impiegati in questo ambito ha contribuito a chiarire la portata di tecniche e metodologie e a precisare obiettivi, strategie, limiti dell'indagine da attuare nel contesto delle biblioteche bolognesi.

Un primo obiettivo riguarda la disponibilità di un sistema informativo affidabile, adattabile ad ogni tipo di biblioteca, gestibile da un centro sistema e non troppo gravoso per i lettori e il personale dell'istituto. Un secondo obiettivo punta ad acquisire poche tipologie di dati sufficientemente precisi riguardo al numero e a certe caratteristiche del fruitore, alla frequenza con cui si reca in biblioteca e alle operazioni che ha compiuto ad ogni ingresso. Detto in altri termini, si definisce chi è l'utente, cosa material-

mente fa e come la sua interazione con i servizi si traduce in lavoro della biblioteca.

Per conseguire i due obiettivi enunciati si è adottato un impianto statistico che si basa sulla creazione di due archivi distinti e tra loro relazionabili. Il primo è un archivio degli utenti, in cui ogni registrazione rappresenta una persona fisica; il secondo registra gli eventi, ovvero le funzioni della biblioteca che l'utente dichiara di attivare. Dall'archivio degli utenti si può finalmente ricavare un'idea del «giro di persone» che frequentano un istituto. Il secondo archivio fornisce dati che permettono di accostare ciò che l'istituto dichiara di offrire con ciò che l'utente dichiara di fruire; introduce quindi al rapporto tra domanda e offerta.

I dispositivi progettati per raccogliere le informazioni sono la scheda anagrafica, la tessera di iscrizione, la scheda di frequenza o di ingresso (Appendice A). Sono stati costruiti in modo altamente strutturato per limitare al massimo le ambiguità e ottenere delle «misure». La scheda anagrafica è unica per ciascun utente e registra dati personali con i quali distribuire la popolazione dei lettori secondo variabili demografiche (sesso, età, provenienza, scolarità, condizione e posizione professionale). Il contenuto di questa scheda è compatibile con quello dei censimenti della popolazione. La scheda di frequenza che contiene voci relative ai servizi attivati è abbinabile a quella anagrafica per mezzo del codice identificativo dell'utente, rilasciato all'atto del primo ingresso e riportato sulla tessera personale. Quest'ultimo strumento, dal formato di una comune carta di credito, resta in possesso del fruitore per facilitare la trascrizione del codice.

Come ogni ricerca di tipo statistico il sistema descritto basa la sua efficacia sulla mole consistente di dati che riesce ad ottenere. A tal fine la raccolta e il trattamento delle schede devono essere svolte con notevole impegno e particolare cura. Lo stesso dicasi per la compilazione che deve essere favorita e sollecitata, prestando assistenza all'utente e lasciandogli ampia discrezionalità nel fornire le risposte. Limitando i controlli è inevitabile che una certa quantità di dati poco attendibili confluiscono negli archivi.

Solo un test impegnativo in cui provare il funzionamento degli strumenti progettati e gli aspetti funzionali, gestionali e organizzativi dell'operazione poteva dare un'idea del grado di validità del sistema. Così è stata condotta l'indagine pilota coinvolgendo, per un limitato periodo di tempo, alcune biblioteche della città. I

limiti di questa prova sul campo sono evidenti. La popolazione interessata è solo indicativa e non rappresentativa dell'utenza che frequenta le biblioteche decentrate; i termini temporali imposti allo svolgimento hanno condizionato il livello di precisione relativo all'intensità di frequentazione negli istituti.

Profilo d'utenza è stata condotta per 30 giorni effettivi dal 4 maggio al 6 giugno 1987 nelle biblioteche delle zone Costa-Saragozza, Corticella, San Donato, Santa Viola. Questi 4 istituti sono stati scelti come esempi di ambienti diversi di biblioteca decentrata sulla base delle loro caratteristiche, dell'afflusso del pubblico e della mole del prestito.

Il primo istituto è molto frequentato pur essendo di taglia medio-piccola; le biblioteche di Corticella e Santa Viola sono piccoli istituti a più debole afflusso; l'ultimo funziona da punto di prestito ed è di taglia ancora minore. Per garantire uno svolgimento omogeneo in tutte le sedi è stato confezionato e distribuito una sorta di manuale di istruzioni. Un diario di lavoro giornaliero nel quale registrare i casi particolari è servito per far circolare le medesime informazioni.

I risultati sono stati incoraggianti. Gli utenti hanno risposto pienamente alle aspettative, grazie anche all'accurata linea grafica dell'iniziativa e, soprattutto, all'assistenza capillare prestata dal personale delle biblioteche. Si sono rivelati infondati i dubbi di chi temeva un allontanamento di una parte dell'utenza invitata a compiere operazioni inusuali. Gli operatori, pur lamentando un appesantimento del lavoro normale, hanno fornito ampia collaborazione. I dati raccolti sono stati numerosi (Appendice c, tavola 1). La messa a punto di particolari tecniche, nel corso della fase di immissione, ha consentito di limitare sensibilmente i margini di errore compiuti da utenti e, in misura più contenuta, dai bibliotecari. Complessivamente la percentuale di schede annullate è stata molto bassa (Appendice b, grafico 1). Nella stragrande maggioranza dei casi i fruitori hanno utilizzato correttamente il codice personale, consentendo di poter combinare i dati identificativi dell'utente, raccolti per mezzo della scheda anagrafica, con quelli relativi ai servizi attivati. Come previsto si sono registrate grosse difformità di affluenza del pubblico tra istituto e istituto. La popolazione complessiva risulta fortemente caratterizzata da quella affluita nella biblioteca della zona Costa-Saragozza che ha accolto il 60% dei fruitori, mentre attorno al punto di prestito della zona

San Donato ha ruotato l'8% dei lettori (Appendice b, grafico 2; Appendice c, tavola 2). Nonostante questa disomogeneità di fondo, l'indagine fornisce una raffigurazione dell'utenza delle biblioteche di quartiere del tutto inedita. Si tratta di una fotografia molto contrastata e particolareggiata, una prima base di conoscenze da verificare in altri contesti e, soprattutto, da integrare con indagini di tipo qualitativo, con strumenti mutuati dalla sociologia, psicologia, tecniche di mercato.

3. *L'impostazione metodologica*

L'indagine fa luce su chi usa cosa. Combinando insieme l'identità del lettore, l'intensità di frequenza con cui si è recato in biblioteca e le operazioni compiute nel corso delle visite si sono ottenuti i profili dell'utenza. Lo sviluppo di questi elementi è stata resa possibile da una metodologia particolare che sacrifica in parte modelli matematici e statistici per fornire una descrizione adeguata di come si segmenta il pubblico in rapporto all'uso della biblioteca.

Il primo passo è stato quello di identificare ogni utente per mezzo delle variabili demografiche classiche presenti nella scheda anagrafica individuale, quali l'età, il sesso, la residenza e il domicilio, il titolo di studio, la condizione professionale. Tra queste variabili l'ultima è parsa la più efficace per scomporre la popolazione dapprima in gruppi e successivamente in categorie. La suddivisione in gruppi serve per tarare il peso di quella parte degli utenti, gli studenti, che viene considerata un «cliente obbligato» per l'attività prevalente che svolge (lo studio finalizzato all'educazione scolastica), rispetto a tutti gli altri e cioè quella parte della popolazione che la biblioteca di norma non riesce ad attrarre se non in misura poco consistente. In base a questo criterio si sono separati i non studenti dagli studenti e si è verificato che il secondo gruppo si differenzia dal primo per il maggior numero di utenti e di visite nelle biblioteche (Appendice b, grafico 3; Appendice c, tavola 3).

La distribuzione più dettagliata del pubblico in categorie è stata ottenuta ripartendo nel gruppo dei non studenti gli utenti con le condizioni professionali corrispondenti a occupato, in cerca di lavoro, casalinga, pensionato. Nel caso della categoria degli

occupati si sono valutate le peculiarità degli utenti aventi diversa posizione professionale: dirigente, impiegato, operaio, altro lavoratore dipendente, imprenditore o libero professionista, lavoratore in proprio. A sua volta, il gruppo degli studenti è stato suddiviso in 3 categorie: studenti dell'obbligo, delle scuole superiori, universitari, corrispondenti alle più importanti fasce scolari (Appendice c, tavola 4). È emerso che tra i non studenti i più numerosi sono gli occupati e i pensionati, mentre tra gli studenti la categoria più numerosa è quella dei medi superiori. Gli universitari spiccano soprattutto per la maggiore assiduità nella frequentazione degli istituti (Appendice b, grafico 4).

Il secondo elemento per qualificare le tipologie dell'utenza utilizza la possibilità di assegnare a ciascun utente l'intensità di frequenza con cui si è recato in biblioteca. L'intensità di frequenza è sembrata un indicatore importante che si collega non solo alla sfera dei bisogni del lettore, ma tocca direttamente il funzionamento dell'istituzione e la sua organizzazione. Una biblioteca più avrà utenti grandi frequentatori più si troverà di fronte ad una clientela affezionata, pressante ed esigente. Per questo è sembrato opportuno distinguere tra chi utilizza la biblioteca saltuariamente e chi frequenta con una certa continuità. Tale distinzione è stata operata evidenziando gli utenti con una sola visita all'attivo nell'arco dei 30 giorni da quelli con frequenza più elevata. Pur con le cautele, dovute all'approssimazione dei dati per i limiti temporali di svolgimento dell'indagine, si è immaginato che i primi fossero utenti non abituali e i secondi abituali. Convenzionalmente sono stati chiamati occasionali e non occasionali. Si è così scoperto che la maggioranza degli utenti, sia che si tratti di non studenti che di studenti, frequenta la biblioteca saltuariamente (Appendice b, grafico 5; Appendice c, tavola 5).

L'ultimo elemento impiegato per delineare i profili riguarda il comportamento, ovvero l'insieme dei rapporti che un utente può intrattenere con l'istituzione. Questo insieme è una tale complessità di gesti, azioni, abitudini, atteggiamenti, modalità, afferenti alla sfera individuale e collettiva, da essere difficilmente analizzabile con strumenti di tipo statistico. Più semplicemente ci si è limitati a vedere l'approccio dell'utente con la biblioteca dal punto di vista dei servizi che attiva e di esaminare certi elementi costanti e dinamici di questo approccio. Deve essere chiaro che l'indagine coglie aspetti di portata assolutamente ridotta e parziale,

ma in qualche modo indicativi di cosa fanno gli utenti in biblioteca, cioè, appunto, del loro comportamento.

Un primo aspetto riguarda la coerenza e l'evoluzione rintracciabile nel comportamento di ogni singolo fruitore. Si distinguono quelli che tengono rapporti semplici con l'istituto e cioè fanno un solo tipo di percorso tra i servizi e sempre quello e coloro che tengono rapporti complessi con tanti tipi di percorsi differenti. Tale classificazione consente di apprezzare quanto pesa sulla biblioteca una domanda definita ma anche delimitata e quanto è pressante una domanda all'apparenza meno precisa, ma che al contatto con l'istituto si dispiega nel corso del tempo e diviene capace di assorbire molte potenzialità della biblioteca. Conoscere quanti sono gli utenti il cui comportamento non si modifica con la frequentazione della biblioteca è un primo dato su cui altre ricerche possono indagare, valutando le esigenze di cui gli utenti sono portatori e quanto l'utente si adatti a modi di essere della biblioteca.

Un secondo aspetto concerne i poli di utilizzo attorno ai quali si distribuiscono statisticamente le varie tipologie di lettori. Questa rappresentazione suggerisce indizi sulla molteplicità di immagini di biblioteca che coesistono all'interno di ogni frazione della popolazione e che inevitabilmente si riflettono sulla domanda che si rivolge all'istituto.

Il procedimento per l'analisi dei comportamenti si basa sui dati offerti dall'utente circa le operazioni compiute ad ogni ingresso. Il lettore poteva scegliere una o più risposte presenti nella scheda di frequenza (Appendice A, n. 3). In questa sorta di diario erano presenti 8 voci: 1 consultazione dei cataloghi, 2 richiesta di informazioni al bibliotecario, 3 lettura di libri propri, 4 consultazione di libri della biblioteca, 5 consultazione testi ACOSTUD (Azienda Comunale allo Studio), 6 consultazione di periodici (giornali, riviste), 7 consultazione di enciclopedie, biografie, dizionari, 8 prestito di libri o restituzione. Quest'ultima funzione è stata quella che ha totalizzato in assoluto il maggior numero di attivazioni, seguita dall'uso della biblioteca per le sale messe a disposizione per lo studio con libri propri. La consultazione dei cataloghi e la richiesta di informazioni sono risultate le meno attivate (Appendice b, grafico 6; Appendice c, tavola 6).

Per ricondurre le operazioni elencate ai servizi tipici di una biblioteca di base si è seguita l'impostazione biblioteconomica

che, indipendentemente dalla tipologia dei documenti, prevede 4 servizi:

- a) informazioni sulla presenza e disponibilità del documento;
- b) messa a disposizione del patrimonio per la consultazione in sede;
- c) messa a disposizione di posti per lo studio di libri propri;
- d) prestito o restituzione di documenti.

Ogni ingresso genera una scelta tra le 8 operazioni descritte, comporta cioè un percorso tra i 4 servizi. Sfruttando le risorse di calcolo presenti presso il CED del Comune viene ricostruita la «storia» dei contatti con i servizi come successione di percorsi. Per studiare la coerenza o l'evoluzione nel comportamento, più che il numero di volte con cui un percorso è presente nella storia dell'utente è sembrato importante verificare se l'utente, ad ogni nuovo ingresso, conferma ciò che ha fatto durante una visita precedente, oppure interagisce diversamente con la biblioteca. In pratica, l'analisi dei comportamenti degli utenti viene effettuata in un modo che consente di organizzare i dati evitando l'eccessiva polverizzazione dei risultati. Le 22.958 risposte fornite dagli utenti vengono selezionate in base a schemi che, dopo una serie di verifiche successive, riconducono le 8 operazioni sopra esposte, effettuabili dall'utente, ai 4 servizi principali di una biblioteca di base. Per convenzione ogni servizio è stato contrassegnato con sigle corrispondenti alle iniziali del servizio stesso:

Cons = consultazione del patrimonio della biblioteca, come ai punti 4, 5, 6, 7 della scheda di frequenza;

Info = ricerca di informazioni, equivalente ai punti 1 e 2 della scheda di frequenza;

Pres = prestito di documenti, come al punto 8 della stessa scheda;

Sala = utilizzo della sala lettura per lo studio di libri propri, equivalente al punto 3.

Per ogni utente il comportamento è sintetizzato per mezzo di una sequenza di sigle che rappresentano i percorsi tra i servizi. Ogni nuovo percorso è separato dal precedente con un punto e virgola.

Per completare i profili e definire le caratteristiche «comportamentali» delle varie tipologie di utenti si confrontano quelle ottenute per ogni singolo frequentatore. Il procedimento impiega un artificio che valuta la presenza di un comportamento nella po-

polazione e in ogni sua suddivisione. È stato possibile anche avere riferimenti sul grado di rappresentatività di un comportamento e sul suo significato. Sono stati presi come rivelatori i comportamenti «più frequenti», ovvero quelli che compaiono con maggior frequenza e quelli «più caratterizzanti», ovvero che appartengono e definiscono in modo peculiare una frazione della popolazione rispetto alle altre. Sono stati considerati più frequenti quei comportamenti riscontrati in una percentuale di utenti e frequenze non inferiore al 2%. Dal rapporto tra il numero complessivo di comportamenti appartenenti ad una categoria e il numero di utenti e frequenze relativi ai comportamenti più seguiti, si può avere un'idea su come si dispone statisticamente una parte della popolazione. Sono state individuate tre modalità in base alle quali vedere se si concentra, si disperde o si distribuisce in modo particolare. La concentrazione si ottiene quando un'alta percentuale di utenti e frequenze si trova in pochi comportamenti, la dispersione quando in pochi comportamenti più frequenti si raccoglie una bassa percentuale di utenti e frequenze, la distribuzione, quando un'alta percentuale di utenti e frequenze è racchiusa in molti comportamenti più frequenti.

Partendo dai comportamenti maggiormente seguiti si sono messi in risalto quelli che caratterizzano specificamente un gruppo o una categoria di utenti e cioè sono peculiari di una frazione rispetto alle altre della popolazione considerata. Per porre in evidenza tali elementi si è usato un procedimento di calcolo funzionale alla costruzione di un indice espresso in valori relativi (positivi o negativi). In pratica un comportamento sarà caratterizzante una categoria quanto più i valori relativi di questo indice saranno positivi. In caso di valori negativi il comportamento, pur essendo presente, apparterrà più propriamente ad altre categorie.

4. *Indicazioni sulla domanda*

L'indagine evidenzia un dato su tutti: 2 utenti su 3 sono studenti. Vale a dire che la popolazione delle biblioteche decentrate esaminate è, in larga misura, una popolazione studentesca. Per spiegare questo fatto si possono richiamare immagini scontate e banali. In un paese dove è così arretrata la cultura del libro è ovvio che la biblioteca, vista da sempre come deposito accessibile di

libri, sia luogo esclusivo per chi li utilizza continuamente, ovvero sia fruita dai soggetti facenti parte del contesto scolastico-formativo-universitario. La preponderanza degli studenti è poi un fenomeno condiviso da altre istituzioni culturali, quali i musei ad esempio. Indica che solo una parte della popolazione è interessata all'offerta di quei servizi che quindi si trovano a che fare con un «mercato» quasi esclusivo.

Al di là di queste considerazioni schematiche e generali, il rapporto studenti-non studenti pone il problema di definire la domanda che si rivolge in biblioteca in alcuni aspetti e conseguenze. Si può pensare a due tipi di domanda che coesistono e si contrappongono: una è dinamica, variabile (che cambia continuamente), complessa, l'altra è statica, ripetitiva, legata a qualcosa di ben definito. L'osservazione diretta dell'afflusso e dell'attività degli utenti in biblioteca in una qualsiasi giornata può suggerire alcune indicazioni al riguardo. Ciò che colpisce è il vai e vieni degli studenti che porta alla saturazione delle sale e a un'occupazione dei posti disponibili per lunghi periodi di tempo. La presenza dei non studenti appare invece come discreta e di breve durata. Se a partire dall'osservazione c'è un gruppo a cui associare una domanda dinamica ed evolutiva, questo è costituito dagli studenti. Sembra evidente mettere in relazione le esigenze dello studio, l'impegno continuativo che richiede con l'uso complesso della biblioteca. Dall'altro lato, la soddisfazione di esigenze legate al tempo libero sembra più propria del gruppo dei non studenti ai quali si può accoppiare una domanda più stabile, costante, prevedibile. Se questa considerazione è vera e visto che gli studenti sono così numerosi allora la domanda globale che si rivolge alla biblioteca deve essere per forza non equilibrata. Per l'istituzione le conseguenze di questa domanda fortemente caratterizzata riguardano l'offerta che dovrebbe essere adeguata in termini di sedi, modalità organizzative, opportunità informative. Non basta mettere a disposizione un bibliotecario, dei posti a sedere e un catalogo. La biblioteca con un pubblico di giovani che soggiornano lungamente deve essere in grado di offrire modalità di accogliamento e relax, organizzata in modo flessibile per favorire la dinamicità e l'articolazione delle richieste studentesche, capace di proporsi come un centro di interessi sempre stimolante per i materiali che acquisisce e per il modo con cui ne organizza e divulga l'informazione. Anche chi esprime una domanda più statica, ov-

vero i non studenti, richiede un adeguamento dell'offerta. Le brevi puntate di questi utenti, la minore disinvoltura con la quale utilizzano servizi e procedure, il poco tempo che dimostrano di avere a disposizione li portano a soffermarsi quasi esclusivamente nella zona di accoglimento. L'offerta potrebbe riguardare una maggiore speditezza nelle operazioni richieste, ma soprattutto una reception invitante, che stimola a fermarsi, in grado di promuovere le risorse della biblioteca, di attirare l'attenzione dell'utente distratto verso le proposte e le novità.

