



Pregi e difetti della pur meritoria iniziativa lanciata dal comune di Monza per misurare il livello di soddisfazione degli utenti della rete bibliotecaria. Presentati i risultati della ricerca, che ha coinvolto un esiguo numero di partecipanti rispetto ai reali fruitori dei servizi

T

Tempo fa l'amministrazione monzese annunciò che avrebbe fatto un sondaggio per valutare la customer satisfaction degli utenti della rete di BrianzaBiblioteca e delle Biblioteche civiche di Monza e provincia. Qualche giorno fa - il primo di febbraio - in sala giunta presso il Municipio di Monza, l'assessore Martina Sassoli ha presentato i risultati, condotti con il Sistema Susio, di cui c'era il rappresentante Emanuele Barbagallo.

L'idea è sicuramente degna di plauso e lodevole, ma vien da chiedersi: perché realizzarla a fine mandato? Ormai, una volta raccolti i dati, verificati e analizzati, e averne tratto le giuste conseguenze, sarà troppo tardi per rendere effettivi i suggerimenti degli utenti, così come sanare quelle situazioni di disagio che probabilmente saranno state rilevate.

Inoltre, altra grave pecca del sondaggio, pur condotto nelle migliori intenzioni, è la risicata quota di partecipanti ad aderirvi: un totale di 670 persone (rispetto a un dato totale di più di ottomila utenti delle biblioteche del circuito) ad aver compilato il modulo, divisi tra 434 che l'hanno compilato fisicamente e riconsegnato in biblioteca, e i restanti che l'hanno fatto online. Inoltre, quasi la metà degli intervistati, il 47% di essi, proviene dalla Biblioteca Civica, con il rischio di avere raccolto opinioni soltanto su quella biblioteca. Ma una buona notizia c'è: circa la metà degli intervistati sono dei veri aficionados delle biblioteche, avendo dichiarato di frequentarle da circa dieci anni (soltanto il 4% è un neoarrivato); inoltre, tutti i compilanti hanno all'attivo almeno un prestito durante il 2011.

A parte tutte queste premesse non proprio esaltanti, **i risultati parlano chiaro e sono (loro sì) davvero esaltanti. Oltre il 70% degli intervistati si dice "molto soddisfatto" del servizio bibliotecario.** È anche vero, come dice lo stesso Barbagallo illustrando i dati, che chi la

biblioteca non la frequenta, certamente non ha compilato il questionario – è un servizio facoltativo, non obbligatorio, di cui un cittadino può scegliere di fare a meno.

Tutti gli intervistati hanno espresso un concorde e unanime parere positivo nei confronti del personale bibliotecario, sottolineandone la cortesia e professionalità. Altro dato molto positivo e che **dimostra il funzionamento dell'idea di "rete" di Brianzabiblioteche, è che ben il 35% degli intervistati frequenta più di una biblioteca del circuito** e ha ben chiaro il concetto di interscambio tra biblioteche – ossia la possibilità di prendere in prestito libri che si trovano fisicamente in altra biblioteca, facendoli pervenire in quella più vicina al richiedente.

Il servizio maggiormente "utilizzato" è il prestito di libri, subito seguito dall'utilizzo delle sale lettura e studio – ove la Sassoli ha ricordato che solo un anno e mezzo fa è stata adibita appositamente una sala a questo scopo nella Civica. "Almeno una volta alla settimana" è la frequenza con cui gli intervistati dicono di recarsi in biblioteca; mentre, riguardo i dati anagrafici dei compilanti, più della metà (il 67% di essi) è di sesso femminile - confermando il dato nazionale che le donne sono lo zoccolo duro dei lettori - e il 42% possiede una laurea.

Venendo ai dati più critici, se così si può dire, in un sondaggio che sembra tutto rose e fiori, molti intervistati hanno segnalato il bisogno di un allungamento dei tempi di riconsegna dei materiali prestati indipendente dagli orari delle biblioteche, magari fruibile attraverso un scatola esterna non dissimile da quelle già in uso per la restituzione di dvd e giochi nelle videoteche. Inoltre, risulta molto importante la possibilità di poter effettuare il prestito interbibliotecario anche per materiali multimediali, al momento impossibile.



Giustino Pasciuti, direttore da anni della Biblioteca Civica, si è dichiarato molto soddisfatto dei risultati dell'indagine, compiacendosi soprattutto del fatto che **il buon clima riscontrato dagli utenti sia dovuto all'enorme dedizione e professionalità che il personale bibliotecario mette nel suo lavoro, evidentemente riconosciuto dagli stessi utilizzatori, che ha permesso un'alta fidelizzazione dei frequentatori della biblioteca.**

Sul piano delle novità e interventi futuri al servizio, interviene Pieraldo Lietti, coordinatore del Sistema Brianzabiblioteche, preannunciando il **futuro acquisto da parte di Brianzabiblioteche di circa 5000 ebook, prevedibilmente in primavera**, disponibili e prestabili con le stesse modalità dei libri cartacei, direttamente dal sito.

Lo scopo dell'iniziativa, secondo Laura Brambilla, è stato quello di valutare la percezione del servizio da parte degli utenti, il cui esito, proprio come il giudizio espresso dai compilanti, è più che soddisfacente. Un secondo passo è quello di arrivare ad interessare i cittadini che non

vanno in biblioteca, che non la conoscono, che non ne usufruiscono. **Il dato davvero critico di questo bel sondaggio è rappresentato dal fatto che solo il 12% dei cittadini della provincia monzese è un frequentatore della propria biblioteca comunale.** Un dato critico e al momento immutabile, aggiungerei, visto l'impossibilità nell'immediato futuro - le elezioni sono ormai vicinissime - a fare azioni concrete per cambiare le cose. Auspichiamo che la prossima Amministrazione, qualunque essa sia, partendo anche da questi buoni risultati, sappia escogitare modi per ampliare quell'infido 12%.