

Università degli Studi di Genova

Facoltà di Lettere e Filosofia

Tesi di Laurea

***Materiali biblioteconomici per la nuova
Biblioteca Universitaria di Genova:
avvio di un'indagine***

Relatore: Chiarissima Professoressa Cavagna Anna Giulia

Correlatore: Chiarissimo Professor Di Carlo Roberto (Direttore della Biblioteca Universitaria di Genova)

Candidato: Guido Francesco

Anno Accademico 2001 – 2002

Indice

Introduzione

1 Le prospettive attuali della biblioteconomia

- 1.1 Premessa
- 1.2 La biblioteconomia ispirata ai criteri del *Management*
- 1.3 Il ruolo delle biblioteche oggi
- 1.4 L'utilizzo del *marketing*
- 1.5 Progettare la *user satisfaction*
- 1.6 Verso la biblioteca di servizio
- 1.7 Efficienza o efficacia?
- 1.8 Misurazione e valutazione dei servizi
- 1.9 La biblioteca oggi: un servizio differenziato

2 La Biblioteca Universitaria di Genova tra passato e futuro

- 2.1 Premessa
- 2.2 Le origini: il collegio dei Gesuiti
- 2.3 La Libreria della Pubblica Università di Strada Balbi
- 2.4 Il trasferimento all'interno della Chiesa del Collegio dei Gesuiti
- 2.5 Dal secondo conflitto mondiale ad oggi (..e a domani)

3 Comprendere la storia dall'analisi delle statistiche

- 3.1 Premessa
- 3.2 L'affluenza dell'utenza
- 3.3 Composizione dell'utenza
- 3.4 Le opere consultate e il servizio di prestito
- 3.5 Il panorama delle biblioteche statali

4 L'indagine sull'utenza della Biblioteca Universitaria di Genova

- 4.1 Perché un'indagine sull'utenza
- 4.2 Progettare un'indagine . Le differenti tipologie.
- 4.3 Il questionario
- 4.4 Svolgimento dell'indagine
- 4.5 Le risposte
 - 4.5.1 Parte prima: dati sull'intervistato
 - 4.5.2 Parte seconda: informazioni generali sull'utilizzo della Biblioteca Universitaria di Genova
 - 4.5.3 Parte terza: Valutazione dei servizi e degli aspetti della biblioteca
 - 4.5.4 Servizi nuovi o da potenziare e osservazioni varie

5 *Conclusione*

5.1 *Analisi e bilancio*

5.2 *Il contesto della città*

5.3 *Prospettive future per la Biblioteca Universitaria di Genova*

Appendice - I cataloghi nella Biblioteca Universitaria di Genova

Cataloghi generali

Cataloghi speciali

Cataloghi su PC

6 *Note bibliografiche e sitografia*

7 *Note bibliografiche e sitografia ordinati secondo criteri semantici*

7.1 *Il ruolo delle biblioteche e dei bibliotecari*

7.2 *Biblioteche ed handicap*

7.3 *Il Management in biblioteca*

7.4 *La user satisfaction*

7.5 *Misurazione e valutazione dei servizi delle biblioteche*

7.6 *Le biblioteche in Europa*

7.7 *Le biblioteche statali italiane*

7.8 *Il sistema Bibliotecario Ligure*

7.9 *Storia della Biblioteca Universitaria di Genova e della Città di Genova*

NOTA REDAZIONALE:
Questa tesi si compone di 121 pagine

1. Introduzione

La presente ricerca nasce dalla congiuntura di alcuni eventi di cui i due principali sono:

- la prospettiva, ormai prossima, che la Biblioteca universitaria di Genova trovi più adeguati spazi nella sede dell'ex Hotel Colombia;
- il desiderio di chi scrive di provare a dare, pur con i limiti di una tesi di laurea, un contributo nel progetto di trasferimento della medesima biblioteca, in cui attualmente lavora.

Come ha scritto M-F Bisbrouck¹, è un'occasione straordinaria e stimolante per un bibliotecario quella di trovarsi a lavorare in una biblioteca, mentre si costruisce un nuovo edificio o lo si ristruttura interamente: statisticamente si è già fortunati se capita una volta nella vita.

Continuando il suo pensiero, la medesima autrice spiega come tale evento possa anche essere ritenuto come un'incredibile disavventura, che complicherà terribilmente la vita lavorativa, richiederà un dispendio maggiore di energie; soprattutto richiederà un lavoro di sinergia cui non sempre si è abituati.