La fotografia eseguita dall'indagine offre interessanti termini di confronto con le impressioni che si sono appena descritte. Conferma che la popolazione è costituita da giovani, che la preparazione scolastica è elevata, ci dice che sulla biblioteca gravita un'utenza locale ma anche di pendolari provenienti da altri quartieri e addirittura in taluni casi da comuni limitrofi. Infatti, in relazione all'elevato numero di studenti, i 3/4 degli utenti hanno un'età inferiore ai 30 anni (Appendice c, tavola 7). Inoltre le femmine sono più numerose in quasi tutte le fasce d'età, i maschi invece frequentano di più (Appendice b, grafico 7). Per quanto riguarda il livello di preparazione scolastica, oltre il 68% degli utenti al di sopra dei 15 anni possiede o sta acquisendo un titolo di studio medio-alto. Quest'ultimo dato riguarda gli studenti, ma vale anche per i non studenti e conferma la prevedibile ipotesi che chi si rivolge in biblioteca ha una familiarità con i libri acquisita negli anni dello studio (Appendice c, tavola 8). La provenienza degli utenti è per i 2/3 riferibile ai quartieri dove l'istituto ha sede, mentre il restante terzo è ripartito tra città e fuori città. Va detto per inciso che questo dato non è uniforme perché fortemente condizionato dagli utenti della biblioteca più frequentata (della zona Costa-Saragozza) che, meno delle altre, è legata ad un afflusso proveniente dal quartiere (Appendice b, grafico 8; Appendice c, tavola 9).

Una frequenza assidua sembra un presupposto necessario per l'espressione di una domanda dinamica e l'utenza studentesca dà sicuramente l'impressione di una frequenza intensa. L'analisi delle presenze della popolazione evidenzia invece che l'intensità di frequentazione dell'istituto è scarsa: 6 utenti su 10 si sono recati in biblioteca una sola volta. (Appendice c, tavola 10). Pur con diverse accentuazioni la bassa frequenza accomuna non studenti ed anche studenti. Questa limitata frequentazione è un ostacolo og-

gettivo alle possibilità di formulare una domanda articolata. Contrariamente a quanto si pensava, il fenomeno interessa anche gli studenti che, nel loro complesso, non sembrano portatori di una domanda dinamica. Tuttavia se si passa ad esaminare il resto della popolazione (40%) si notano oscillazioni molto ampie di frequenza. In particolare c'è da sottolineare la presenza di un drappello di persone che, seppure non numeroso, approda alla biblioteca tante volte da avere un peso estremamente rilevante sulla vita dell'istituzione. Basta pensare che su 100 utenti ce ne sono 3 che assicurano un quarto delle presenze. Su tali segmenti occorre puntare l'attenzione poiché proprio tra questi utenti troveremo gli utilizzatori non solo più assidui, ma anche più completi della biblioteca (Appendice b, grafico 9). Come ci si attendeva l'indagine ha rivelato che questa minima frazione dell'utenza considerata è costituita da studenti e che si differenzia dal resto anche nell'uso dei servizi e nel comportamento tenuto. Questi forti frequentatori ricorrono ad ogni opportunità, attivano tutti i servizi, effettuano comportamenti assai complessi, hanno un approccio personalizzato, dimostrano di avere un'immagine completa delle possibilità dell'istituto. Per contro, la gran parte del pubblico attiva un solo servizio e sempre quello, ha pochi comportamenti a percorso semplice assai simili tra loro o poco articolati (Appendice c, tavole 12, 13, 14), rivela una visione della biblioteca parziale e semplificata. I percorsi prevalenti riguardano l'operazione di prestito, la consultazione e l'abbinamento dei due servizi (Appendice b, grafico 10).

L'indagine precisa che, per l'individuazione della domanda, la linea di demarcazione non passa tra studenti e non studenti, ma tra gli studenti grandi frequentatori e il resto della popolazione. I segnali di una domanda dinamica e complessa dunque ci sono. L'esistenza di una piccola porzione in grado di esprimere richieste che si sviluppano e crescono in modo consistente rappresenta comunque una significativa inversione di tendenza rispetto al comportamento prevalente. Ma soprattutto autorizza a pensare che un'ampia quota di domanda rimanga latente. I motivi per cui tale domanda non si attualizza sono tutti da comprendere. Occorre appurare in che misura influiscano i bisogni degli utenti o i limiti di funzionamento dell'istituto. Nel primo caso comunque è da capire se corrispondano ad esigenze circostanziate, oppure se pesa una scarsa informazione sulle opportunità offerte dalla bi-

biblioteca. In tale ambito l'indagine schiude un campo di ricerca che è assolutamente indispensabile esplorare e conoscere.

Certo è che il rapporto con la biblioteca nella stragrande maggioranza dei casi si esaurisce in un uso puramente strumentale. Ci si serve della biblioteca per compiere operazioni determinate che non hanno seguito: per prendere un libro, per occupare un posto a sedere, per preparare un esame in compagnia. La gente fruisce la biblioteca solo per parti (Appendice c, tavola 11), forse perché attiva solo le funzioni che ha imparato a conoscere ed usare. Molto raro è vedere un'utilizzazione completa della biblioteca in tutti gli aspetti della sua offerta (Appendice b, grafico 11).

Si ha ragione di ritenere che la conoscenza di cosa la biblioteca può offrire e la possibilità di scegliere tra varie opportunità influiscano sul tipo di domanda prevalente. Non sapendo che cosa si può fare in biblioteca non si esprimeranno mai nuovi bisogni e interessi. Non è un caso che le modalità di uso più completo siano proprie dell'utente affezionato, il quale, giorno dopo giorno, impara a conoscere i «segreti» della biblioteca e ottiene facilitazioni in virtù del rapporto intenso che si instaura con il personale. Ma gli effetti che si ottengono con l'assidua frequentazione si possono indurre anche in altre maniere? Chiunque se incuriosito, attratto, coinvolto può essere indotto a spaziare, approfondire, mettere in discussione il proprio programma di lettura. Il contatto con il personale, il patrimonio, gli strumenti informativi dovrebbe rivelarsi trascinante, moltiplicatore di motivazioni e interessi anche diversi da quelli per i quali ci si è rivolti alla biblioteca. Evidentemente gli ostacoli che si frappongono tra l'utente e i servizi sono ancora presenti e la domanda non diventa più dinamica.

Abbatte questi ostacoli: questa la prospettiva che si può aprire per la biblioteca e che va ben oltre la conquista di più alti livelli di efficienza dei servizi. È in gioco la sua natura, il suo «mercato» e le strategie ad esso riferite. È credibile porre un obiettivo concreto finalizzato a stimolare questa domanda latente che caratterizza l'utenza attuale. Il problema non è tanto quello di conquistare le frange della popolazione che non si sono mai avvicinate ad una biblioteca. L'indagine ha rivelato che la base di clienti abituali e saltuari è sufficientemente ampia. Occorre invece far esprimere più compiutamente le potenzialità di questa utenza già consolidata. In via del tutto preliminare e per dare

un'idea di nuove offerte che la biblioteca può sviluppare, si pensi a programmi per promuovere l'educazione all'uso dei servizi, a procedure per qualificare le richieste di informazione, alle strategie rivolte al mantenimento di determinate tipologie di utenti. Una specificazione dell'offerta in tal senso contribuirà a precisare meglio il ruolo della biblioteca di base come istituto in grado di offrire una prima risposta all'utenza, di elevare il livello di una domanda più complessa, di indirizzarla nelle sedi specializzate più opportune, grazie all'integrazione con gli altri istituti bibliotecari della città.

5. *Tipologie di utenti*

Oltre a definire aspetti complessivi della domanda globale, l'indagine è stata indirizzata a cogliere i diversi profili di fruitori, come se differenti biblioteche convivessero in una, ciascuna con il suo pubblico, la sua fisionomia, i suoi problemi; quella che emerge è una piccola galleria di ritratti dei diversi tipi di utenti ciascuno con le proprie caratteristiche e comportamenti. Si tratta di descrizioni piuttosto schematiche, scaturite dalla combinazione dei dati desunti dall'inchiesta con impressioni derivate dall'osservazione diretta. Per ciascuna categoria sono illustrate le modalità di utilizzo della biblioteca più tipiche, avanzando ipotesi sulle motivazioni che stanno alla base dei vari comportamenti. Si sono formulate infine possibili linee di sviluppo della biblioteca alla luce del rapporto tra istituto e tipi d'utenza.

La popolazione è stata suddivisa in categorie sulla base della condizione professionale, variabile che implica differenziazioni di tipo anagrafico, sociale e culturale. La consistenza delle categorie professionali presenta una notevole disparità e i segmenti di gran lunga più numerosi sono quelli degli studenti. È ovvio che siano le categorie maggioritarie e soprattutto le più attive a condizionare in maniera più evidente la vita e lo sviluppo della biblioteca, e che questa si trovi a concentrare la sua attenzione sulle fasce più consistenti. Nell'esposizione dei profili quindi la precedenza spetta agli universitari che, pur non essendo il segmento più numeroso, sono sicuramente gli utenti più vivaci nell'utilizzo dei servizi ed i più assidui per frequenza. Studenti delle superiori e studenti dell'obbligo sono le due categorie successive. I primi, più nume-

rosi, sono però nel complesso meno attivi degli universitari, mentre i più giovani sono i più saltuari e vivono la biblioteca come un'integrazione dell'attività scolastica. Nella descrizione dei non studenti la precedenza spetta agli occupati, per la consistenza numerica e la complessità della domanda. L'utenza dei pensionati, nonostante la relativa assiduità, risulta limitata ed abitudinaria nelle richieste di servizi, legata al ruolo socializzante della biblioteca. Le casalinghe sono la categoria più marginale come frequenza e si rivolgono quasi esclusivamente al prestito. Si parla infine degli utenti in cerca di occupazione, nonostante la loro esiguità numerica, in quanto si trovano nella singolare posizione di costituire, per caratteristiche ed esigenze, un anello di congiunzione fra le categorie degli studenti e degli occupati.

I vari tipi di utente spesso esprimono esigenze in conflitto fra loro e di conseguenza possono esercitare pressioni contrastanti sulla biblioteca. Non è compito di questa indagine stabilire se debba essere privilegiato un particolare tipo di utente nel delineare le linee di sviluppo dell'attività di questi istituti. Il fatto di comprendere in quali segmenti si suddivida l'utenza delle biblioteche costituisce da subito un elemento per individuare strategie di promozione e riqualificazione mirate ed efficaci.

5.1. *Gli studenti universitari*

Su tre utenti entrati in biblioteca nel corso dell'indagine uno è studente universitario; la frequenza rilevante degli ingressi e le operazioni compiute contribuiscono a rendere ancora più «ingombrante» questa categoria. Le motivazioni della massiccia presenza degli universitari sono riconducibili alle esigenze dello studio, alla preparazione degli esami o della tesi di laurea. Come è noto questi studenti non trovano accogliamento presso le biblioteche specializzate degli istituti dell'ateneo, rivolte soprattutto ai docenti, ai ricercatori e ai laureandi. Le grandi biblioteche di facoltà non sono sufficienti ad ospitarli e lo stesso dicasi per le sale esclusivamente dedicate alla lettura disseminate nella zona universitaria. Questa situazione favorisce l'affluenza presso gli istituti comunali e le biblioteche pubbliche in generale. Ma è indubbio che la vivacità stessa di questa categoria li porti ad occupare tutti gli spazi e

le occasioni culturali disponibili. L'alta percentuale di studenti in un quartiere, la prossimità della biblioteca all'università, la dotazione di strumenti bibliografici contribuiscono a spiegare perché questa utenza si concentri maggiormente in particolari sedi. È importante ricordare che in alcune di esse è in funzione da alcuni anni il servizio Acostud, cioè la disponibilità di testi universitari acquistati con fondi erogati dall'Azienda per il Diritto allo Studio. Con questa operazione si intendeva da un lato alleggerire la pressione sugli istituti universitari, dall'altro fornire un servizio aggiuntivo e qualificato all'utenza universitaria. Delle biblioteche dell'indagine solo una offre questo servizio; non è possibile dunque fare alcun confronto significativo, né stabilire eventuali modificazioni nella composizione professionale degli utenti della biblioteca. Tuttavia dai dati posseduti risulta che il servizio viene fruito in buona percentuale e soprattutto in connessione con altri offerti dalla biblioteca. Ciò significa che lo studente che consulta i testi Acostud, al tempo stesso consulta altri testi, fruisce del prestito, legge i periodici, ecc.

Gli universitari non si distinguono da tutti gli altri utenti solo per l'età, ma soprattutto per la composizione sessuale, per il comportamento all'interno della biblioteca e per il numero di ingressi. Rappresentano la categoria più attiva, quella che maggiormente usa le risorse, combina i servizi ed occupa gli spazi. Questo utente è in grado di spaziare come nessun altro fra i servizi. L'attività di uno studente universitario può essere assai varia: lo stesso utente può studiare i propri libri, confrontarli con quelli della biblioteca, prendere dei testi a prestito, sfogliare una rivista, ecc. Le esigenze dello studio lo portano a muoversi molto fra i servizi; il suo livello culturale gli consente una certa scioltezza in questi movimenti. L'attivazione di singole funzioni e la tendenza a ripetere la stessa operazione ad ogni ingresso sono meno frequenti in questa categoria. Combinando di volta in volta i vari servizi della biblioteca l'universitario costruisce i suoi percorsi. Dall'insieme di questi scaturiscono i comportamenti fortemente personalizzati tipici di questi utenti. Così, se nel complesso i comportamenti più significativi degli universitari non si discostano troppo da quelli degli altri, la percentuale di utenti che si disperde in comportamenti poco comuni è in questa categoria molto più consistente (Appendice c, tavola 21). È importante infine rilevare che, fra i servizi più frequentemente usati dagli universitari, vi è la sa-

la di lettura che indica la grande necessità di spazi di questa categoria (Appendice b, grafico 12).

A rendere possibile l'atteggiamento degli universitari nei confronti dei servizi contribuiscono il numero elevato di ingressi e la durata stessa delle visite. Per una parte significativa degli studenti censiti la biblioteca è una realtà quotidiana nel suo molteplice ruolo di erogatrice di testi e strumenti bibliografici, spazio dove studiare i propri libri, luogo di socializzazione per riempire le pause dello studio. La notevole assiduità manifestata da questa categoria determina anche una grande familiarità, non solo con le strutture ed il personale, ma anche con le procedure e i servizi. Sono proprio l'intensissima frequenza e l'uso molto vario che contraddistinguono un drappello di universitari presenti quotidianamente. Questi forti frequentatori da un lato si adattano alla routine dell'istituto, arrivando ad una maggiore conoscenza e sfruttamento delle risorse offerte, dall'altro esercitano una pressione sulla biblioteca per renderla più rispondente alle proprie esigenze. La presenza di tanti universitari finisce per modificare il patrimonio librario, lo svolgimento dei servizi, gli orari di apertura. Le ripercussioni che l'utenza universitaria induce sono principalmente di tre ordini: richiesta di assistenza qualificata da parte del personale, adeguamento dei servizi, ampliamento degli spazi e miglioramento delle strutture.

5.2. *Gli studenti delle superiori*

Gli studenti delle superiori costituiscono la categoria numericamente più rilevante dell'inchiesta. La possibilità di trovare gratuitamente i testi consigliati a scuola, in particolare in occasione degli esami di maturità e la possibilità di studiare in compagnia sembrano le motivazioni più diffuse della loro affluenza: prestito e lettura di libri propri sono i servizi più attivati. In particolare, l'utilizzo della biblioteca come sala di studio risulta uno degli elementi più caratteristici di questa categoria (Appendice b, grafico 13; Appendice c, tavola 20). Questo dato denota una percezione della biblioteca come spazio disponibile non solo per lo studio collettivo, ma anche per i momenti socializzanti che a questo si accompagnano.

Il profilo dello studente delle superiori si colloca in una posi-

zione intermedia fra l'alunno delle medie inferiori e l'universitario. L'utenza è molto spesso collettiva come nel caso degli studenti dell'obbligo. Rispetto a questi ultimi, però, gli studenti delle superiori si muovono con maggiore disinvoltura e sono molto più assidui. Inoltre vi è fra loro un consistente gruppo che, pur non raggiungendo i livelli di frequenza e la complessità dei comportamenti degli universitari, tende nettamente ad imitare i colleghi più anziani, soprattutto nella capacità di fruire dei diversi servizi offerti.

5.3. *Gli studenti dell'obbligo*

Entrando in una qualsiasi biblioteca di quartiere non è raro trovare gruppi di alunni delle elementari o delle medie che, assistiti dal bibliotecario, svolgono una ricerca scolastica. Frequentemente può anche capitare di incontrare intere classi accompagnate dall'insegnante in visita alla biblioteca. Lo studente dell'obbligo è infatti un utente abbastanza tipico di questi istituti e rappresenta anche una quota considerevole del nostro campione. Si tratta in prevalenza di studenti delle medie che consultano testi ed eventualmente li prendono in prestito. Sono grandi utilizzatori di enciclopedie. Inoltre l'utenza della scuola dell'obbligo è spesso collettiva, formata cioè da gruppi più o meno numerosi di ragazzi che lavorano insieme. La prevalenza della consultazione sul prestito (Appendice b, grafico 14; Appendice c, tavola 19), l'utilizzo collettivo della biblioteca, il carattere notevolmente saltuario della frequenza sono elementi che confermano l'ipotesi secondo la quale la motivazione dominante della presenza degli studenti dell'obbligo è la «ricerca» scolastica.

Il fatto che questi utenti siano mossi da esigenze scolastiche circoscritte conferisce alle loro visite un carattere tutto sommato piuttosto eccezionale. Ciò spiega perché, nel caso degli studenti dell'obbligo, un consistente utilizzo del servizio di consultazione non si accompagni ad una frequenza intensa. Se si esclude un gruppo minoritario, questa fascia di utenza risulta frequentare in maniera più semplificata e saltuaria degli altri studenti. Il contatto con la biblioteca indotto dalla scuola non produce automaticamente un utente affezionato anche se, probabilmente, una nuova ricerca riconurrà il ragazzino in biblioteca. Sarà compito

dell'istituto favorire la trasformazione di una visita occasionale in un'abitudine di frequenza più motivata e consapevole. Gli studenti dell'obbligo sono un segmento di pubblico di importanza strategica per la vita e lo sviluppo della biblioteca: la loro formazione e qualificazione è un investimento per il futuro.

Un ultimo aspetto è da ricordare a proposito degli studenti dell'obbligo: il fatto di essere, più di altre categorie, induttori di utenza. Nel corso dell'indagine sono stati registrati un certo numero di adulti (genitori, nonni, fratelli) che hanno accompagnato i ragazzini. Questi adulti, sebbene non si possano considerare «clienti» in senso pieno della biblioteca, possono rappresentare un serbatoio di «utenti potenziali». Sono persone, cioè, che hanno già compiuto un primo passo verso la biblioteca; potranno essere maggiormente coinvolti mediante un'appropriata campagna informativa e promozionale.

5.4. *Gli occupati*

L'immagine dominante che gli occupati sembrano avere della biblioteca è quella tradizionale legata alla pubblica lettura. La prevalenza delle operazioni di prestito che si riscontra fra questi utenti induce a pensare agli occupati come a consumatori di narrativa; il fatto che spesso al prestito associno la consultazione in sede li qualifica inoltre come utenti più attenti e critici nella scelta delle letture rispetto ad altre categorie utilizzatrici del prestito (Appendice b, grafico 15; Appendice c, tavola 15). Si tratta, con tutta probabilità, di un'utenza consolidata ed abitudinaria, caratterizzata dalla scarsità di tempo disponibile e fortemente concentrata in particolari giorni o orari.

Nel complesso le modalità di fruizione degli occupati non si discostano in maniera evidente dal resto del gruppo dei non studenti (cfr. Appendice c, tavola 13). Tuttavia non sono da sottovalutare alcuni aspetti caratteristici di questa categoria; essi mettono in luce una particolare potenzialità di sviluppo della domanda che non si evidenzia in altri gruppi. In primo luogo occorre considerare la scarsa omogeneità interna di questa categoria: gli occupati si differenziano notevolmente fra di loro per età, titolo di studio, posizione professionale; questa difformità si riflette indubbiamente anche sulle loro motivazioni ed esigenze potenziali.

Se l'utenza studentesca si avvicina alla biblioteca per ragioni prevalentemente legate allo studio, il pensionato al tempo libero, più difficile risulta definire con sicurezza i motivi di chi è inserito nel mondo del lavoro. L'occupato può esprimere una domanda in relazione ad un'esigenza professionale, ad un problema informativo generale, può avere esigenze di educazione permanente, ecc. Il tutto si complica ulteriormente se si considera che nel corso di diverse visite lo stesso utente può assumere un profilo diverso: l'insegnante che si sia recato in biblioteca per cercare testi al fine di aggiornarsi può essere, al tempo stesso, un lettore di narrativa e recarsi in biblioteca, in un'altra occasione, per motivi di svago. Soddisfare un utente con queste caratteristiche impone alla biblioteca di svolgere di volta in volta funzioni di pubblica lettura, di educazione permanente, di aggiornamento e di centro di informazioni. Attualmente la biblioteca di base, povera di risorse, confusa nelle finalità, inadeguata nella strumentazione si adatta parzialmente e con difficoltà alla complessità di domande provenienti non solo dai diversi utenti, ma dallo stesso utente che presenta bisogni differenziati. Eppure questa complessità che, in molti casi, è solo parzialmente espressa e che riguarda in misura diversa anche altre categorie, va non solo salvaguardata, ma favorita e promossa: l'utente che conosce la biblioteca come centro di lettura, deve potervi vedere anche un luogo dove soddisfare esigenze informative, conoscitive, professionali o di altro genere.

5.5. *I pensionati*

Nella frequentazione delle biblioteche i pensionati presentano alcune affinità con utenti più giovani quali gli studenti dell'obbligo e delle superiori; ad esempio effettuano un numero di ingressi simile a quello registrato dalle categorie suddette. Un altro punto di contatto fra il pensionato e lo studente è certamente l'uso della biblioteca come luogo di socializzazione; il piacere di trovarsi in un posto frequentato, di vedere gente e scambiare qualche parola con il personale o con altri utenti sono elementi che indubbiamente contribuiscono a portare con una certa frequenza la persona anziana in biblioteca. Per il pensionato andare in biblioteca è soprattutto un modo per impiegare il tempo libero, procurandosi dei libri da leggere o passando qualche tempo in sala di

lettura per sfogliare giornali e riviste (Appendice b, grafico 16).

I pensionati sono comunque meno dinamici di altre categorie nell'uso della biblioteca: si tratta sostanzialmente di utenti abitudinari che utilizzano pochi servizi nella maniera più semplice e tendono a ripetere le stesse operazioni e riprodurre sempre la stessa routine (Appendice c, tavola 17). In questa categoria la maggior frequenza non stimola particolarmente la richiesta di servizi e prestazioni. La domanda di questi anziani è difficilmente dilatabile. Basso livello culturale, scarsa flessibilità, difficoltà ad accettare situazioni nuove, esigenza di contatto umano e di guida sono caratteristiche che rendono questa utenza «delicata», facile da scoraggiare ed allontanare.

5.6. *Le casalinghe*

Se ponessimo gli universitari ad un capo di un'immagineria graduatoria degli utenti dell'indagine, all'altro capo dovremmo mettere le casalinghe: queste due categorie si differenziano più di ogni altra per caratteristiche e comportamento. Non solo il sesso, esclusivamente femminile, l'età piuttosto elevata, il basso livello scolastico sono caratteristiche opposte a quelle degli studenti; ma mentre questi sono numerosi, assidui, relativamente sicuri nel muoversi in biblioteca, le casalinghe sono poche, saltuarie nella frequenza, con un approccio appena percepibile.

La casalinga è un utente talmente discreto da risultare marginale. Durante l'indagine pochissime sono tornate e anche questa minoranza ha avuto una frequenza media bassissima. In primo luogo questa è certamente una categoria che ha poco tempo a disposizione per la biblioteca. Inoltre poiché il prestito è quasi l'unico servizio utilizzato (Appendice b, grafico 17; Appendice c, tavola 16), le visite sono sporadiche e sicuramente assai brevi. Questo dato è certamente determinante per l'immagine della biblioteca: probabilmente poche casalinghe hanno un'idea di cosa ci sia oltre la zona della reception. La biblioteca probabilmente è vissuta come una sorta di negozio con la sola peculiarità che i libri, distribuiti gratuitamente dall'operatore dietro al banco, devono essere restituiti. Il rapporto della casalinga con la biblioteca può risultare ancora più labile e superficiale di quello che sembra a prima vista. La sua presenza a volte non è che un aspetto del

ruolo che svolge di approvvigionatrice e dispensatrice di servizi per tutta la famiglia. In molti casi infatti la casalinga è un'intermediaria nelle operazioni di prestito per conto di un altro componente del nucleo familiare; in questo senso può essere considerata una «falsa utente». Un'analogia situazione si verifica nel caso della madre che accompagna il figlio che deve svolgere una ricerca scolastica. In questi casi la madre può avere sia un ruolo passivo di accompagnatrice o uno più attivo nel guidare e collaborare con il figlio. In tutti i casi, sono utenti potenziali da conquistare all'uso della biblioteca.

5.7. *Gli utenti in cerca di lavoro*

Gli utenti in cerca di lavoro rappresentano la più piccola porzione del nostro campione. Numericamente assai poco significativi, acquistano interesse poiché le loro caratteristiche ed il loro comportamento li collocano in una posizione di transizione fra il gruppo degli studenti e quello dei non studenti. Per l'età e l'elevato livello di scolarità raggiunto sono molto simili agli studenti universitari ed è facile pensare che abbiano iniziato a frequentare la biblioteca appartenendo a questa categoria. Le loro esigenze possono essere però più complesse e richiamano quelle potenzialmente espresse dagli occupati. La ricerca del lavoro rappresenta un periodo di passaggio durante il quale si frequentano corsi, si preparano concorsi, si svolgono attività che possono ancora richiedere l'uso della biblioteca. Più saltuari nella frequenza degli universitari, gli utenti in cerca di lavoro condividono con questi le modalità di utilizzo dei servizi. Vi è, in generale, una mobilità notevole di questi utenti fra la consultazione, il prestito, l'uso degli spazi, ecc. che vengono variamente combinati nel corso delle visite dimostrando, nella costruzione dei percorsi di lavoro, una notevole eterogeneità (Appendice b, grafico 18; Appendice c, tavola 18).

Dalla presenza di questi utenti emerge un'immagine di biblioteca come istituto complesso al quale ricorrere per soddisfare esigenze molto differenziate, tra le quali sembrano risaltare l'aggiornamento, l'informazione, lo studio. Questo dato li qualifica dunque come un segmento tutto sommato significativo e degno di essere seguito con attenzione in particolare per trarre quelle indica-

zioni utili al mantenimento dell'utenza studentesca oltre il periodo scolastico.

5.8. *Considerazioni finali*

L'eterogeneità dell'utenza emersa dai profili si traduce in una varietà di esigenze e domande spesso difficilmente conciliabili. Tutte le scelte che la biblioteca può operare per modificare i suoi servizi sono in stretta connessione con una particolare fascia di utenza e possono obiettivamente tradursi nel privilegiare una categoria o un'altra. Se la biblioteca intende mantenere in tutti i sensi la complessità e varietà del suo pubblico deve trovare una strada che garantisca lo sviluppo delle varie fisionomie evidenziate: la sua funzione informativa, rivolta in generale a tutti gli utenti ed, in primo luogo, a coloro che presentano particolari esigenze professionali, quella formativa nei confronti del pubblico più giovane, quella socializzante, utile soprattutto agli studenti delle superiori e agli anziani.

Come si è visto, alla sua utenza più qualificata, formata da studenti universitari, occupati, giovani in cerca di lavoro, la biblioteca può fornire innanzitutto informazioni chiare e precise e funzionare come tramite verso altre istituzioni bibliotecarie e culturali. Per adeguarsi a questa domanda deve caratterizzarsi come un istituto estremamente flessibile, aperto alle più disparate domande. Deve trasformarsi sempre di più in un centro di informazioni capace non solo di rispondere in prima persona alle esigenze degli utenti, ma di qualificare le loro domande indirizzandole, eventualmente, nei luoghi più propri, attingendo, attraverso l'informazione, ad altri patrimoni e condividendo così altre risorse. Caratterizzandosi in questo senso, la biblioteca potrà anche in parte favorire il mantenimento dell'utenza studentesca dopo il completamento del ciclo di studio. Finché hanno esami da preparare gli studenti universitari sembrano propensi ad occupare qualsiasi struttura possa fornire loro libri e spazi, ma se la biblioteca viene percepita come luogo esclusivo per lo studio scolastico, è normale che lo studente se la lasci alle spalle assieme all'università. È fondamentale che la biblioteca sappia fornire nel suo insieme un'immagine più complessa, associabile nella mente dei suoi utenti a qualsiasi esigenza informativa. In questo caso dun-

que non vi sarebbe semplicemente un ricambio dell'utenza studentesca, ma una trasformazione di questa verso modi diversi di fruizione.

Il soddisfacimento di esigenze informative non esaurisce i compiti della biblioteca di base. Questa istituzione ha anche un importante ruolo formativo dell'utenza da svolgere soprattutto nei confronti degli studenti delle superiori e dell'obbligo. Spetta alla biblioteca di base educare all'uso corretto della biblioteca, far conoscere strumenti e percorsi di studio, promuovere e valorizzare le attività legate alla lettura e alla comprensione critica del testo. In questo modo non solo aggiornerebbe la tradizionale funzione di pubblica lettura, ma indirizzerebbe le sue attività promozionali verso l'ambito che le appartiene più specificamente, quello appunto della lettura. Operando in questo senso, la biblioteca assumerebbe un ruolo più attivo di agente in grado di suscitare nuove domande, mediante l'offerta di strumenti di supporto e di approfondimento dello studio. Soprattutto contribuirebbe a creare e diffondere una cultura della biblioteca in grado di integrarsi in maniera non subordinata alla funzione formativa svolta dalla scuola.

Una particolare attenzione deve essere riservata agli alunni della scuola dell'obbligo. L'approccio dell'operatore verso i giovanissimi è fondamentale poiché rappresentano un investimento nell'utenza futura. Nei confronti di questi utenti il bibliotecario non dovrebbe limitarsi al semplice aiuto nel compilare una singola ricerca, ma essere in grado di suggerire al giovane come usare la biblioteca, di guidarlo in un percorso che serva a costruirsi un metodo di lavoro.

Un ulteriore importante ruolo rivestito dalla biblioteca è quello di costituire un punto di aggregazione sociale. Alla base delle motivazioni della frequenza, soprattutto per certe categorie, vi è infatti un'esigenza di socializzazione e comunicazione. Persone anziane e adolescenti in particolare vivono la biblioteca come luogo di incontro e come spazio da vivere. Questa utenza richiede una particolare attenzione nella suddivisione e attrezzatura degli spazi: un ambiente confortevole e comodo risulterà importante per la fruizione, al pari di un servizio efficiente e di un patrimonio aggiornato. Altri problemi legati allo spazio fisico sono posti dalla caratteristica tendenza ad un uso di gruppo da parte di alcune fasce di studenti, soprattutto quelli dell'obbligo, che può

entrare in conflitto con l'uso dei locali e le esigenze degli altri utenti. Questa modalità di fruizione pone in particolare rilievo le carenze strutturali odierne, evidenziando la necessità di luoghi ampi e funzionali e soprattutto diversificati secondo la specificità delle domande.

Tutti gli interventi per la qualificazione della biblioteca di base accennati fino ad ora richiedono un attivo sforzo da parte del bibliotecario; la sua preparazione professionale diviene quindi fondamentale. Sarà necessario liberarlo da compiti burocratici e da forzate routine, al fine di renderlo disponibile ad una maggiore assistenza al pubblico. Qualsiasi strada la biblioteca intenda percorrere, è indispensabile procedere ad una razionalizzazione delle operazioni che renda il lavoro più rapido per il bibliotecario ed il servizio più funzionale per l'utente.

Lo snellimento e la velocizzazione delle procedure fa obbligatoriamente riferimento all'informatizzazione dei servizi. Il giovamento per la biblioteca sarebbe ovvio in quanto libererebbe risorse umane attualmente immobilizzate in servizi impegnativi e poco gratificanti e permetterebbe altresì una maggiore rapidità e omogeneità delle procedure ed un migliore controllo sullo stato del patrimonio documentario. Si può parlare, in generale, anche di un vantaggio per gli utenti che potrebbero essere serviti più celermente e, a volte, con maggior precisione. Tuttavia, come appare evidente anche dai profili, il fattore tempo, fondamentale per alcune categorie quali, ad esempio gli occupati, non ha la stessa importanza per tutti gli utenti. Altre categorie, come i pensionati, vedono nella biblioteca anche un modo per passare il tempo: per loro l'espletamento di certe operazioni, ad esempio di prestito, costituisce un'occasione di contatto umano con il personale. Inoltre, mentre per i giovani la presenza di strumenti informatici costituirebbe un elemento di miglioramento dell'immagine della biblioteca, per altri utenti, più svantaggiati culturalmente quali le casalinghe, questi potrebbero generare impaccio e timore. Per introdurre queste innovazioni e controllarne l'impatto presso i vari pubblici, la figura chiave è una volta di più il bibliotecario. Senza la mediazione degli operatori l'informatizzazione delle procedure rischia di perdere in efficacia e penetrazione nelle varie fasce d'utenza.

Un gran groviglio di esigenze, richieste, desideri si riversa ogni giorno nella biblioteca pubblica e produce lavoro, gesti, abi-

tudini. Questa indagine ha fatto intravedere qua e là cosa significa accogliere tutti i pubblici, quanto problematico sia soddisfare in modo adeguato l'utenza che già si è conquistata, mantenerla ed aiutarla ad esprimere nuove domande. Intervenire su tutti questi fronti appare un compito proibitivo se si pensa alle risorse disponibili. Eppure questa è la realtà della biblioteca e di tanti servizi pubblici, una realtà da conoscere in modo sempre più approfondito per affrontarla meglio.

6. *Fisiologia della biblioteca decentrata*

Nei due paragrafi precedenti l'interazione dei frequentatori con i servizi è servita per qualificare la popolazione esaminata e le varie tipologie di utenza. La medesima interazione può essere vista anche sotto un'altra prospettiva: quella della biblioteca. Ogni contatto con le singole funzioni ha un significato preciso per l'istituto. Comporta lo svolgimento di procedure, l'osservanza di formalità il cui espletamento richiede un tempo determinato, impegna il personale disponibile, si riflette sull'organizzazione e la dislocazione delle risorse. L'insieme dei contatti utente-biblioteca offre la possibilità di farsi un'idea del movimento della macchina istituzionale, delle parti maggiormente sollecitate e di quelle meno attivate per intensità e carichi di lavoro.

L'istantanea effettuata dall'indagine non dice cosa va e cosa non va in una biblioteca decentrata. Per fare una diagnosi sui mali oscuri che affliggono tali istituti occorrerebbe impiegare procedure sofisticate in grado di effettuare misure del rendimento dei servizi bibliotecari e di valutare la loro efficacia. Una vasta serie di strumenti è infatti oggi disponibile grazie all'elaborazione avvenuta in ambito internazionale a partire dagli anni '60. Per fare qualche esempio alcuni studiano, per mezzo della teoria dei sistemi, il funzionamento della biblioteca, altri, con alto grado di specializzazione, si occupano di elementi particolari quali, ad esempio, l'uso dei cataloghi o la parte dei fondi documentari effettivamente data ai lettori per la consultazione o in prestito. Per avvalersi di questi strumenti raffinati occorre però aver ben chiari gli obiettivi della ricerca che si vuole effettuare e il settore sul quale compiere misure e verifiche. Profilo d'utenza può servire allo scopo perché, evidenziando in quale rapporto stanno tra loro

i vari servizi, permette di comprendere in quali elementi dell'organizzazione della biblioteca applicare i mezzi valutativi giusti.

L'indagine ha messo in rilievo che, nonostante le differenze di peso tra la biblioteca della zona Costa-Saragozza e le altre, c'è un tratto importante che le accomuna tutte. In ogni istituto l'atto della consultazione del materiale, sia esso libro, periodico, testo universitario (Acostud), strumento di corredo (dizionario, enciclopedia), occupa un posto fisso, costante. Attorno a questo servizio al pubblico si concentra una percentuale che ammonta al 40% del complesso di operazioni che l'istituto gestisce. Per i rimanenti servizi le variazioni riscontrate nelle varie biblioteche sono apprezzabili. Il servizio di informazioni caratterizza maggiormente la biblioteca più frequentata che è interessata anche da un'alta occupazione delle sale per lo studio di libri propri. Questo tratto è riscontrabile anche in una biblioteca intermedia (della zona Corticella) che però non registra una richiesta adeguata di informazioni. Inesistente, com'è ovvio, l'utilizzo delle sale nel punto di prestito, mentre l'altra biblioteca intermedia (della zona Santa Viola) si contraddistingue per la funzione di prestito.

Si può quindi affermare — e il confronto con dati più analitici lo ha sostanzialmente confermato — che la consultazione del patrimonio della biblioteca è, in termini quantitativi e qualitativi, il tratto unificante delle varie realtà che le singole biblioteche rappresentano. Il peso costante che tale funzione ha, pur in contesti così diversi (per dimensione, composizione dell'utenza, dislocazione topografica), autorizza ad attribuire a questo dato il valore di indicatore del funzionamento di biblioteca decentrata. In altre parole, la particolarità dell'essere biblioteca sembra influire sull'articolazione delle funzioni informativa, di prestito e di utilizzo delle sale, mentre non modifica l'incidenza globale della consultazione del patrimonio. È questo un punto importante nella valutazione dei risultati di questa indagine e, soprattutto, nella prospettiva di definire linee di programmazione e di intervento: se la costanza della funzione prevalente (la consultazione) giustifica un approccio organico all'insieme degli istituti, grande attenzione si dovrà porre sulle caratteristiche di ciascuno, evidenziate dalla diversa distribuzione delle altre funzioni.

Oltre ad aver individuato l'elemento costante che caratterizza il funzionamento delle biblioteche e quelli variabili, l'indagine ha evidenziato che mediamente i vari servizi stanno tra loro secondo

il rapporto seguente: per ogni due consultazioni del patrimonio c'è una richiesta di informazioni, un prestito, un utilizzo delle sale (Appendice b, grafico 19).