Viviamo in un'epoca di trasformazione in ogni campo. Anche le biblioteche ne risentono ampiamente, soprattutto per quello che riguarda le nuove tecnologie. La Biblioteca Universitaria di Genova, che si vuole trasformare in quest'epoca, trova attorno a sé una realtà locale anche essa in trasformazione, tanto concettualmente (come vedremo, sta ritrovando una vocazione turistica e di rinnovamento), che fisicamente. E quando dico "attorno" non mi riferisco solo alla città nella sua totalità, ma anche alla "micro" zona dove andrà a collocarsi nella nuova sede. C'è allora oggi il problema di riuscire a coniugare un passato, che è di un certo peso, con un futuro che si deve organizzare.

A partire da tali premesse, con il presente lavoro si è voluto porre le basi per meglio conoscere la realtà in cui si muove o si muoverà la Biblioteca Universitaria di Genova, raccogliendo alcuni materiali che possano essere utili ai fini della predisposizione del progetto biblioteconomico della nuova biblioteca.

Per fare questo ho lavorato seguendo le seguenti direttrici:

¹ Università degli Studi di Trento – Biblioteca di Ateneo – Facoltà di Ingegneria, "Progettare una biblioteca universitaria", Convegno nazionale, Trento 13-14 novembre 1997, AIB, Roma, 1999, p.13

1. analisi della letteratura professionale, per comprendere quali siano i temi più dibattuti attualmente e più interessanti per una biblioteca che deve ristrutturare la propria sede e quindi i propri servizi;
2. approfondimento della storia della Biblioteca Universitaria di Genova, con brevi cenni anche sui suoi fondi, per comprendere le radici che stanno alla base della trasformazione odierna;
3. raccolta dei dati statistici esistenti, che in parte raccontano e in parte spiegano la storia di cui sopra;
4. svolgimento di un'indagine sull'utenza attraverso un questionario preparato ad hoc e somministrato ad un campione non probabilistico;
5. valutazione dei dati e risultati ottenuti.
6. raccolta di informazioni sulla trasformazione in atto nel capoluogo genovese, soprattutto per quanto riguarda il settore della cultura e delle infrastrutture.

Ho scelto di lavorare provando a mettere a frutto le risorse di cui posso disporre personalmente, conscio che ben altre conoscenze sarebbero necessarie e figure professionali diverse dovrebbero e dovranno intervenire in un tale lavoro; tra essi vorrei in primo luogo parlare, oltre che dei bibliotecari e architetti, anche degli esperti di statistica, con cui peraltro ho preso contatto partecipando ad attività seminariali² sull'argomento.

Senza pretese eccessive, credo che questo possa costituire un utile contributo per progettare e realizzare la nuova biblioteca e cominciare a rendere attuale nel concreto le teorie che si dibattono in seno al mondo bibliotecario, già nella struttura attuale della Biblioteca Universitaria di Genova.

² Colgo l'occasione per ringraziare la dott.sa Beatrice Catinella e la dott.sa Anna Galluzzi che hanno tenuto, il 9 e 10 aprile 2002, un interessante seminario dal titolo "*Le statistiche in Biblioteca*" (presso l'ICCU di Roma) a cui ho partecipato con molta utilità.

1 Le prospettive attuali della biblioteconomia

1.1 Premessa

L'avvento di nuove tecnologie e la crescita dei problemi legati al reperimento delle risorse finanziarie hanno portato già negli ultimi decenni del secolo scorso a profondi stravolgimenti, specie nel campo dei servizi; è chiaro che anche le biblioteche, anzi forse esse in primo luogo, siano state toccate da questi cambiamenti. Ne è nato un dibattito e tentativi di adattamento alla realtà che, proprio mentre è iniziato il nuovo secolo, cominciano a far vedere alcuni risultati.

I bibliotecari hanno provato in questi anni a ripensare il ruolo delle biblioteche oggi e in futuro, per impedire che, restando ancorati a vecchie idee, peraltro non sempre corrispondenti alla realtà, si rischi di far morire un'istituzione tra le più longeve della società. La biblioteca si è sempre saputa adattare alle differenti realtà, costituendo l'importante mezzo perché possa propagarsi la cultura; ancora oggi può provare a trovare la sua utile collocazione se saprà porsi in una prospettiva diversa, che qualcuno ha chiamato "prospettiva rovesciata"³, nel senso di non restare in maniera passiva ad aspettare che sia l'utente a "cercarla", ma compiendo al contrario ogni tipo di sforzo per essere lei stessa a prendere l'iniziativa per essere "visibile" dall'utente, mettendosi in ascolto e cercando di percepirne i bisogni per poterli soddisfare.