L'impegno cui è sottoposta la biblioteca è molto articolato. Cominciando dall'uso delle sale che, a prima vista, sembrerebbe non comportare alcun onere, va sottolineato che ad un'occupazione pura e semplice dei posti a sedere si accompagnano funzioni di assistenza, sorveglianza, osservazione dei comportamenti degli utenti da parte del personale. Il bibliotecario in questo caso è un vigile responsabile della sicurezza di tutti che smista l'andirivieni del pubblico soprattutto degli studenti e provvede a fornire indicazioni sulla disponibilità dei posti. A questa incombenza di entità non trascurabile vanno aggiunte la cura da prestare all'utente che ricerca informazioni bibliografiche a catalogo e l'attività di informazioni che si esplica rispondendo ai quesiti più vari direttamente posti dal frequentatore. Nel primo caso l'operatore deve, in qualche modo, supplire alle difficoltà che l'utente incontra adoperando il catalogo, strumento indispensabile, ma caratterizzato da un'interfaccia verso il pubblico poco amichevole ed immediata. Il problema della mancanza di autonomia di larghe fasce di utenza nella ricerca a catalogo e l'assistenza che comporta è un fenomeno tangibile anche in quelle biblioteche dove l'accesso ai materiali dovrebbe essere favorito dalla disposizione a scaffale aperto. Tuttavia, stando ai dati quantitativi raccolti, è una funzione che appare non molto attivata, così come la richiesta di informazioni tout-court. La gente sembra non approfittare del ruolo informativo che la biblioteca attualmente offre. Sulla rilevanza dei dati dell'indagine può influire l'abitudine a considerare l'offerta di informazione come qualcosa di implicito e ovvio e non un'operazione che richiede un grosso lavoro, organizzazione, tecniche, procedure e strumenti. Certo è che la biblioteca decentrata, pur in presenza di una domanda in tal senso, non sembra attrezzata a svilupparla, anche perché tutte le sue risorse sono dislocate a far fronte ai carichi di lavoro più imponenti ed urgenti. È il caso del prestito che richiede un impegno costante e si articola in una serie di operazioni ripetitive che, a lungo termine, diventano pesanti. Il bibliotecario qui è un impiegato esecutore di procedure tanto necessarie, quanto poco gratificanti.

Come abbiamo visto, tra tutte le funzioni la consultazione è quella che caratterizza il lavoro della biblioteca decentrata. Pre-

suppone l'adempimento di mansioni squisitamente tecniche che riguardano l'ordinamento del patrimonio, il mantenimento di questo ordine, la sua accessibilità. A queste sono complementari le funzioni di guida all'utente e di distribuzione dei documenti. Se il libro è il materiale più richiesto, non lo è da meno il periodico inteso nell'accezione più ampia (giornale, rivista), mentre sostenuta è l'utilizzazione degli strumenti di corredo. Qualunque sia il tipo di documento, la preminenza della consultazione nella biblioteca decentrata attuale pone in primo piano le questioni legate alla qualità del patrimonio di cui la biblioteca dispone, la sua adeguatezza alle richieste, la facilità di accesso agli scaffali, il livello di aggiornamento dei fondi, la rapidità con cui vengono presentate le novità, la presenza di servizi accessori (fotocopie). In buona sostanza, data la rilevanza del servizio, se ci sono carenze è la biblioteca tutta a risentirne. È noto che tali istituti presentano lacune preoccupanti su questo punto prodottesi per le oscillazioni tra la fedeltà ad un cliché originario che doveva consentire la riproducibilità dell'impianto in ogni zona della città, l'esaudire le richieste particolari provenienti dal territorio, la microspecializzazione. In fondo il patrimonio, così come si è stratificato, è lo specchio delle incertezze e delle difficoltà che hanno accompagnato questa istituzione fin dalla fondazione. Una volta di più emerge l'urgenza di costituire il sistema bibliotecario urbano, di definire la natura dell'istituto decentrato in termini di attuazione di un progetto culturale (cosa deve essere, quali obiettivi deve perseguire, come delimitarlo) e di politica delle acquisizioni (come deve svilupparsi).

Se queste problematiche appaiono quanto meno complesse da affrontare e risolvere, un modo per attenuare le carenze delineate esiste ed è stato precisato dai bibliotecari già da diversi anni. Comporta di aderire ad una filosofia, quella del Servizio Bibliotecario Nazionale, che implica la cooperazione tra istituti di natura diversa. Far partecipare gli istituti decentrati ad una base locale SBN significa farli collaborare per creare una biblioteca complessa virtuale e trasformarli di fatto in una serie di terminali intelligenti operanti in una rete molto ricca di informazioni. La cooperazione consente di superare limiti tipici delle piccole biblioteche e di fornire agli utenti un'offerta più ampia. Naturalmente non risolve questioni organizzative e di natura istituzionale, anche se ne sollecita una soluzione. A tale proposito, l'indagine rivela un

punto non marginale che deve essere tenuto in considerazione. L'attivazione dei servizi, così come si configura oggi, presenta un quadro squilibrato responsabile, in taluni casi, di difficoltà e di un lavoro caotico e affannoso. C'è dunque bisogno di un'azione incisiva tesa a stabilire un diverso equilibrio tra le funzioni. Quella del prestito, assorbendo molte energie, di fatto penalizza la domanda che si rivolge alla consultazione e alla ricerca di informazioni. Per razionalizzare l'organizzazione e bilanciare meglio le forze, occorre liberare risorse dal prestito e potenziare l'offerta di informazioni. In questo ambito devono esser compiuti investimenti in termini di mezzi e soprattutto di personale qualificato. L'obiettivo è quello già individuato di stimolare la domanda latente presente nella biblioteca decentrata attuale e di concentrare il personale più preparato a compiti di assistenza, guida, direzione, educazione dell'utenza.

VINCENZO PALLOTTI

Bibliografia

- J.-F. BARBIER BOUVET-M. POULAIN, *Publics à l'oeuvre: Pratiques culturelles à la Bibliothèque Publique d'Information du Centre Pompidou*, Paris, La Documentation Française, 1986.
- M. BOFFI-C. FACCHINI, *Ruoli sociali e motivazioni alla lettura. Gli utenti del sistema bibliotecario di Sesto S. Giovanni*, Quaderni di studio e di ricerca 4, Città di Sesto S. Giovanni, Assessorati alla Pubblica Istruzione e Cultura, 1981.
- A. CIONCI-V. MONTANARI, *Studio per un sistema urbano. Una proposta per la riorganizzazione del circuito bibliotecario a Bologna*, «Biblioteche oggi», II (1984), n. 1, pp. 65-76.
- COMUNE DI BOLOGNA, II dipartimento, ufficio studi per la programmazione, servizi statistici, *Annuario statistico 1981*, Bologna, serie II-21, p. 151.
- COMUNE DI BOLOGNA, II dipartimento, ufficio studi per la programmazione, servizi statistici, *Annuario statistico 1982*, Bologna, serie II-22, p. 136.
- COMUNE DI BOLOGNA, II dipartimento, ufficio studi per la programmazione, servizi statistici, *Annuario statistico 1983*, Bologna, serie II-23, p. 136.
- COMUNE DI BOLOGNA, II dipartimento, ufficio studi per la programmazione, servizi statistici, *Annuario statistico 1984*, Bologna, serie II-24, p. 142.
- COMUNE DI BOLOGNA, ufficio studi per la programmazione, servizi statistici, *Annuario statistico 1985*, Bologna, serie II-25, p. 129.
- COMUNE DI BOLOGNA, ufficio studi per la programmazione, servizi statistici, *Annuario statistico 1986*, Bologna, serie II-26, p. 137.

- COMUNE DI BOLOGNA, ufficio studi per la programmazione, servizi statistici, *Annuario statistico 1987*, Bologna, serie II-27, p. 145.
- B. CRONIN, *The marketing of library and information services*, London, Aslib, 1981.
- G. D'ELIA-S. WALSH, *User satisfaction with library service: a measure of public library performance?*, «Library Quarterly», 53 (1983), n. 2, pp. 109-133.
- G. D'ELIA-S. WALSH, *Patrons' Uses and Evaluations of Library Services: A Comparison Across Five Public Libraries*, «Library and Information Science Research», 7 (1985), n. 1, pp. 3-30.
- A. EXON, *Getting to know the user better*, «Aslib Proceedings», 30 (1978), pp. 352-364.
- M. FESTANTI, *Lettori e letture nella biblioteca pubblica. Il caso della Biblioteca Panizzi di Reggio Emilia*, «L'ippogrifo», I (1988), n. 3, pp. 365-374.
- G. FORD, *User studies: an introductory guide and select bibliography*, Sheffield, Crus Occasional Paper 1, 1977, reprinted 1979.
- S. GRILLI, *Biblioteche pubbliche a confronto. Dati e tendenze di un'istituzione alla ricerca di identità*, «Biblioteche oggi», VI (1988), n. 2, pp. 71-79.
- S. HANNABUS, *The importance of user studies*, «Library Review», 36 (1987), pp. 122-127.
- C. HARRIS *Surveying the user and user studies*, «Information and Library Manager», 5 (1985), n. 3, pp. 9-14.
- M.H. HARRIS-J. SODT, *Libraries, Users, and Librarians: Continuing Efforts to Define the Nature and Extent of Public Library Use*, in M.H. HARRIS (Ed.), *Advances in Librarianship*, New York, Academic Press, 1981, pp. 109-133.
- M.B. LINE, *Draft definitions. Information and library needs, wants, demands and uses*, «Aslib Proceedings», 26 (1974), n. 2, p. 87.
- M.B. LINE, *Library surveys. An introduction to the use planning, procedure and presentation of surveys*, London, C. Bingley, 1982.
- J. MARTIN-F.W. LANCASTER, *Investigative methods in library and information science: an introduction*, Arlington, Information Resources Press, 1981.
- L.A. MARTIN, *User Studies and Library Planning*, «Library Trends», 24 (1976), n. 3, pp. 483-496.
- V. MONTANARI, *Pubblica lettura e sistema bibliotecario urbano a Bologna*, «L'Archiginnasio», LXXXII (1987), pp. 23-39.
- E.V. PALMOUR-M.C. BELLASSAI-N.V. DE VATH, *A planning process for public libraries*, Chicago, American Library Association, 3^a ed. 1982.
- M.L. PASQUALE, *L'utenza e le rilevazioni statistiche nella Biblioteca dell'Archiginnasio*, «L'Archiginnasio», LXXIX (1984), pp. 77-85.
- J.-C. PASSERON-M. GRUMBACH, *L'oeil à la page. Enquête sur les images et les bibliothèques*, Paris, Bibliothèque Publique d'Information Centre George Pompidou, 1984.
- N. ROBERTS, *Draft Definitions: information and library needs, wants, demands and uses: a comment*, «Aslib Proceedings», 27 (1975), n. 7, pp. 308-313.
- B.B. SMITH, *Marketing Strategies for Libraries*, «Library Management», 4 (1983), n. 1, pp. 2-52.
- S. STONE-C. HARRIS, *Crus guide 1. Designing a user study: General research design*, Crus, Sheffield, British Library Board, 1984.

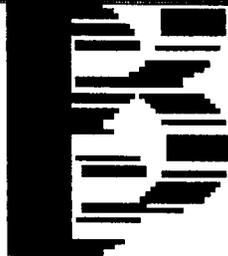
- S. STONE-C. HARRIS, *Crus guide 3. Analysing data*, Crus, Sheffield, British Library Board, 1984.
- H.S. WHITE, *The use and misuse of library user studies*, «Library Journal», 110 (1985), n. 20, pp. 70-71.
- L.J. WHITE, *The Public Library in the 1980s: The problems of Choice*, Lexington, Toronto, D.C. Heath and Company, 1983.
- T.D. WILSON, *On user studies and information needs*, «Journal of Documentation», 37 (1981), n. 1, pp. 3-15.
- K. WILSON-DAVIS, *The centre for research on user studies: aims and functions*, «Aslib Proceedings», 29 (1977), n. 2, pp. 67-76.
- D.L. ZWEIZIG, *Approaches to the study of public library services and users: The recommendations of a study panel to the national center for education statistics*, «Public Library Quarterly», 1 (1979), pp. 258-266.
- D.L. ZWEIZIG-B. DERVIN, *Public Library Use, Users, Uses: Advances in Knowledge of the Characteristics and Needs of the Adult Clientele of American Public Libraries*, in M.J. VOIGT-M.H. HARRIS (Ed.), *Advances in Librarianship*, New York, Academic Press, 1977, pp. 231-255.
- D.L. ZWEIZIG-J.E. RODGER, *La misurazione dei servizi delle biblioteche pubbliche. Manuale di procedure standardizzate*, edizione italiana a cura di D. DANESI, Roma, A.I.B., 1987.
- La biblioteca e l'utente, a cura di S. DI MAJO, «A.I.B. Bollettino d'informazioni», XXIV (1984), n. 4.

APPENDICE A

Gli strumenti

PROFILO D'UTENZA

Comune di Bologna
Assessorato alla Cultura



Tutti gli utenti sono invitati a compilare questa scheda tenendo presente che per ogni area va barrata una sola casella. Il bibliotecario è a disposizione per qualsiasi chiarimento. I dati rilevati saranno utilizzati solo nell'ambito dell'indagine statistica Profilo d'utenza. Si garantisce l'assoluta riservatezza.

Registrazione

COGNOME

NOME

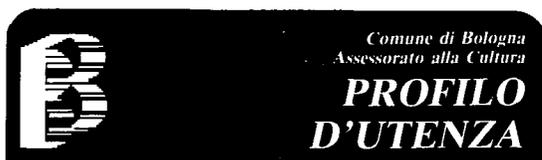
VIA / PIAZZA

N°

CITTÀ

A) SESSO	D) TITOLO DI STUDIO	E) CONDIZIONE PROFESSIONALE	F) POSIZIONE PROFESSIONALE
1 <input type="checkbox"/> Maschio	1 <input type="checkbox"/> Nessuno	1 <input type="checkbox"/> Occupato	1 <input type="checkbox"/> Dirigente
2 <input type="checkbox"/> Femmina	2 <input type="checkbox"/> Licenza elementare	2 <input type="checkbox"/> In cerca di lavoro	2 <input type="checkbox"/> Impiegato
B) ANNO DI NASCITA <input type="text"/>	3 <input type="checkbox"/> Licenza media	3 <input type="checkbox"/> Casalinga	3 <input type="checkbox"/> Operaio
C) COMUNE DI RESIDENZA	4 <input type="checkbox"/> Diploma scuola media	4 <input type="checkbox"/> Studente dell'obbligo	4 <input type="checkbox"/> Altro lavoratore dip.
1 <input type="checkbox"/> Comune di Bologna	5 <input type="checkbox"/> Laurea	5 <input type="checkbox"/> Studente media sup.	5 <input type="checkbox"/> Imprenditore o libero professionista
2 <input type="checkbox"/> Comuni limitrofi		6 <input type="checkbox"/> Studente universitario	6 <input type="checkbox"/> Lavoratore in proprio
3 <input type="checkbox"/> Altri comuni della Provincia		7 <input type="checkbox"/> Pensionato	7 <input type="checkbox"/> Altro
4 <input type="checkbox"/> Emilia Romagna		8 <input type="checkbox"/> Servizio di leva	
5 <input type="checkbox"/> Italia		9 <input type="checkbox"/> Altro	
6 <input type="checkbox"/> Estero			

1. La scheda anagrafica.



2. La tessera di iscrizione.

COGNOME _____

NOME _____

ANNO _____

TESSERA N°

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Questa tessera iscrive l'utente alle biblioteche interessate all'indagine Profilo d'utenza. Contiene il n. di codice personale che va riportato per esteso in ogni scheda di frequenza.



3. La scheda di frequenza.

Compilare la scheda nel seguente modo: 1) Trascrivere il n. della tessera; 2) Scrivere cognome e nome; 3) Barrare una casella per ogni operazione compiuta. Importante: annotare anche le operazioni che hanno avuto esito negativo.

Tessera N.

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Cognome _____

Nome _____

1 Consultazione dei cataloghi

2 Richiesta di informazioni al bibliotecario

3 Lettura di libri propri

4 Consultazione di libri della biblioteca

5 Consultazione testi ACOSTUD

6 Consultazione di periodici (giornali, riviste)

7 Consultazione di enciclopedie, biografie, dizionari

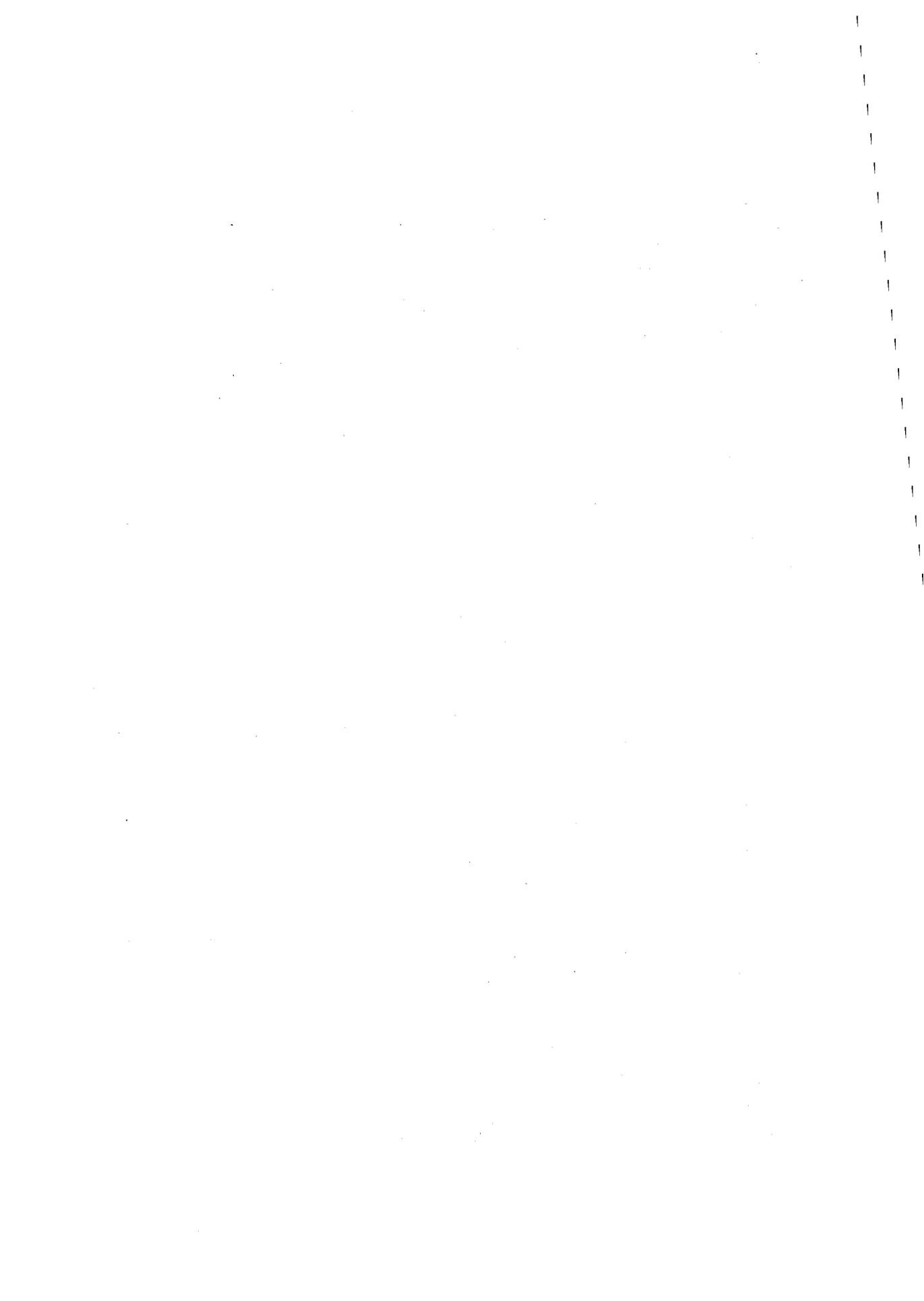
8 Prestito di libri o restituzione

Data

		/			/		
G			M			A	

Cod. Bib.