1.2 La biblioteconomia ispirata ai criteri del *Management*

Una delle novità introdotte tra le biblioteche è quella dell'utilizzo delle teorie del *management*, vale a dire, secondo una delle definizioni più affermate, l'"operare con risorse (umane, finanziarie e fisiche) per raggiungere gli obiettivi dell'organizzazione svolgendo le operazioni di pianificazione, guida e controllo"⁴.

Secondo Solimine in campo biblioteconomico è più esatto parlare di biblioteconomia ispirata a "criteri del *management*" che di "*management* della biblioteca" come spesso invece erroneamente viene scritto⁵; infatti non si può incorrere nell'errore di tradurre acriticamente

³ Mi riferisco in particolare a quanto ha affermato G. Mazzitelli nella conferenza tenuta a Genova il 20 dicembre 2001 presso la Biblioteca Berio; egli si riferisce al ribaltamento dei ruoli tra bibliotecari e utenti, ispirandosi a un testo di Pavel Florenskij sulla prospettiva esistente tra icone sacre e chi le guarda: nel caso di cui parla il pensatore azero è lo spettatore ad essere nel cono di prospettiva dell'immagine, guardato dall'icona. Il testo della conferenza è consultabile all'indirizzo: <http://www.burioni.it/forum/mazz-bibrov.htm>.

⁴ L.C. Megginson, D.C. Mosley, P.H. Petri Jr., "*Management. Concetti e Applicazioni*", Milano, Franco Angeli, 1994, p. 970

⁵ Solimine Giovanni, "*Introduzione allo studio della Biblioteconomia – Riflessioni e documenti*", Roma, Vecchierelli Editore, Roma, 1995, p. 210

dalla cultura di impresa una teoria di gestione, anche perché le finalità di chi opera nel mercato sono profondamente differenti da quelli di chi deve fornire un servizio, come le biblioteche.

L'utilità di tali metodologie risiede nella possibilità di gestire le risorse in maniera "consapevole"⁶; ciò permette di sfruttare al meglio le energie e indirizzarle verso un fine che sia chiaro. Ecco allora che viene introdotto il problema che sta alla base del discorso: qual è il ruolo delle biblioteche oggi, quello che con terminologia anglosassone è definita *mission*? Definire la *mission* è il punto di partenza, non scontato, per indirizzare le azioni di una biblioteca, così come del resto avviene per ogni altro sistema esistente. E il dibattito sul ruolo delle biblioteche oggi è un dibattito molto ampio, che non trova risposte univoche.

1.3 Il ruolo delle biblioteche oggi

Il problema oggi è di capire quale sia il compito del bibliotecario e della biblioteca in un mondo che si muove con nuove tecnologie, non solo internet, e che è sempre più spinto verso la competitività; in particolare è diffuso il timore che nell'era della comunicazione globale⁷ non ci sia più spazio per le biblioteche.

Siamo in un momento di profonda trasformazione, da alcuni paragonato alle svolte epocali dell'invenzione della stampa a caratteri mobili e al movimento delle *public libraries* della seconda metà dell'ottocento in Gran Bretagna e Stati Uniti.⁸ Si parla molto di biblioteche virtuali o, meglio, di biblioteche digitali; sembra quasi raggiungibile il sogno di padroneggiare l'universo del sapere nelle sue differenti forme, che l'uomo ha portato avanti nel corso della storia. La rete, tra cui la fa da padrone internet, le differenti risorse elettroniche, tra cui base dati, banche dati, CD Rom e DVD, e gli sviluppi che si intravedono sembrano rendere meno utopico il controllo su tutta la produzione documentaria. Tuttavia sembra anche che ormai su internet "c'è tutto"; si crede che tutto sia raggiungibile senza intermediazione.

Si parla anche di biblioteca che dà "accesso" e non solo il "possesso"; questa è un'utile indicazione e un importante risultato che sottolinea l'esigenza di garantire un migliore sviluppo della cultura e della democrazia. Anche l'IFLA si è autorevolmente pronunciata

⁶ Cfr. Solimine Giovanni, "*Gestione consapevole: la "grande esclusa entra in biblioteca"*", in "Biblioteche Oggi", marzo 1993, n.11, pp. 44-45 e Id., "*Conoscere per programmare*", in "Bollettino AIB" n. 4, 1992 pp. 365-367

⁷ Di Domenico Giovanni – Rosco Michele, "*Comunicazione e marketing della biblioteca*", Editrice Bibliografica, Milano, 1998 pp. 74 e ss.

⁸ Cfr. Michele Santoro, "*Biblioteche domani: il mutamento delle prospettive bibliotecarie all'alba del terzo millennio*", in Bollettino AIB, n. 3, Settembre 1998, p. 304.

sull'argomento⁹; così, peraltro, si evidenzia il ruolo delle biblioteche oggi: ci sono un mare di notizie, quello che si potrebbe definire il "caos", che va dominato, reso accessibile e fruibile. Certo il problema è che non si deve più partire dall'idea di considerare parte del patrimonio di una biblioteca solo quello che fisicamente essa possiede, ma anche quello accessibile in linea, nelle differenti modalità; e servizio è anche quello di indicare il luogo dove si può fisicamente reperire il documento cercato. D'altra parte non esiste più allora il solo utente presente in loco, ma anche un utente remoto, che si servirà della biblioteca quanto più essa sarà visibile in linea.

Ecco allora che in ambito biblioteconomico si è provato a ripensare in modo sistematico la funzione che spetta alla biblioteca oggi. Sono sicuramente da rimarcare i tentativi di rivisitare le teorie esistenti, in particolare le famose cinque leggi di Ranganathan¹⁰, che peraltro già mettevano al centro del discorso l'utente e l'informazione; ancora oggi viene comunque rimarcato che l'obiettivo delle biblioteche è quello di sempre: *only connect*¹¹, la biblioteca che cresce, secondo la quinta legge dell'autore citato, continua a rendere possibile che l'informazione possa essere raggiunta, che ogni cittadino possa trovare quello che cerca; e per fare questo deve organizzare il sapere esistente in maniera che possa essere decifrato da chi ricerca.

Una biblioteca centrata sull'utente¹² deve offrire un servizio che tenga conto delle sue esigenze, mettendo anche a frutto le potenzialità che ha per storia. Non è qui il caso di diffondersi nel parlare della formazione delle collezioni; certo è che anche nella costruzione delle raccolte esiste una selezione dell'utenza¹³: è verificabile in maniera empirica come il momento delle acquisizioni sia lo snodo fondamentale attraverso cui, volenti o nolenti, si delinea la propria *mission* e ci si indirizza a un pubblico ben preciso.

⁹ Manifesto riguardante internet dell'IFLA, proclamato il 1° maggio 2002 e consultabile all'indirizzo: <http://www.ifla.org/announce.htm>. Tale manifesto sottolinea l'importanza dell'utilizzo di internet per favorire l'accesso libero all'informazione da parte di tutti, per ottenere libertà, prosperità e crescita.

¹⁰ Si veda sulla questione l'articolo di Carlo Revelli, "Ranganathan verniciato a nuovo", in "Biblioteche oggi", novembre 1996, n.9, pp.10-13. Elenco qui brevemente le 5 leggi:

1. *I libri sono per l'uso*
2. *Ogni lettore ha il suo libro*
3. *Ogni libro ha il suo lettore*
4. *Risparmiare il tempo del lettore*
5. *La biblioteca è un'organizzazione in crescita*

¹¹ Questo è il titolo di un paragrafo del primo capitolo di Solimine Giovanni, "Introduzione allo studio della Biblioteconomia – Riflessioni e documenti", cit., p. 15; l'espressione è tratta da un testo di Michael Gorman del 1985 che viene riportato nella suddetta pagina a proposito del ruolo delle biblioteche.

¹² Di Domenico Giovanni – Rosco Michele, "Comunicazione e marketing della biblioteca", cit., pp. 21-22 – Di Domenico Giovanni, "Progettare la user satisfaction", in "Biblioteche oggi", novembre 1996, n.9, pp. 52-64 - Solimine Giovanni, "Introduzione allo studio della Biblioteconomia – Riflessioni e documenti", cit., p. 253

¹³ Solimine Giovanni, "Introduzione allo studio della Biblioteconomia – Riflessioni e documenti", cit., pp.27-28

1.4 L'utilizzo del *marketing*

Ripartendo dalla già citata quinta legge di Ranghanatan, si potrebbe anche dire che una biblioteca per crescere deve anche sapersi trasformare cambiando le sue attitudini ed abitudini, valorizzando la sua storia, ma anche provando a cercare nuovi sbocchi¹⁴. È così che veniamo a parlare di *marketing*, altra tecnica del *management* che ormai è entrata appieno nella terminologia bibliotecaria. Certo, e in questo lavoro lo vedremo in tutti i suoi aspetti, una cosa è far entrare un termine nuovo nella teoria, altra cosa è che dalla teoria si passi al concreto del quotidiano; comunque è importante che si faccia largo a nuovi metodi di lavoro, che, anche nel campo dei servizi, possono portare utili miglioramenti.