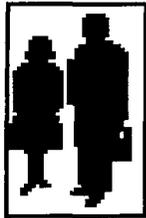
--	--



APPENDICE B

I grafici

UTENTI

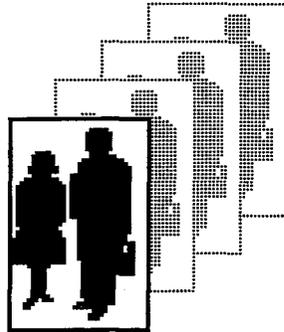


4323

97%

delle schede
raccolte

FREQUENZE



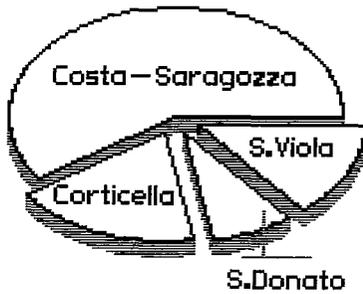
10943

98%

GRAFICO 1 - I numeri dell'indagine

Il cospicuo numero di schede raccolte e la bassa percentuale delle schede annullate costituiscono una prova di validità degli strumenti utilizzati nell'indagine.

UTENTI



FREQUENZE

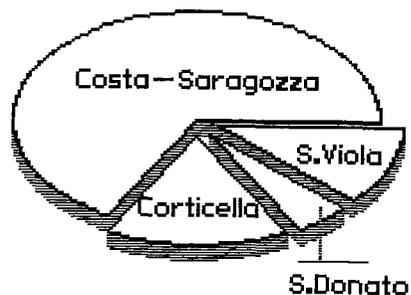


GRAFICO 2 - Utenti e frequenze per biblioteca

Il campione oggetto della rilevazione è metodologicamente, ma non quantitativamente equilibrato. Le due torte sottolineano il diverso peso delle quattro biblioteche nella raccolta dei dati sia per numero di utenti che per numero di volte in cui essi effettuano una visita (frequenze). Si può osservare come gli utenti della biblioteca più rilevante (Costa-Saragozza) frequentino anche con maggiore assiduità: la percentuale delle frequenze supera infatti quella degli utenti.

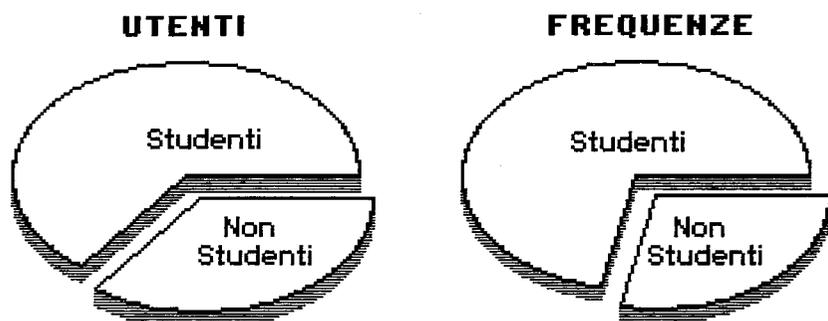


GRAFICO 3 - Distribuzione di utenti e frequenze fra non studenti e studenti
Il grafico mostra che gli studenti sono in generale più numerosi e più assidui dei non studenti.

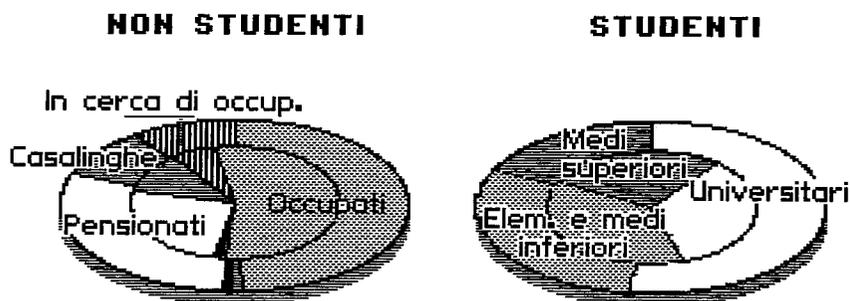


GRAFICO 4 - Utenti e frequenze per condizione professionale

Per una distribuzione percentuale degli utenti e delle frequenze secondo la condizione professionale si sono ripartite le varie categorie in due gruppi: non studenti (a sinistra) e studenti (a destra). In ogni torta il cerchio interno indica gli utenti, la corona esterna le frequenze. Tra i non studenti si può osservare che gli utenti più numerosi sono gli occupati e i pensionati. Questi ultimi e gli utenti in cerca di occupazione hanno una frequentazione maggiore rispetto a quella registrata dalle altre categorie del gruppo dei non studenti. Nel grafico a fianco, relativo al gruppo degli studenti, la categoria più numerosa è quella dei medi superiori seguita dagli universitari, ma sono questi ultimi a segnalarsi per la maggiore assiduità.

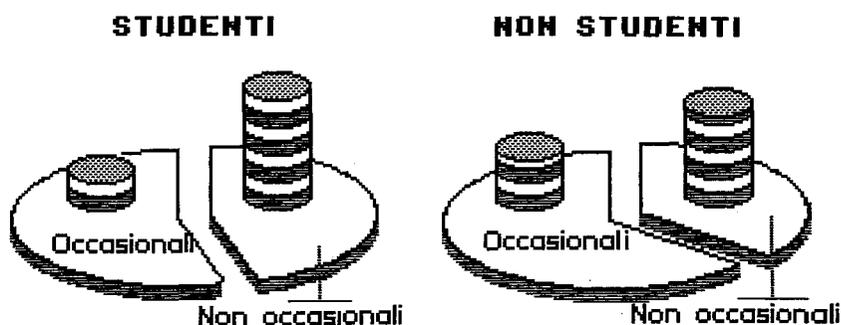


GRAFICO 5 - Utenti e frequenze per gruppo e assiduità

La maggioranza degli utenti ha una frequentazione della biblioteca di tipo saltuario. Come mostrano i grafici, gli utenti occasionali sono una presenza preponderante sia tra i non studenti che tra gli studenti. Tale dato è visualizzato per mezzo delle torte a settori. Tuttavia se si esamina il dato relativo alle frequenze, rappresentato con gli istogrammi, si deve notare che chi incide considerevolmente sulla frequenza sono una parte degli studenti assidui (non occasionali).

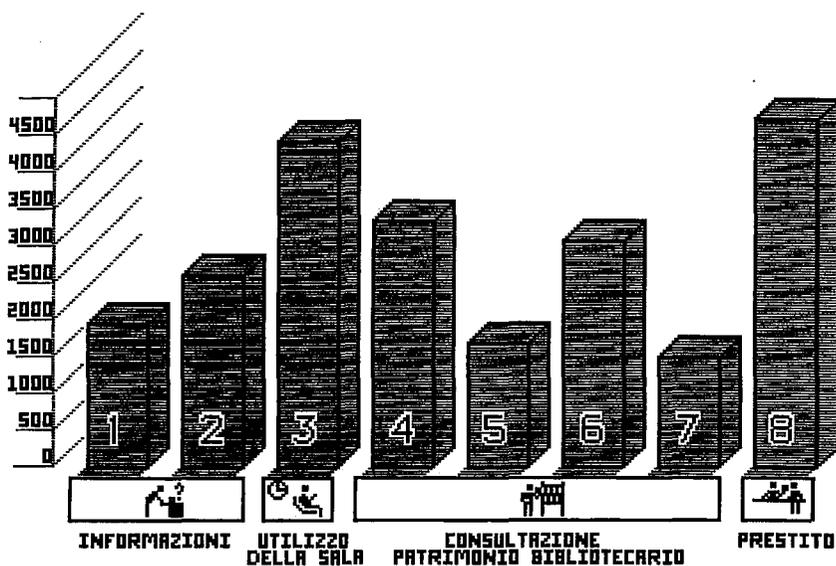


GRAFICO 6 - Funzioni attivate dagli utenti

Gli utenti hanno variamente utilizzato le opportunità offerte dalle biblioteche oggetto dell'indagine. Nel grafico sono riportati i valori che ogni singola funzione ha totalizzato nelle quattro biblioteche. Le funzioni più attivate in assoluto sono il prestito (8) e l'utilizzo delle sale per lo studio di libri propri (3); quelle meno attivate sono la consultazione dei cataloghi (1), la richiesta di informazioni (2) e l'uso di strumenti di supporto alla consultazione quali le enciclopedie, le biografie, i dizionari (7). Il valore relativo alla consultazione dei testi ACOSTUD (5) è disomogeneo rispetto agli altri, trattandosi di una funzione presente solo in una delle biblioteche oggetto dell'indagine (Costa-Saragozza). Il dato può essere correttamente letto insieme a quello della consultazione del restante patrimonio della biblioteca in libri (4) e in periodici (6). Per una lettura più approfondita dei dati si rimanda al paragrafo 6 del presente articolo.

Utenti

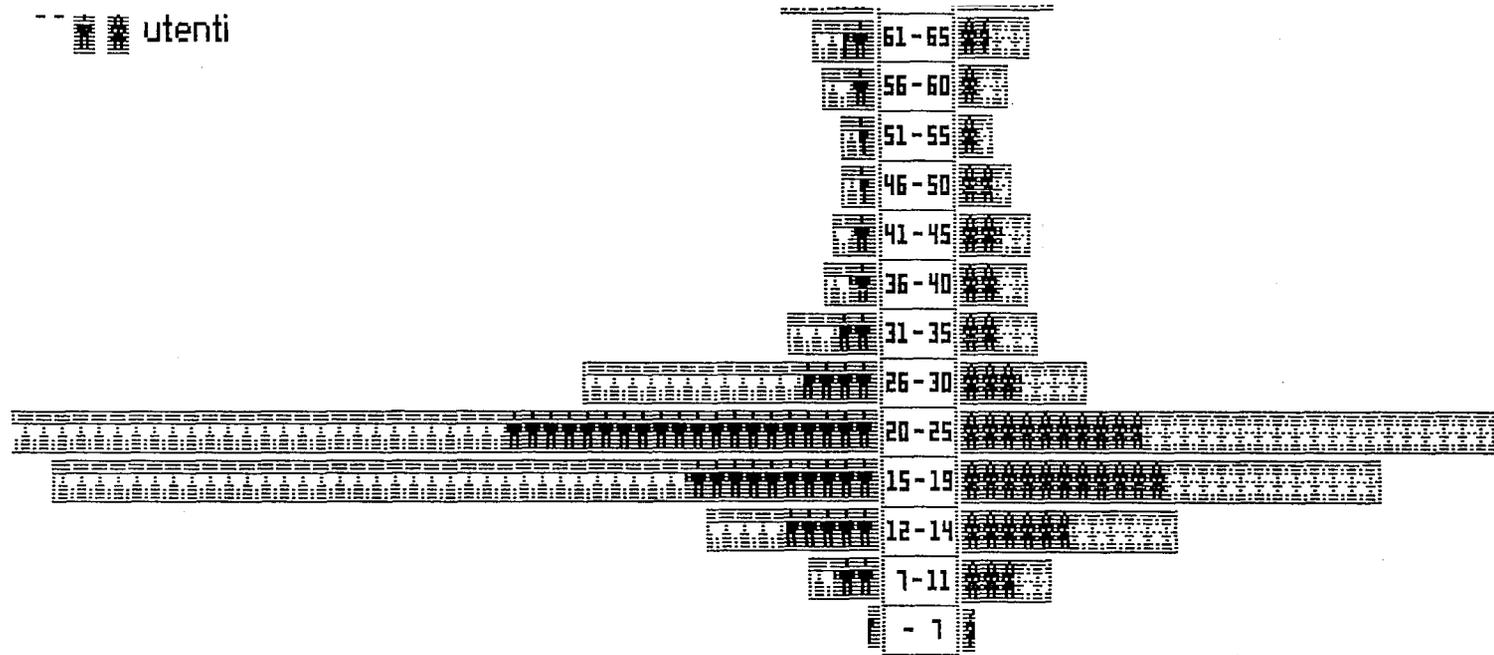
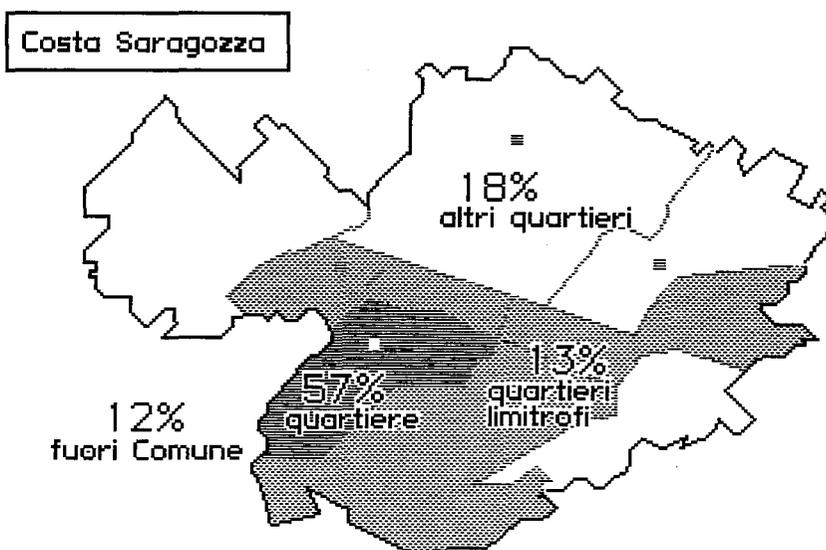
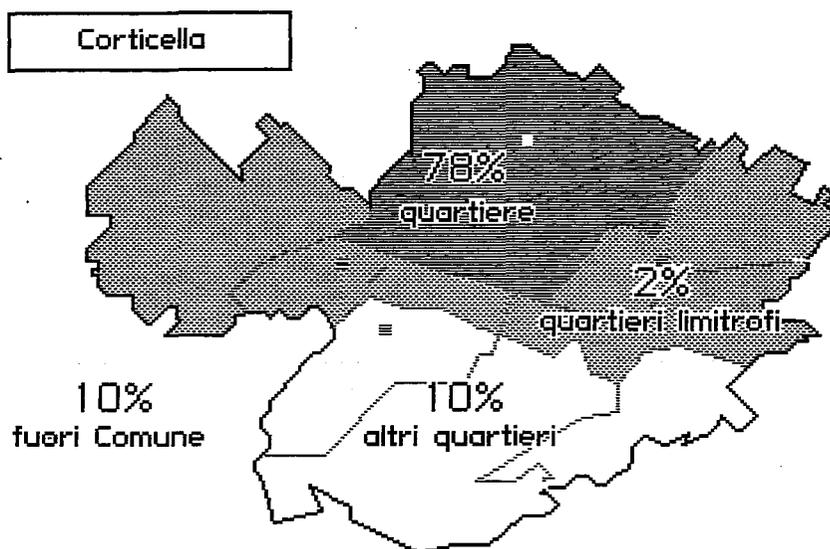


GRAFICO 7 - Utenti e frequenze per sesso ed età

Il grafico illustra in quali fasce d'età si hanno le più forti concentrazioni di utenti maschi e femmine (banda più scura). Le femmine sono più numerose in quasi tutte le fasce. Un'eccezione importante si nota in quella compresa tra i 20 e 25 anni dove prevalgono sensibilmente i maschi. Questa forte presenza non impedisce che, globalmente, i maschi siano meno delle femmine (46,7% contro 53,3%).

Nel grafico è anche possibile valutare come si distribuiscono le frequenze compiute dagli utenti (rappresentate con la banda più chiara). I maschi, pur essendo meno numerosi, frequentano proporzionalmente di più (54,5% contro 45,5%). È evidente come le frequenze siano in gran parte dovute a una popolazione giovane in età scolare. Una discreta frequenza è anche apprezzabile tra gli ultrasessantenni.



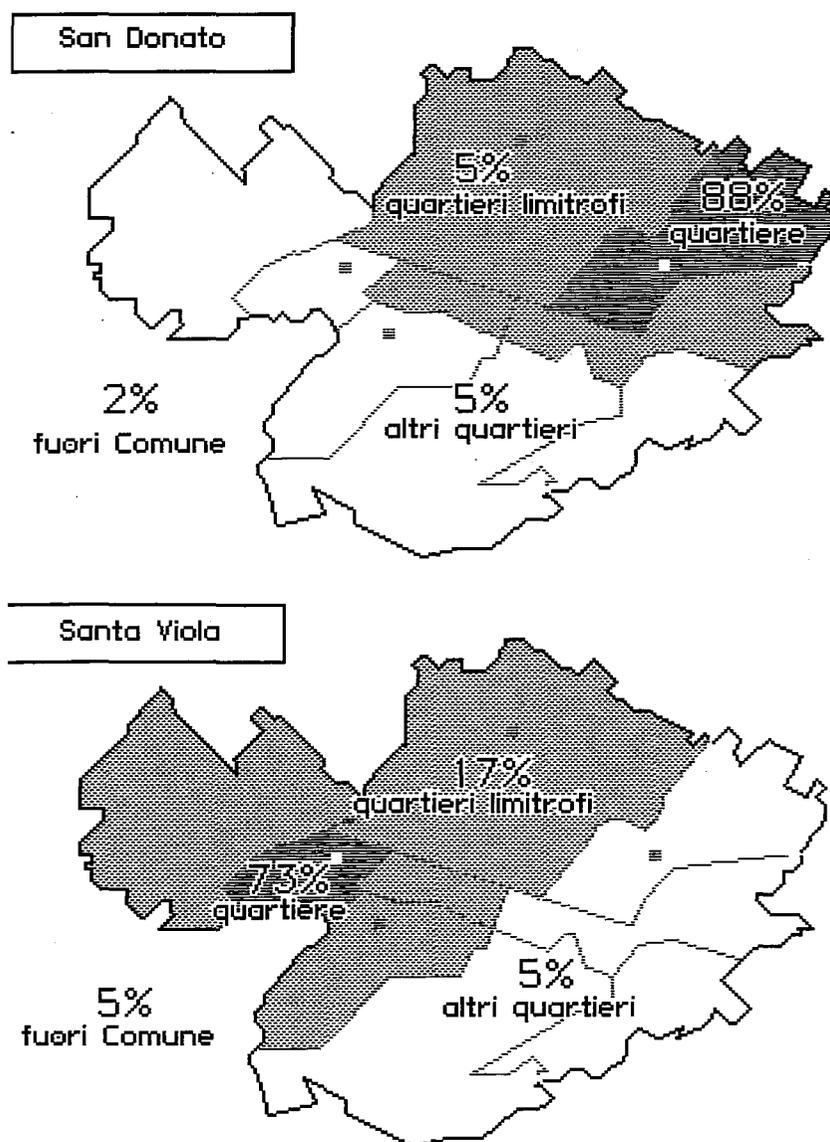


GRAFICO 8 - Provenienza degli utenti per biblioteca

Le cartine rappresentate in questa pagina e in quella precedente mettono in risalto il bacino di utenza rilevato per le quattro biblioteche considerate. Tali istituti sostanzialmente attraggono abitanti domiciliati nello stesso quartiere dove hanno sede. Tuttavia non è trascurabile la presenza di utenti provenienti da altri quartieri e persino da altri comuni. Nel caso della biblioteca a maggiore afflusso, quella di Costa-Saragozza, si può osservare come la percentuale di fruitori extra-quartiere ed extra-città raggiunga livelli apprezzabili.