Ma cos'è il *marketing* e quali sviluppi ha avuto in campo biblioteconomico?

Una tra le molteplici, e non sempre coincidenti, definizioni di *marketing* è la seguente: “Funzione aziendale volta all'individuazione del corretto posizionamento di un prodotto nei confronti del consumatore, tenuto conto dell'ambito concorrenziale del mercato.”¹⁵

Talvolta si semplifica eccessivamente la valenza del termine facendolo equivalere a “promozione”; usato correttamente sta invece ad indicare le operazioni di analisi, pianificazione e controllo del mercato e, in modo più ampio, quelle tecniche e strategie a cui si deve ricorrere per individuare i bisogni dei clienti o utenti. *Marketing* è quindi un atteggiamento di orientamento al “mercato”, su cui si fonda ogni azione; così inteso il concetto si viene quasi ad identificare con quello di TQM (*Total Quality Management*). Nasce come filosofia di gestione delle imprese nel momento in cui la contrazione della domanda e l'incremento della concorrenza spingono a trovare nuovi metodi per comprendere come conquistare il cliente, interpretandone i bisogni, cioè ad “ascoltare” il mercato di competenza. Dagli anni '70 venne introdotto anche per le imprese di pubblici servizi e quindi anche nelle biblioteche, almeno per buona parte dei paesi che vengono considerati più avanzati. In Italia è solo dalla metà degli anni '80 che si è cominciato a parlare di *marketing* nella letteratura professionale biblioteconomica.

L'utilità di tale metodologia per le biblioteche oggi risiede nella necessità di comprendere meglio di cosa l'utenza ha bisogno, cosa si aspetta; e per capirlo con più chiarezza non ci si può affidare all'improvvisazione, alla presunzione di sapere già: si rischia,

¹⁴ Si veda in proposito: Di Domenico Giovanni – Rosco Michele, “*Comunicazione e marketing della biblioteca*” cit., p. 51

¹⁵ Cfr. “Enciclopedia Zanichelli”, Bologna, 1995, p.1120 . Un'altra interessante definizione si trova in Renato Mele, “*Strategie e politiche di Marketing delle imprese di pubblici servizi*”, Padova, Cedam, 1993, p.221 citato di seconda mano dalla relazione di Bellini Paolo, “*La Misura della performance a supporto del Marketing di biblioteca*”, tenuta nel corso del convegno “*Comunicare la Biblioteca*” che si è svolto a Milano il 15 e 16 marzo 2001, di cui sono debitore per questa parte di lavoro che si trova ora in *Comunicare la biblioteca*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 2002.

come in effetti purtroppo è evidente dalla pratica quotidiana, di offrire servizi che l'utenza non vuole e di non fornire quelli che in effetti sono utili, o, ed è ancor peggio, c'è il rischio di non aiutare l'utenza a chiarire quali sono le sue necessità di informazione e quali sono le potenzialità esistenti in un determinato territorio; in sintesi non si mette in "connessione" documento e utente. Come è stato scritto¹⁶, questo non significa che si debba cadere nell'eccesso di dare, in modo acritico, tutto ciò che chiede l'utente; si devono valutare e ponderare le opinioni da essi espresse e poi prendere decisioni autonome, che vadano al di là del singolo caso e interpretino l'interesse comune. Allo stesso tempo però non si deve cadere nell'opposto pensiero per cui si ritiene che solo chi offre ha il potere. Per usare un altro termine del *marketing*, deve esserci il *feedback* che mette in comunicazione costante i due versanti.

L'istituzione biblioteca dovrà allora, come già si è accennato, comprendere quale è e quale sarà in futuro la sua funzione, comprendendo chi è l'utente oggi, così da poterlo "fidelizzare", cioè renderlo affezionato alla biblioteca; quest'ultima azione, la fidelizzazione, talvolta può essere ancora più importante, e difficile, che quella di conquistare nuovi pubblici.

La biblioteca dovrà essere poi informata su quali altre fette di utenza (di mercato) potranno essere interessate al servizio; attorno al mondo bibliotecario ruotano in effetti pubblici differenti, tutti portatori di interessi (= *stakeholders*): personale a vario titolo, enti, pubblico esterno e altre realtà che vanno conosciute ed analizzate in profondità. Non esiste un unico mercato, un unico pubblico; esistono molti "segmenti" di mercato a cui vanno fatte offerte differenziate. Individuare quali sono gli utenti, anche potenziali e non conosciuti, è essenziale per rinnovare il servizio bibliotecario; in quest'ottica oggi si parla anche di offerta di servizi alle organizzazioni e alle aziende: è la *business information*, detta anche B2B (*business to business*). La biblioteca, che è un'organizzazione, può offrire a un'altra organizzazione, e non solo a un singolo, l'informazione di cui questa ha bisogno, purché quello che si scambia sia un arricchimento di conoscenza, utile agli scopi dell'azienda; c'è bisogno di dare senso al mare di informazioni che oggi ci invadono in modo anche frenetico. E la biblioteca può e deve farsi carico di organizzare, catalogare e conservare le informazioni per fornire un utile servizio di mediazione oltre che alla comunità e ai singoli, anche ad organizzazioni ed imprese¹⁷. D'altronde è questo un campo nuovo, difficile da conquistare, ma strategicamente importante per riaffermare l'importanza dell'istituzione biblioteca.

¹⁶ Solimine Giovanni, "Introduzione allo studio della Biblioteconomia – Riflessioni e documenti", cit., pp.23-25

¹⁷ Lotto Giorgio, "Decalogo per un servizio a valore aggiunto", in "Biblioteche oggi", aprile 1997 pp. 7-10. Sulla *Business information* è molto interessante anche la relazione di Michele Rosco, tenuta al convegno "Comunicare la Biblioteca" svoltosi a Milano il 15 e 16 marzo 2001. Il testo si trova ora in: *Comunicare la biblioteca*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 2002

1.5 Progettare la *user satisfaction*

Per arrivare ad ascoltare il proprio mercato sono stati affinati metodi di indagine; per prendere decisioni infatti bisogna sapere cosa ci sta attorno, prevederne, per quanto possibile, le probabili evoluzioni, conoscere il giudizio sul servizio e le aspettative. Più avanti avrò modo di parlare diffusamente delle indagini sul pubblico; ora però è necessario soffermarci a riflettere sulla *user satisfaction*, vale a dire il lavoro che viene svolto per ottenere la soddisfazione dell'utenza.

Quando si può dire che l'obiettivo è stato raggiunto? Questa domanda, apparentemente banale, è invece importante perché non sempre coincidono le percezioni di differenti persone riferite anche alla medesima azione; ad esemplificare quanto detto si può considerare che un utente che abbia trovato ciò che cercava (fosse un libro, un documento o quant'altro), non può essere considerato in modo certo come soddisfatto. Come afferma Di Domenico¹⁸, esiste un aspetto di intangibilità nella prestazione erogata, che va oltre la dimensione spazio-temporale; l'entrare in biblioteca fa compiere comunque un'esperienza all'utente che è più ampia del servizio prestato e contribuisce a formare il giudizio sulla sua qualità. È per questo che, ad esempio, è importante saper contenere gli effetti negativi di un'eventuale richiesta inevasa, impedendo che sia percepita esclusivamente come un disservizio.

Pesa inoltre, sulla soddisfazione percepita, la partecipazione al servizio; nel momento in cui si chiede un libro o si consulta un catalogo si è parte attiva del sistema di erogazione: un servizio non utilizzato è infatti come se non esistesse. Infine è da considerare l'aspetto della simultaneità tra la produzione e il consumo del servizio: l'immediata disponibilità del servizio è una componente cruciale del sistema di erogazione.

Si deve pertanto investire nella progettazione della *user satisfaction* tenendo conto di questi aspetti, rivoluzionando in buona parte le modalità con le quali viene fornito il servizio pubblico. In particolare bisogna ricordare che, come insegna la 4^o legge di Ranganathan, compito del bibliotecario è far risparmiare il tempo del lettore.