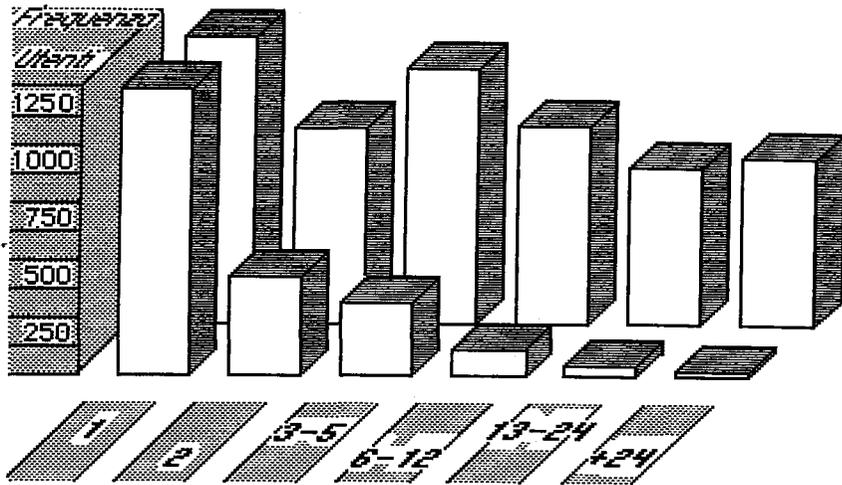
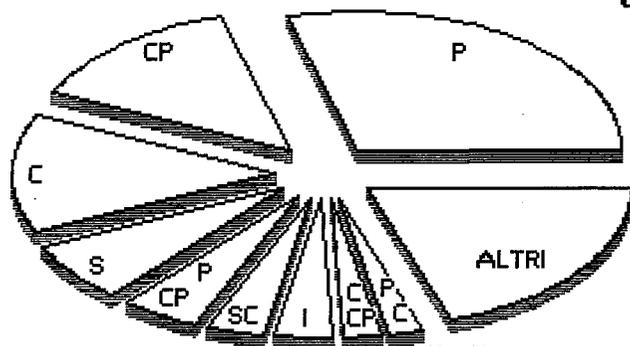


GRAFICO 9 - Utenti e frequenze per intensità di frequenza

La scarsa frequenza dell'utenza è testimoniata dalla prima colonna del grafico che visualizza gli utenti con una sola visita all'attivo nell'arco del mese di svolgimento dell'indagine. Tuttavia l'utenza si presenta anche con altre facce. Infatti ci sono pochi utenti (rappresentati con le colonne più basse) che frequentano con un'intensità che va da quella settimanale fino a raggiungere persino i due ingressi al giorno. Questi utenti non sono da trascurare perché l'alta frequentazione favorisce in un certo senso l'espressione di domande articolate e complesse. Esercitando una pressione costante questi utenti possono mettere in crisi l'organizzazione dell'istituto.

UTENTI



I =	S =	C =	P =
richiesta di informazioni	utilizzo della sala di lettura	consultazione	accesso al prestito

FREQUENZE

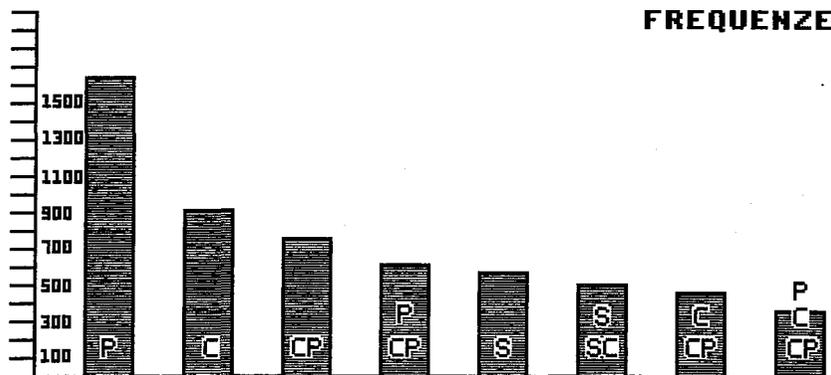
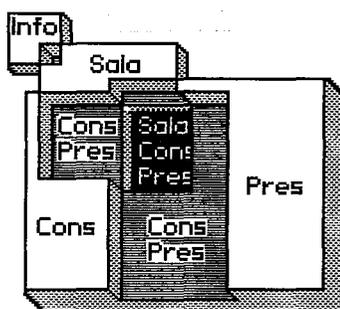


GRAFICO 10 - Comportamenti della popolazione

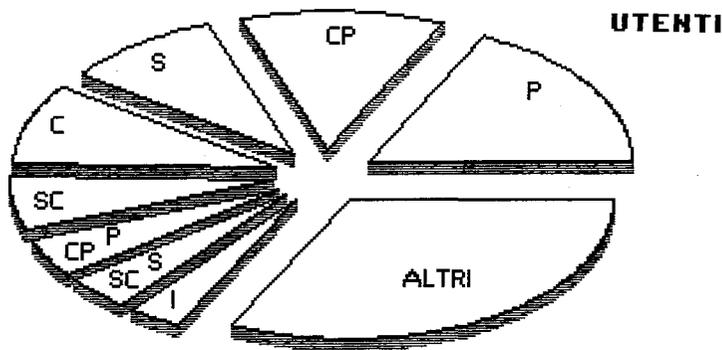
Per comportamento si intende l'insieme delle funzioni attivate dal singolo utente in ogni contatto con la biblioteca: in pratica il comportamento riassume le caratteristiche del singolo utente nel suo rapporto con la biblioteca in tutto il periodo considerato. La torta (in alto) visualizza la distribuzione dell'intera popolazione esaminata fra i vari comportamenti: la prevalenza di un solo percorso è in gran parte dovuta alla rilevanza degli utenti occasionali, mentre la semplicità del percorso (prevalgono infatti l'operazione di prestito, la consultazione e l'abbinamento dei due servizi) fa pensare ad un utilizzo ripetitivo e abitudinario della biblioteca. Si può inoltre osservare come la percentuale di utenti che rientra in pochi comportamenti è assai alta (circa l'80%), il che sottolinea una sostanziale uniformità negli usi più frequenti della biblioteca. Queste considerazioni sono confermate dagli istogrammi (in basso) in cui il dato è visto dalla parte del servizio attivato, considerando cioè anche il numero di volte in cui l'utente ripete lo stesso percorso. Poiché si analizzano le frequenze, acquistano un maggior rilievo quei comportamenti che richiedono più di una visita.



Info	Sala	Cons	Pres
richiesta di informazioni	utilizzo della sala di lettura	consultazione	accesso al prestito

GRAFICO 11 - Combinazioni dei principali servizi

L'analisi di ogni singola risposta data dagli utenti nelle schede di ingresso ha permesso di costruire questo grafico che mostra come si orienta la domanda tra i servizi. Si noti come le maggiori sollecitazioni si indirizzino verso l'attivazione di un solo servizio (rappresentato con le aree bianche). Di entità non trascurabile appare l'attivazione di due servizi (aree a righe). Più esiguo è un pieno utilizzo della biblioteca nella complessità della sua offerta (area scura). Per quanto riguarda la richiesta di informazioni e la ricerca a catalogo sono state considerate parti integranti dei servizi di consultazione e prestito e risultano quindi esplicitate solamente nel caso di attivazione del servizio informativo o in concomitanza con l'utilizzo della biblioteca come sala di lettura.



I =	S =	C =	P =
richiesta di informazioni	utilizzo della sala di lettura	consultazione	accesso al prestito

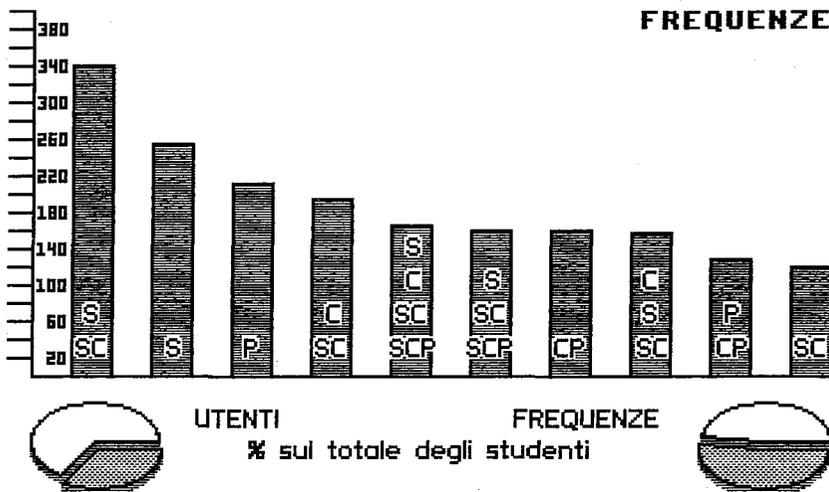
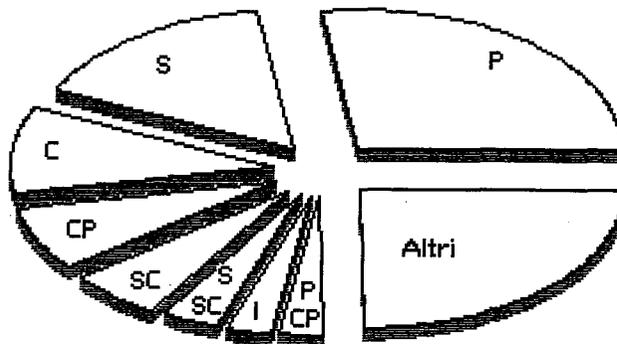


GRAFICO 12 - Comportamenti degli studenti universitari

Per comportamento si intende l'insieme delle funzioni attivate dal singolo utente in ogni contatto con la biblioteca: in pratica il comportamento riassume le caratteristiche del singolo utente nel suo rapporto con la biblioteca in tutto il periodo considerato. La torta (in alto) visualizza la distribuzione degli studenti universitari fra i vari comportamenti. Diversamente dai dati proposti nel GRAFICO 10, i comportamenti più comuni hanno scarti minimi, mentre una fetta consistente di utenti si orienta verso comportamenti più complessi, a testimonianza del fatto che gli studenti universitari sono portatori di domande più articolate e personalizzate. Negli istogrammi (in basso) il dato è visto dalla parte del servizio attivato, considerando cioè anche il numero di volte in cui l'utente ripete lo stesso percorso. Viene evidenziato come siano rilevanti comportamenti che contengono l'utilizzo della biblioteca come una sala di lettura, ma soprattutto è evidente il peso di comportamenti piuttosto complessi.

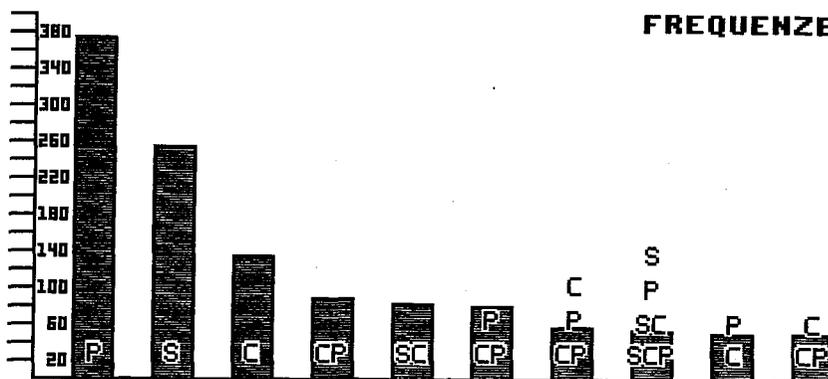
Le due torte in basso forniscono un'indicazione sul peso della categoria degli studenti universitari nel gruppo degli studenti, considerando il numero di utenti e la frequenza delle visite.

UTENTI



I =	S =	C =	P =
richiesta di informazioni	utilizzo della sala di lettura	consultazione	accesso al prestito

FREQUENZE



UTENTI

FREQUENZE

% sul totale degli studenti

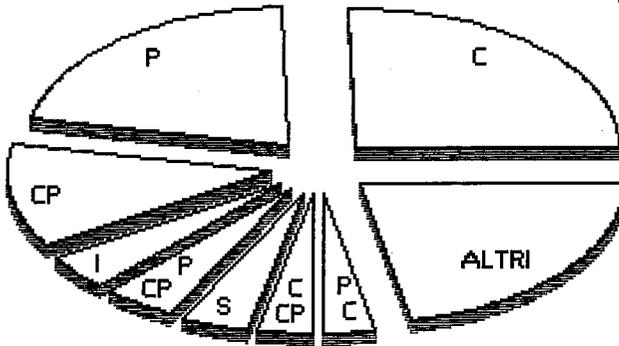


GRAFICO 13 - Comportamento degli studenti delle superiori

Per comportamento si intende l'insieme delle funzioni attivate dal singolo utente in ogni contatto con la biblioteca: in pratica il comportamento riassume le caratteristiche del singolo utente nel suo rapporto con la biblioteca in tutto il periodo considerato. La torta (in alto) visualizza la distribuzione degli studenti delle superiori fra i vari comportamenti. Importante appare la concentrazione di comportamenti che prevedono la sola operazione di prestito e l'utilizzo della biblioteca come sala lettura. Una parte non trascurabile si discosta dai comportamenti più comuni: ciò sta a indicare la tendenza a seguire percorsi personalizzati, rispondenti a esigenze più complesse. Negli istogrammi (in basso) il dato è visto dalla parte del servizio attivato, considerando cioè anche il numero di volte in cui l'utente ripete lo stesso percorso. Viene evidenziato come siano rilevanti comportamenti che contengono l'utilizzo della biblioteca come sala di lettura, ma si notano anche comportamenti piuttosto complessi.

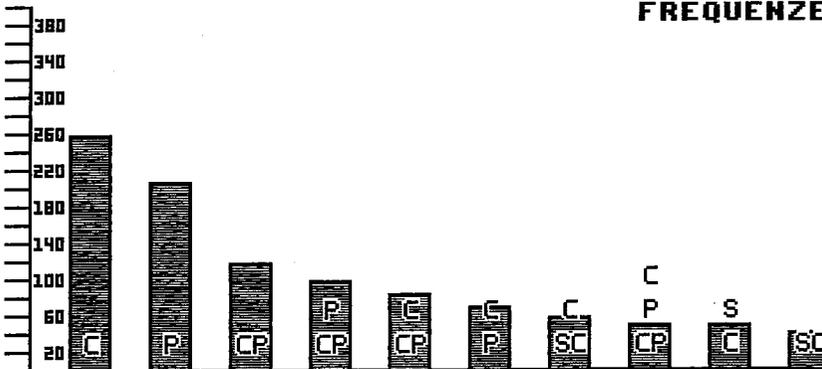
Le due torte in basso forniscono un'indicazione sul peso della categoria degli studenti delle superiori nel gruppo degli studenti, considerando il numero di utenti e la frequenza delle visite.

UTENTI



I =	S =	C =	P =
richiesta di informazioni	utilizzo della sala di lettura	consultazione	accesso al prestito

FREQUENZE



UTENTI
% sul totale degli studenti

FREQUENZE



GRAFICO 14 - Comportamenti degli studenti dell'obbligo

Per comportamento si intende l'insieme delle funzioni attivate dal singolo utente in ogni contatto con la biblioteca: in pratica il comportamento riassume le caratteristiche del singolo utente nel suo rapporto con la biblioteca in tutto il periodo considerato. La torta (in alto) visualizza la distribuzione degli studenti dell'obbligo fra i vari comportamenti. Questi studenti si concentrano particolarmente in comportamenti semplici: prevalgono quelli legati alla sola consultazione e al prestito. Meno rilevante rispetto alle altre categorie di studenti già esaminate è la percentuale di utenti che si distribuisce tra comportamenti meno frequenti e meno comuni.

Negli istogrammi (in basso) il dato è visto dalla parte del servizio attivato, considerando cioè anche il numero di volte in cui l'utente ripete lo stesso percorso: al primo posto è il comportamento legato alla consultazione, seguito dal prestito e percorsi che comprendono la combinazione dei due servizi.

Le due torte in basso forniscono un'indicazione sul peso della categoria degli studenti dell'obbligo nel gruppo degli studenti, considerando il numero di utenti e la frequenza delle visite.

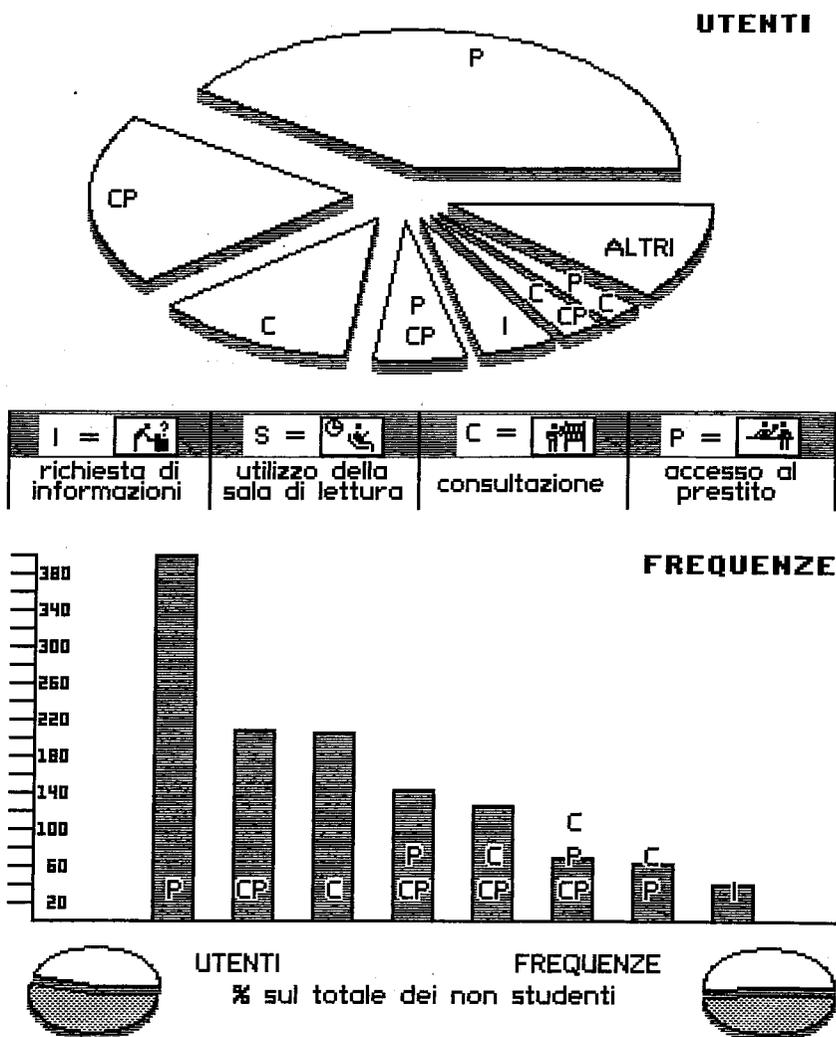


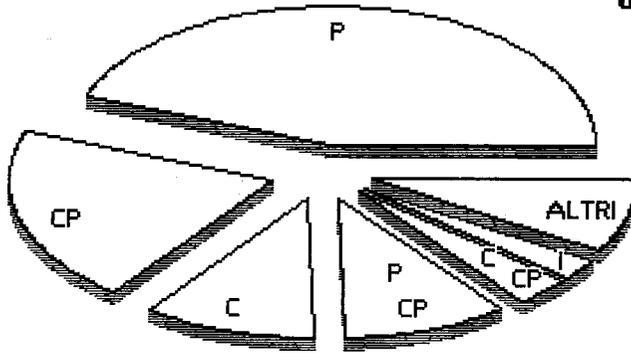
GRAFICO 15 - Comportamenti degli occupati

Per comportamento si intende l'insieme delle funzioni attivate dal singolo utente in ogni contatto con la biblioteca: in pratica il comportamento riassume le caratteristiche del singolo utente nel suo rapporto con la biblioteca in tutto il periodo considerato. La torta (in alto) visualizza la distribuzione degli occupati fra i vari comportamenti. Questi utenti che sono i più numerosi tra i non studenti, si concentrano — come le altre categorie del gruppo — in un numero più ridotto di comportamenti semplici rispetto a quelli osservati tra gli studenti. In particolare, il più ricorrente è l'attivazione del solo prestito.

Negli istogrammi (in basso) il dato è visto dalla parte del servizio attivato, considerando cioè anche il numero di volte in cui l'utente ripete lo stesso percorso: spicca ancora il primo posto raggiunto dal comportamento legato al prestito.

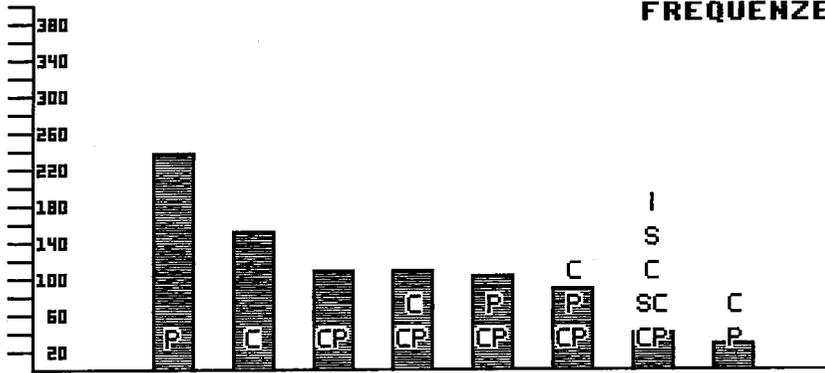
Le due torte in basso forniscono un'indicazione sul peso della categoria degli occupati nel gruppo dei non studenti, considerando il numero di utenti e la frequenza delle visite.

UTENTI



I =	S =	C =	P =
richiesta di informazioni	utilizzo della sala di lettura	consultazione	accesso al prestito

FREQUENZE



UTENTI

FREQUENZE

% sul totale dei non studenti

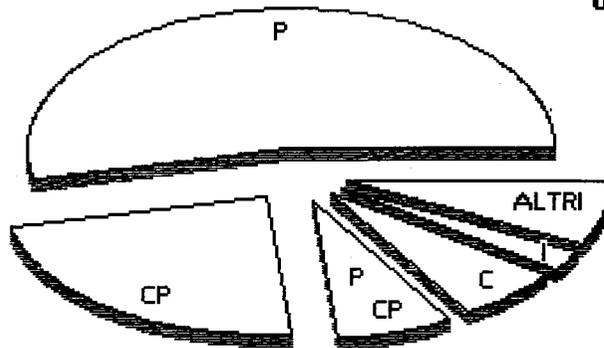


GRAFICO 16 - Comportamenti dei pensionati

Per comportamento si intende l'insieme delle funzioni attivate dal singolo utente in ogni contatto con la biblioteca: in pratica il comportamento riassume le caratteristiche del singolo utente nel suo rapporto con la biblioteca in tutto il periodo considerato. La torta (in alto) visualizza la distribuzione dei pensionati fra i vari comportamenti. Per questi utenti la concentrazione in pochi comportamenti semplici, già riscontrata negli occupati, è ancora più evidente: particolarmente alta è la presenza del comportamento che comprende il solo prestito.

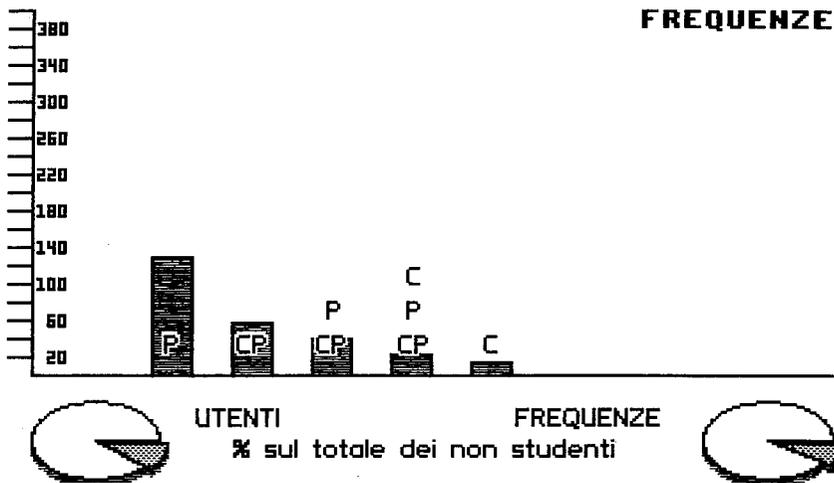
Negli istogrammi (in basso) il dato è visto dalla parte del servizio attivato, considerando cioè anche il numero di volte in cui l'utente ripete lo stesso percorso: visto da questa prospettiva acquista un maggior rilievo il comportamento che contiene la sola consultazione. Le due torte in basso forniscono un'indicazione sul peso della categoria dei pensionati nel gruppo dei non studenti, considerando il numero di utenti e la frequenza delle visite.

UTENTI



I =	S =	C =	P =
richiesta di informazioni	utilizzo della sala di lettura	consultazione	accesso al prestito

FREQUENZE



UTENTI

% sul totale dei non studenti

FREQUENZE

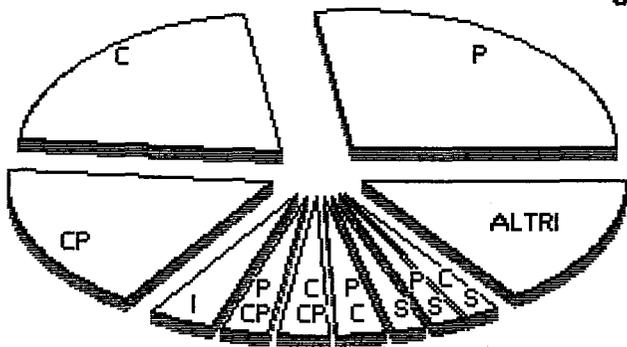


GRAFICO 17 - Comportamenti delle casalinghe

Per comportamento si intende l'insieme delle funzioni attivate dal singolo utente in ogni contatto con la biblioteca: in pratica il comportamento riassume le caratteristiche del singolo utente nel suo rapporto con la biblioteca in tutto il periodo considerato. Le casalinghe si concentrano più di tutte le altre categorie del gruppo dei non studenti in pochi comportamenti semplici; ancora una volta prevalente è la presenza del solo prestito. Gli istogrammi (in basso) - dove il dato è visto dalla parte del servizio attivato, considerando cioè anche il numero di volte in cui l'utente ripete lo stesso percorso - sostanzialmente confermano l'andamento sopra registrato.

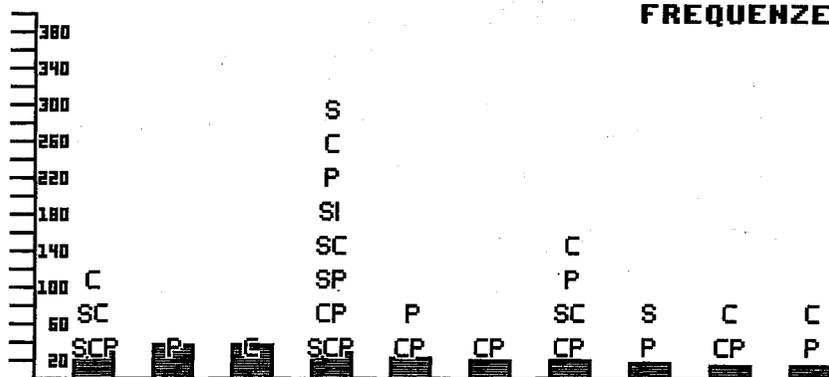
Le due torte in basso forniscono un'indicazione sul peso della categoria delle casalinghe nel gruppo dei non studenti, considerando il numero di utenti e la frequenza delle visite.

UTENTI



I =	S =	C =	P =
richiesta di informazioni	utilizzo della sala di lettura	consultazione	accesso al prestito

FREQUENZE



UTENTI
% sul totale dei non studenti



GRAFICO 18 - Comportamenti degli utenti in cerca di lavoro

Per comportamento si intende l'insieme delle funzioni attivate dal singolo utente in ogni contatto con la biblioteca: in pratica il comportamento riassume le caratteristiche del singolo utente nel suo rapporto con la biblioteca in tutto il periodo considerato. La torta (in alto) visualizza la distribuzione degli utenti in cerca di lavoro fra i vari comportamenti. Questi utenti si differenziano notevolmente dalle altre categorie dei non studenti, avvicinandosi invece alla ricchezza di operazioni registrata per gli studenti universitari: nonostante seguano tre comportamenti principali legati al prestito, alla consultazione e alla combinazione dei due servizi, sono rappresentati molti altri comportamenti. Negli istogrammi (in basso) il dato è visto dalla parte del servizio attivato, considerando cioè anche il numero di volte in cui l'utente ripete lo stesso percorso. Viene confermata la somiglianza con certe categorie di studenti: frammentazione in molti comportamenti e presenza di combinazioni complesse.

Le due torte in basso forniscono un'indicazione sul peso della categoria degli utenti in cerca di lavoro nel gruppo dei non studenti, considerando il numero di utenti e la frequenza delle visite. La bassa incidenza di questa categoria induce a considerare con una certa prudenza le osservazioni fatte a loro riguardo.

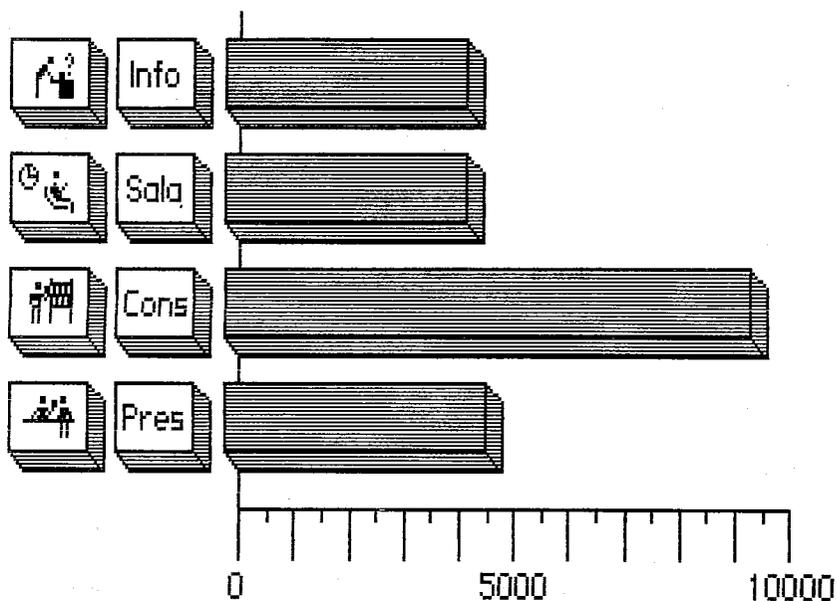


GRAFICO 19 - Servizi attivati dagli utenti

Il grafico evidenzia quello che hanno totalizzato i principali servizi nelle biblioteche oggetto dell'indagine. Prevale di gran lunga la consultazione seguita dal prestito; l'utilizzo delle sale di lettura e la ricerca di informazioni sono richiesti in misura pressoché eguale. Per definire il valore relativo ad ognuno dei quattro servizi si sono accorpati i valori ottenuti dalle varie funzioni. I valori delle funzioni sono già state rappresentate nel GRAFICO 6. In particolare, il servizio definito come ricerca di informazioni è la risultante della somma dei valori ottenuti dalle funzioni consultazione dei cataloghi (1) e richiesta di informazioni (2); la messa a disposizione delle sale di lettura deriva dalla funzione lettura di libri propri (3); il servizio consultazione del patrimonio documentario risulta accorpendo le funzioni consultazione dei libri della biblioteca (4), consultazione dei testi ACOSTUD (5), consultazione di periodici (giornali e riviste) (6), consultazione di enciclopedie, biografie, dizionari (7); infine il servizio del prestito deriva dall'attivazione della funzione omonima (8).

APPENDICE C

Le Tavole

Legenda delle abbreviazioni usate nelle tavole

U	Utenti
F	Ingressi (Frequenze)
F/U	Ingressi (Frequenze) per utente
%	Percentuale di utenti o di frequenze sul totale
i	Indice della concentrazione di un comportamento in una determinata categoria. La concentrazione normale è 1,00.
Cons	Consultazione del patrimonio (libri, riviste e giornali, testi ACOSTUD, biografie, enciclopedie, dizionari)
Info	Ricerca dell'informazione (consultazione del catalogo, richiesta di informazioni al bibliotecario)
Pres	Prestito o restituzione di materiale della biblioteca
Sala	Utilizzo delle sale per lo studio di libri propri

TAVOLA 1 LE SCHEDE DELL'INDAGINE

Schede	Schede anagrafiche	Schede di frequenza
Schede raccolte	4454	11149
Schede annullate	131	206
Totale schede valide	4323	10943

TAVOLA 2 UTENTI E FREQUENZE PER BIBLIOTECA

Utenti

Biblioteca	U	%
Corticella	785	18,16
Costa-Saragozza	2586	59,82
San Donato	341	7,89
Santa Viola	611	14,13
Totale popolazione	4323	100,00

Frequenze

Biblioteca	F	%
Corticella	1778	16,25
Costa-Saragozza	7342	67,09
San Donato	543	4,96
Santa Viola	1280	11,70
Totale popolazione	10943	100,00

TAVOLA 3 UTENTI E FREQUENZE PER GRUPPO

Utenti

Gruppo	U	%
Non studenti	1529	35,37
Studenti	2794	64,63
Totale	4323	100,00

Frequenze

Gruppo	F	%
Non studenti	3092	28,26
Studenti	7851	71,74
Totale	10943	100,00

TAVOLA 4

UTENTI E FREQUENZE PER CONDIZIONE PROFESSIONALE

Utenti

Condizione professionale	U	%
Occupato	832	19,25
In cerca di occupazione	99	2,29
Casalinga	183	4,23
Studente scuole dell'obbligo	782	18,09
Studente scuole superiori	1060	24,52
Studente universitario	952	22,02
Pensionato	384	8,88
Servizio di leva	13	0,30
Altro	18	0,42
Totale popolazione	4323	100,00

Frequenze

Condizione professionale	F	%
Occupato	1522	13,91
In cerca di occupazione	306	2,80
Casalinga	281	2,57
Studente scuole dell'obbligo	1436	13,12
Studente scuole superiori	2319	21,19
Studente universitario	4096	37,43
Pensionato	925	8,45
Servizio di leva	27	0,25
Altro	31	0,28
Totale popolazione	10943	100,00

TAVOLA 5 UTENTI E FREQUENZE PER GRUPPO ED ASSIDUITA'

Utenti

Condizione professionale	Occasionali	Non occasionali	Totale
Non studenti	978 63,96 38,92	551 36,04 30,44	1529 100,00 35,37
Studenti	1535 54,94 61,08	1259 45,06 69,56	2794 100,00 64,63
Totale	2513 58,13 100,00	1810 41,87 100,00	4323 100,00 100,00

Frequenze

Condizione professionale	Occasionali	Non occasionali	Totale
Non studenti	978 31,63 38,92	2114 68,37 25,08	3092 100,00 28,26
Studenti	1535 19,55 61,08	6316 80,45 74,92	7851 100,00 71,74
Totale	2513 22,96 100,00	8430 77,04 100,00	10943 100,00 100,00

TAVOLA 6 FUNZIONI ATTIVATE PER BIBLIOTECA

Biblioteca Funzioni attivate	Corticella		Costa Saragozza		San Donato		Santa Viola		Totale	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1 (Consultazione cataloghi)	71	2,46	1515	8,95	261	16,05	35	2,31	1882	8,20
2 (Informazioni al bibliotecario)	179	6,19	1965	11,61	318	19,56	41	2,70	2503	10,90
3 (Lettura libri propri)	744	25,74	3391	20,04	3	,18	234	15,43	4372	19,04
4 (Consultazione libri biblioteca)	535	18,51	2209	13,05	343	21,09	208	13,71	3295	14,35
5 (Consultazione testi ACOSTUD)	0	0	1672	9,88	0	0	0	0	1672	7,28
6 (Consultazione periodici)	352	12,18	2154	12,73	248	15,25	301	19,84	3055	13,31
7 (Consultazione enciclopedie)	352	12,18	884	5,22	75	4,61	168	11,07	1479	6,44
8 (Prestito o restituzione)	658	22,76	3134	18,52	378	23,25	530	34,94	4700	20,47
Totale	2891	100,00	16924	100,00	1626	100,00	1517	100,00	22958	100,00

TAVOLA 7
UTENTI E FREQUENZE PER CLASSI DI ETÀ'

Utenti

Classi di età	U	%
Fino a 6 anni	15	0,35
da 7 a 11 anni	245	5,67
da 12 a 14 anni	524	12,12
da 15 a 19 anni	1033	23,90
da 20 a 25 anni	999	23,11
da 26 a 30 anni	345	7,98
da 31 a 35 anni	178	4,12
da 36 a 40 anni	163	3,77
da 41 a 45 anni	165	3,82
da 46 a 50 anni	110	2,54
da 51 a 55 anni	82	1,90
da 56 a 60 anni	103	2,38
da 61 a 65 anni	141	3,26
oltre 65 anni	220	5,09
Totale popolazione	4323	100,00

Frequenze

Classi di età	F	%
Fino a 6 anni	24	0,22
da 7 a 11 anni	400	3,66
da 12 a 14 anni	1018	9,30
da 15 a 19 anni	2210	20,20
da 20 a 25 anni	3774	34,49
da 26 a 30 anni	1121	10,24
da 31 a 35 anni	434	3,97
da 36 a 40 anni	297	2,71
da 41 a 45 anni	285	2,60
da 46 a 50 anni	191	1,75
da 51 a 55 anni	138	1,26
da 56 a 60 anni	240	2,19
da 61 a 65 anni	328	3,00
oltre 65 anni	483	4,41
Totale popolazione	10943	100,00

TAVOLA 8

UTENTI E FREQUENZE PER TITOLO DI STUDIO

Utenti

Titolo di studio	U	%
Nessuno	255	5,90
Licenza elementare	750	17,35
Diploma scuola media	1427	33,01
Diploma scuole superiori	1561	36,11
Laurea	330	7,63
Totale popolazione	4323	100,00

Frequenze

Titolo di studio	F	%
Nessuno	456	4,17
Licenza elementare	1397	12,77
Diploma scuola media	3078	28,13
Diploma scuole superiori	5235	47,84
Laurea	777	7,10
Totale popolazione	10943	100,00