Si potrebbero sintetizzare nei seguenti quattro punti le conseguenze delle differenti situazioni nell'erogazione di un servizio :

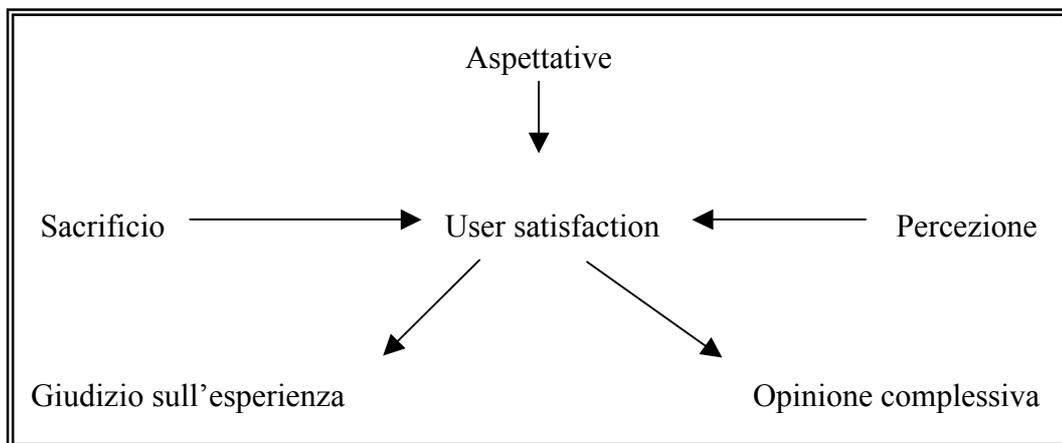
- Sacrificio elevato e prestazione modesta: massima insoddisfazione e conseguenti reclamo e uscita dal sistema
- Sacrificio modesto e prestazione modesta: insoddisfazione contenuta e conseguente incertezza sulla ripetizione dell'esperienza

¹⁸ Di Domenico G., “*Progettare la user satisfaction*”, in “Biblioteche oggi”, cit., p.52

- Sacrificio elevato e prestazione elevata: soddisfazione contenuta e incertezza sulla ripetizione esperienza
- Sacrificio modesto e prestazione elevata: soddisfazione massima e fiducia su ripetizione esperienza.

Un altro aspetto importante è quello della “buona accoglienza”, atteggiamento costante ed uniforme, non dovuto alla buona educazione occasionale, ma principio base su cui si deve fondare il rapporto con l’utenza. Deve essere il *management* a fare proprio questo principio e riuscirlo a trasmettere a tutto il personale, formandolo con competenze di tipo relazionale.

Lo schema seguente sintetizza quanto detto.



1.6 Verso la biblioteca di servizio

È utile puntualizzare che bisogna stare attenti a non generare aspettative maggiori di quanto sarà possibile mantenere e ricordare che la *user satisfaction* non si conquista una volta per tutte.

Proprio per quest’ultimo motivo bisogna continuare a restare in ascolto dell’utenza, coinvolgendo chi lavora in biblioteca su questo argomento, non calando dall’alto le decisioni, ma trovando le motivazioni che spingano i lavoratori a lavorare meglio, facendo capire che è possibile ottenere i risultati attesi, evitando le frustrazioni, purtroppo frequenti in chi vive nell’ambiente delle biblioteche¹⁹.

Si potrebbe anche dire al riguardo come sia importante promuovere la crescita del personale, soprattutto attraverso la formazione²⁰, affinché sappia affrontare la trasformazione.

¹⁹ Un interessante approfondimento di questi aspetti è dato da: Di Domenico Giovanni – Rosco Michele, “*Comunicazione e marketing della biblioteca*”, cit., pp. 134-135

²⁰ Mi sembra opportuno citare, al riguardo, l’esempio recente di “progettazione della formazione” nel momento di trasferimento e ristrutturazione dei servizi effettuato presso il sistema bibliotecario del Comune di Genova, articolato in modo ampio, di cui tratta: Vinelli Federica, “*Il piano di formazione AIB nell’ambito del progetto Zenit Urban*” in “*Vedi Anche*”, n.3-4, luglio-dicembre 2001, p. 4

Una buona programmazione, anche della formazione, implica il non limitarsi alla sola gestione dell'esistente.

Questo è niente più e niente meno che il sistema del TQM, "sistema di miglioramento continuo, che sfrutta la gestione partecipativa e mette al centro i bisogni dei clienti"²¹, coinvolgendo il personale, utilizzando differenti metodi e scienze, nella consapevolezza che gran parte delle inefficienze sono dovute al sistema e non al personale. Proprio per questo è importante investire sul capitale umano, puntare sul coinvolgimento di chi lavora in biblioteca.

Su questo argomento sono state elaborate differenti teorie; quella che però ha superato molte verifiche ed è stata confermata nel tempo è la "teoria x e teoria y" elaborata da Douglas McGregor alla fine degli anni '50 del secolo scorso. La prima si rifà alla concezione tradizionale secondo cui "l'essere umano normale ha un'intrinseca avversione per il lavoro e, se può, lo evita"²²; conseguenza di questo è l'adozione, da parte della direzione, dell'atteggiamento del comando o, per dirla in altri termini, del bastone e della carota.