TAVOLA 9 PROVENIENZA DEGLI UTENTI PER BIBLIOTECA

Biblioteca Provenienza degli utenti	Corticella		Costa Saragozza		San Donato		Santa Viola		Totale	%
	F	%	F	%	F	%	F	%		
Zona della biblioteca	549	69,94	1381	53,40	300	87,98	371	60,72	2601	60,17
Altre zone del quartiere	63	8,03	106	4,10	0	0	78	12,77	247	5,71
Zone limitrofe al quartiere	15	1,91	348	13,46	18	5,28	104	17,02	485	11,22
Altri quartieri della città	77	9,81	453	17,52	15	4,40	30	4,91	575	13,30
Fuori Bologna	81	10,32	298	11,52	8	2,35	28	4,58	415	9,60
Totale	785	100,00	2586	100,00	341	100,00	611	100,00	4323	100,00

TAVOLA 10

UTENTI E FREQUENZE PER INTENSITA' DI FREQUENZA

Utenti

Numero di ingressi	U	%
1 ingresso in 30 giorni	2513	58,13
2 ingressi in 30 giorni	851	19,69
3- 5 ingressi in 30 giorni	619	14,32
6-12 ingressi in 30 giorni	221	5,11
13-24 ingressi in 30 giorni	78	1,80
> 24 ingressi in 30 giorni	41	0,95
Totale popolazione	4323	100,00

Frequenze

Numero di ingressi	F	%
1 ingresso in 30 giorni	2513	22,96
2 ingressi in 30 giorni	1702	15,55
3- 5 ingressi in 30 giorni	2224	20,32
6-12 ingressi in 30 giorni	1716	15,68
13-24 ingressi in 30 giorni	1342	12,26
> 24 ingressi in 30 giorni	1446	13,21
Totale popolazione	10943	100,00

TAVOLA 11

COMBINAZIONI DEI PRINCIPALI SERVIZI

Servizi	F	%
Cons	1501	13,72
Info	390	3,56
Pres	3265	29,84
Sala	767	7,01
Cons e Pres	2810	25,68
Sala e Cons	960	8,77
Sala e Info	73	0,67
Sala e Pres	147	1,34
Sala e Cons e Pres	1030	9,41
Totale frequenze dei servizi	10943	100,00

TAVOLA 12 COMPORAMENTI DELLA POPOLAZIONE

Utenti

Comportamenti più frequenti	U	%	F/U
Pres	1272	29,42	1,29
Cons e Pres	599	13,86	1,26
Cons	581	13,44	1,56
Sala	303	7,01	1,85
Pres; Cons e Pres	209	4,83	2,89
Sala e Cons	157	3,63	1,66
Info	154	3,56	1,06
Cons; Cons e Pres	104	2,41	4,39
Cons; Pres	91	2,11	2,91
Totale comportamenti più frequenti	3470	80,27	1,61
Totale altri comportamenti	853	19,73	6,26
Totale popolazione	4323	100,00	2,53

Frequenze

Comportamenti più frequenti	F	%	F/U
Pres	1637	14,96	1,29
Cons	906	8,28	1,56
Cons e Pres	754	6,89	1,26
Pres; Cons e Pres	603	5,51	2,89
Sala	560	5,10	1,85
Sala; Sala e Cons	497	4,54	6,06
Cons; Cons e Pres	457	4,18	4,39
Cons; Pres; Cons e Pres	345	3,15	5,95
Cons; Sala e Cons	273	2,49	5,93
Cons; Pres	265	2,42	2,91
Sala e Cons	261	2,39	1,66
Sala; Cons; Sala e Cons	229	2,09	9,54
Totale comportamenti più frequenti	6787	62,00	1,92
Totale altri comportamenti	4156	38,00	5,21
Totale popolazione	10943	100,00	2,53

TAVOLA 13 COMPORTAMENTI PER GRUPPO: NON STUDENTI

Utenti

Comportamenti più frequenti	U	%	i	F/U
Pres	647	42,32	43,85	1,32
Cons e Pres	308	20,14	45,42	1,28
Cons	182	11,90	-11,41	2,23
Pres; Cons e Pres	102	6,67	38,02	2,96
Info	59	3,86	8,35	1,02
Cons; Cons e Pres	42	2,75	14,21	6,19
Cons; Pres	31	2,03	-3,66	3,39
Totale comportamenti più frequenti	1371	89,67		1,74
Totale altri comportamenti	158	10,33		4,51
Totale non studenti	1529	100,00		2,02
Totale popolazione	4323	100,00		2,53
% non studenti/popolazione	1529	35,37		

Frequenze

Comportamenti più frequenti	F	%	i	F/U
Pres	852	27,55	84,17	1,32
Cons	406	13,13	58,57	2,23
Cons e Pres	394	12,74	84,91	1,28
Pres; Cons e Pres	302	9,77	77,22	2,96
Cons; Cons e Pres	280	8,41	101,32	6,19
Cons; Pres; Cons e Pres	185	5,98	89,75	8,81
Cons; Pres	105	3,40	40,21	3,39
Totale comportamenti più frequenti	2504	80,98		1,88
Totale altri comportamenti	588	19,02		3,00
Totale non studenti	3092	100,00		2,02
Totale popolazione	10943	100,00		2,53
% non studenti/popolazione	3092	28,26		

TAVOLA 14 COMPORAMENTI PER GRUPPO: STUDENTI

Utenti

Comportamenti più frequenti	U	%	i	F/U
Pres	625	22,37	-24,34	1,26
Cons	399	14,28	6,24	1,25
Cons e Pres	291	10,42	-24,84	1,24
Sala	289	10,34	47,55	1,87
Sala e Cons	145	5,19	42,88	1,63
Pres; Cons e Pres	107	3,83	-20,80	2,81
Info	95	3,40	-4,57	1,02
Sala; Sala e Cons	82	2,93	54,70	6,06
Cons; Cons e Pres	62	2,22	-7,77	3,18
Cons; Pres	60	2,15	2,00	2,67
Totale comportamenti più frequenti	2155	77,13		1,70
Totale altri comportamenti	639	22,87		6,54
Totale studenti	2794	100,00		2,81
Totale popolazione	4323	100,00		2,53
% studenti/popolazione	2794	64,63		

Frequenze

Comportamenti più frequenti	F	%	i	F/U
Pres	785	10,00	-33,16	1,26
Sala	540	6,88	34,41	1,87
Cons	500	6,37	-23,07	1,25
Sala; Sala e Cons	497	6,33	39,39	6,06
Cons e Pres	360	4,59	-33,45	1,24
Pres; Cons e Pres	301	3,83	-30,42	2,81
Cons; Sala e Cons	258	3,29	31,73	6,45
Sala e Cons	237	3,02	26,57	1,63
Sala; Cons; Sala e Cons	212	2,70	29,04	9,64
Sala; Sala e Cons; Sala e Cons e Pres	198	2,52	39,39	19,80
Cons; Cons e Pres	197	2,51	-39,91	3,18
Sala; Cons; Sala e Cons; Sala e Cons e Pres	170	2,17	39,39	34,00
Cons; Pres; Cons e Pres	160	2,04	-35,35	4,32
Cons; Pres	160	2,04	-21,74	2,67
Totale comportamenti più frequenti	4575	58,27		2,10
Totale altri comportamenti	3276	41,73		5,28
Totale studenti	7851	100,00		2,81
Totale popolazione	10943	100,00		2,53
% studenti/popolazione	7851	71,74		

TAVOLA 15 COMPORTAMENTI PER CATEGORIE: OCCUPATI

Utenti

Comportamenti piú frequenti	U	%	i	F/U
Pres	338	40,63	-3,99	1,32
Cons e Pres	166	19,95	-0,94	1,28
Cons	104	12,50	5,02	2,23
Pres; Cons e Pres	47	5,65	-15,31	2,96
Info	40	4,81	24,60	1,02
Cons; Cons e Pres	23	2,76	0,65	6,19
Cons; Pres	19	2,28	12,65	3,39
Totale comportamenti piú frequenti	737	88,58		1,65
Totale altri comportamenti	95	11,42		3,25
Totale occupati	832	100,00		1,83
Totale non studenti	1529	100,00		2,02
% occupati/non studenti	832	54,41		

Frequenze

Comportamenti piú frequenti	F	%	i	F/U
Pres	437	28,71	4,21	1,29
Cons e Pres	207	13,60	6,74	1,25
Cons	204	13,40	2,09	1,96
Pres; Cons e Pres	141	9,26	-5,14	3,00
Cons; Cons e Pres	123	8,08	-3,89	5,35
Cons; Pres; Cons e Pres	67	4,40	-26,42	6,09
Cons; Pres	61	4,01	18,03	3,21
Info	40	2,63	35,45	1,00
Totale comportamenti piú frequenti	1280	84,10		1,71
Totale altri comportamenti	242	15,90		1,28
Totale occupati	1522	100,00		1,83
Totale non studenti	3092	100,00		2,02
% occupati/non studenti	1522	49,22		

TAVOLA 16 COMPORAMENTI PER CATEGORIE: CASALINGHE

Utenti

Comportamenti più frequenti	U	%	i	F/U
Pres	98	53,55	26,54	1,29
Cons e Pres	42	22,95	13,92	1,36
Pres; Cons e Pres	13	7,10	6,48	2,92
Cons	12	6,56	-44,92	1,00
Info	4	2,19	-43,36	1,00
<hr/>				
Totale comportamenti più frequenti	169	92,35		1,40
Totale altri comportamenti	14	7,65		3,14
Totale casalinghe	183	100,00		1,54
Totale non studenti	1529	100,00		2,02
% casalinghe/non studenti	183	11,97		

Frequenze

Comportamenti più frequenti	F	%	i	F/U
Pres	126	44,84	62,87	1,29
Cons e Pres	57	20,28	59,33	1,36
Pres; Cons e Pres	38	13,52	38,58	2,92
Cons; Pres; Cons e Pres	21	7,47	25,01	10,50
Cons	12	4,27	-67,45	1,00
<hr/>				
Totale comportamenti più frequenti	254	90,39		1,52
Totale altri comportamenti	27	9,61		1,93
Totale casalinghe	281	100,00		1,54
Totale non studenti	3092	100,00		2,02
% casalinghe/non studenti	281	9,09		

TAVOLA 17 COMPORTAMENTI PER CATEGORIE: PENSIONATI

Utenti

Comportamenti piú frequenti	U	%	i	F/U
Pres	170	44,27	4,64	1,38
Cons e Pres	79	20,57	2,15	1,34
Cons	41	10,68	-10,28	4,61
Pres; Cons e Pres	39	10,16	47,06	2,62
Cons; Cons e Pres	13	3,39	23,27	8,15
Info	9	2,34	-39,25	1,11
Totale comportamenti piú frequenti	351	91,41		2,13
Totale altri comportamenti	33	8,59		5,36
Totale pensionati	384	100,00		2,41
Totale non studenti	1529	100,00		2,02
% pensionati/non studenti	384	25,11		

Frequenze

Comportamenti piú frequenti	F	%	i	F/U
Pres	235	25,41	-7,78	1,38
Cons	149	16,11	22,70	3,63
Cons e Pres	106	11,46	-10,05	1,34
Cons; Cons e Pres	106	11,46	36,31	8,15
Pres; Cons e Pres	102	11,03	12,92	2,62
Cons; Pres; Cons e Pres	87	9,41	57,23	14,50
Info; Sala; Cons; Sala e Info; Sala e				
Cons; Cons e Pres	40	4,32	234,34	40,00
Cons; Pres	26	2,81	-17,21	3,71
Totale comportamenti piú frequenti	851	92,00		2,39
Totale altri comportamenti	74	8,00		2,64
Totale pensionati	925	100,00		2,41
Totale non studenti	3092	100,00		2,02
% pensionati/non studenti	925	29,92		

TAVOLA 18 **COMPORAMENTI PER CATEGORIE: IN CERCA DI LAVORO**

Utenti

Comportamenti piú frequenti	U	%	i	F/U
Pres	27	27,27	-35,50	1,33
Cons	21	21,21	78,34	1,71
Cons e Pres	17	17,17	-14,69	1,12
Info	4	4,04	4,79	1,00
Pres; Cons e Pres	3	3,03	-54,54	7,00
Cons; Cons e Pres	3	3,03	10,40	4,67
Cons; Pres	3	3,03	49,57	4,33
Sala	2	2,02	120,80	1,50
Sala; Pres	2	2,02	672,80	7,50
Sala; Cons	2	2,02	672,80	2,00
Totale comportamenti piú frequenti	84	84,85		1,96
Totale altri comportamenti	15	15,15		9,40
Totale in cerca di lavoro	99	100,00		3,09
Totale non studenti	1529	100,00		2,02
% in cerca di lavoro/non studenti	99	6,47		

Frequenze

Comportamenti piú frequenti	F	%	i	F/U
Cons; Sala e Cons; Sala e Cons e Pres	38	12,42	911,12	38,00
Pres	36	11,76	-57,28	1,33
Cons	36	11,76	-10,34	1,71
Sala; Cons; Pres; Sala e Cons; Sala e				
Pres; Cons e Pres; Sala e Cons e Pres	27	8,82	911,12	27,00
Pres; Cons e Pres	21	6,86	-29,69	7,00
Cons e Pres	19	6,21	-51,24	1,12
Cons; Pres; Sala e Cons; Cons e Pres	18	5,88	911,12	18,00
Sala; Pres	15	4,90	658,34	7,50
Cons; Cons e Pres	14	4,58	-84,16	4,67
Cons; Pres	13	4,25	25,19	4,33
Sala; Cons; Sala e Cons	13	4,25	673,21	13,00
Sala e Cons; Sala e Cons e Pres	8	2,61	708,90	8,00
Sala e Cons; Cons e Pres; Sala e Cons e Pres	8	2,61	911,12	8,00
Info; Cons; Pres; Sala e Info	7	2,29	911,12	7,00
Totale comportamenti piú frequenti	273	89,22		3,29
Totale altri comportamenti	33	10,78		2,06
Totale in cerca di lavoro	306	100,00		2,41
Totale non studenti	3092	100,00		2,02
% in cerca di lavoro/non studenti	306	9,90		

TAVOLA 19 COMPORTAMENTI PER CATEGORIE: STUDENTI DELL'OBBLIGO

Utenti

Comportamenti più frequenti	U	%	i	F/U
Cons	199	25,45	78	1,28
Pres	167	21,36	-5	1,22
Cons e Pres	93	11,89	14	1,24
Info	34	4,35	28	1,03
Pres; Cons e Pres	34	4,35	14	2,79
Sala	32	4,09	-60	1,06
Cons; Cons e Pres	27	3,45	56	3,00
Cons; Pres	25	3,20	49	2,64
Sala e Cons	23	2,94	-43	1,65
Cons; Sala e Cons	18	2,30	61	3,11
Totale comportamenti più frequenti	652	83		1,50
Totale altri comportamenti	130	17		3,52
Totale studenti obbligo	782	100,00		1,84
Totale studenti	2794	100,00		3
% stud. obbligo / studenti	782	27,99		

Frequenze

Comportamenti più frequenti	F	%	i	F/U
Cons	255	17,76	178,84	1,28
Pres	204	14,21	42,08	1,22
Cons e Pres	115	8,01	74,66	1,24
Pres; Cons e Pres	95	6,62	72,56	2,79
Cons; Cons e Pres	81	5,64	124,80	3,00
Cons; Pres	66	4,60	125,53	2,64
Cons; Sala e Cons	56	3,90	18,67	3,11
Cons; Pres; Cons e Pres	48	3,34	64,02	4,00
Sala; Cons	48	3,34	167,79	4,00
Sala e Cons	38	2,65	-12,34	1,65
Info	35	2,44	97,28	1,03
Sala	34	2,37	-65,58	1,06
Sala; Cons; Sala e Cons	31	2,16	-20,05	3,88
Totale comportamenti più frequenti	1106	77		1,62
Totale altri comportamenti	330	22,98		3,37
Totale studenti obbligo	1436	100,00		1,84
Totale studenti	7851	100,00		3
% stud. obbligo / studenti	1436	18,29		

TAVOLA 20 COMPORTAMENTI PER CATEGORIE: STUDENTI DELLE SUPERIORI

Utenti

Comportamenti piú frequenti	U	%	i	F/U
Pres	290	27,36	22,30	1,28
Sala	166	15,66	51,40	1,22
Cons	109	10,28	-27,99	1,24
Cons e Pres	77	7,26	-30,25	1,03
Sala e Cons	63	5,94	14,52	2,79
Sala; Sala e Cons	36	3,40	15,72	1,06
Info	29	2,74	-19,54	3,00
Pres; Cons e Pres	29	2,74	-28,56	2,64
Totale comportamenti piú frequenti	799	75,38		1,47
Totale altri comportamenti	261	24,62		4,40
Totale studenti delle superiori	1060	100,00		2,19
Totale studenti	2794	100,00		2,81
% studenti superiori / studenti	1060	37,94		

Frequenze

Comportamenti piú frequenti	F	%	i	F/U
Pres	372	16,04	60,43	1,28
Sala	254	10,95	59,24	1,53
Cons	134	5,78	-9,27	1,23
Cons e Pres	87	3,75	-18,18	1,13
Sala e Cons	81	3,49	15,71	1,29
Pres; Cons e Pres	78	3,36	-12,27	2,69
Cons; Pres; Cons e Pres	56	2,41	18,49	4,67
Sala; Pres; Sala e Cons; Sala e Cons e Pres	52	2,24	214,37	13,00
Cons; Pres	51	2,20	7,91	2,68
Cons; Cons e Pres	50	2,16	-14,07	3,13
Totale comportamenti piú frequenti	1215	52,39		1,55
Totale altri comportamenti	1104	47,61		4,01
Totale studenti delle superiori	2319	100,00		2,19
Totale studenti	7851	100,00		2,81
% studenti superiori / studenti	2319	29,54		

TAVOLA 21 COMPORTAMENTI PER CATEGORIE: STUDENTI UNIVERSITARI

Utenti

Comportamenti più frequenti	U	%	i	F/U
Pres	168	17,65	-21,11	1,24
Cons e Pres	121	12,71	22,03	1,31
Sala	91	9,56	-7,59	2,77
Cons	91	9,56	-33,06	1,22
Sala e Cons	59	6,20	19,42	2,00
Pres; Cons e Pres	44	4,62	20,69	2,91
Sala; Sala e Cons	37	3,89	32,43	9,14
Info	32	3,36	-1,14	1,03
Sala e Cons e Pres	19	2,00	32,77	1,37
Cons; Cons e Pres	19	2,00	-10,06	3,47
Totale comportamenti più frequenti	681	71,53		2,11
Totale altri comportamenti	271	28,47		9,80
Totale studenti universitari	952	100,00		4,30
Totale studenti	2794	100,00		2,81
% studenti universitari/ studenti	952	34,07		

Frequenze

Comportamenti più frequenti	F	%	i	F/U
Sala; Sala e Cons	338	8,25	30,35	9,14
Sala	252	6,15	-10,55	2,77
Pres	209	5,10	-48,97	1,24
Cons; Sala e Cons	193	4,71	43,38	10,72
Sala; Cons; Sala e Cons; Sala e Cons e Pres	163	3,98	83,78	40,75
Sala; Sala e Cons; Sala e Cons e Pres	159	3,88	53,92	19,88
Cons e Pres	158	3,86	-15,88	1,31
Sala; Cons; Sala e Cons	155	3,78	40,14	15,50
Pres; Cons e Pres	128	3,13	-18,49	2,91
Sala e Cons	118	2,88	-4,57	2,00
Cons	111	2,71	-57,45	1,22
Cons; Sala e Cons; Sala e Cons e Pres	86	2,10	55,51	12,29
Totale comportamenti più frequenti	2070	50,54		3,15
Totale altri comportamenti	2026	49,46		6,89
Totale studenti universitari	4096	100,00		1,84
Totale studenti	7851	100,00		2,02
% studenti universitari/ studenti	4096	52,17		