In contrapposizione alla "teoria x" McGregor elaborò la "teoria y" secondo cui:

- 1) il dispendio di energie fisiche e mentali sul lavoro è naturale come il gioco o il riposo;
- 2) il controllo esterno e la minaccia di una punizione non sono gli unici mezzi per indirizzare l'impegno verso gli obiettivi dell'organizzazione. Gli esseri umani esercitano da sé un controllo autodirezionato verso gli obiettivi per cui si sentono impegnati.
- 3) L'impegno nei confronti degli obiettivi è in funzione della ricompensa legata al loro conseguimento. La più significativa di queste ricompense, per esempio la soddisfazione delle esigenze dell'io e dell'autorealizzazione, può essere il risultato dell'impegno orientato agli obiettivi dell'organizzazione;
- 4) L'essere umano normale impara, se messo nelle condizioni adatte, non solo ad assumersi delle responsabilità, ma anche a ricercarle;
- 5) La capacità di esercitare un livello relativamente alto di fantasia, ingegno e creatività per risolvere i problemi organizzativi incontra non pochi ma molti ostacoli nella popolazione;
- 6) Nelle condizioni della moderna vita industriale, le potenzialità intellettuali dell'essere umano medio sono solo parzialmente utilizzate.

Da questo discende che è compito della direzione creare opportunità favorevoli, liberare le capacità potenziali, allontanare gli ostacoli, incoraggiare la crescita dei dipendenti attuando

²¹ Cfr. Michael S. Malinconico, "*Da utenti a clienti: la qualità nella prospettiva digitale*", in "La qualità nel sistema biblioteca" a cura di Ornella Foglieni, Editrice Bibliografica, Milano, 2001, p.54

²² Per le tesi di McGregor cito da fonte indiretta utilizzando la traduzione di Michael S. Malinconico, "*Da utenti a clienti: la qualità nella prospettiva digitale*", cit., p.60; l'esposizione delle medesime teorie si trova anche in: Ferruccio Diozzi, "*Il Management delle biblioteche*", Editrice bibliografica, Milano, 1990, pp. 50-54

modalità di comportamento congruenti ai fini, ma anche alle premesse: non si deve cadere nell'errore, che nella pratica si riscontra, di voler "provare", e solo in circostanze ristrette, con la responsabilizzazione, mentre si crede ancora nella necessità del bastone e carota verso impiegati di cui si pensa in realtà che fanno poco o nulla.

Liberarsi da ideologie preconcezionali è necessario per avviare un nuovo modello organizzativo fondato sulla collaborazione. Pesano infatti pregiudizi che fanno sì che, come ha scritto Tommaso Giordano²³, l'utente delle biblioteche in Italia sia, oltre che poco consapevole dei suoi diritti, percepito dai bibliotecari come un problema; per contro il bibliotecario, che ha uno spiccato senso della sua professionalità, è scarsamente considerato, anche dal pubblico, e per questo si sente frustrato e poco desideroso di lavorare a diretto contatto con l'utenza. Gli amministratori, per giungere alla terza ed ultima categoria di "elementi umani" interessati dal "sistema biblioteca", rischiano di vedere nel loro lavoro l'occasione di accrescere il proprio prestigio: per questo talvolta si affidano più ad iniziative di immagine che al servizio continuativo.

È di vitale importanza quindi che venga stretta un'alleanza tra questi tre soggetti, volta a sconfiggere i pregiudizi e cogliere che l'obiettivo è uno e comune: la biblioteca, non più concentrata nell'accumulo di un patrimonio, quasi da mettere in uno scrigno, indirizza la sua attività sull'utente del quale sa e vuole accogliere le domande e i bisogni, sfruttando le risorse messe a disposizione anche dalla rete.

Molto si potrebbe ancora dire su questo tema, ma per problemi di limite dello studio, mi basta, oltre a rimandare alla nutrita bibliografia esistente e di cui in parte sono riportati i titoli al termine di questo lavoro, ricordare che sicuramente oggi ai bibliotecari è chiesto di non lavorare più per adempiere un compito, ma per fornire un servizio.

Il passaggio dalla biblioteca tradizionale alla biblioteca di servizio avviene pertanto secondo quanto può essere sintetizzato dalla tabella seguente²⁴:

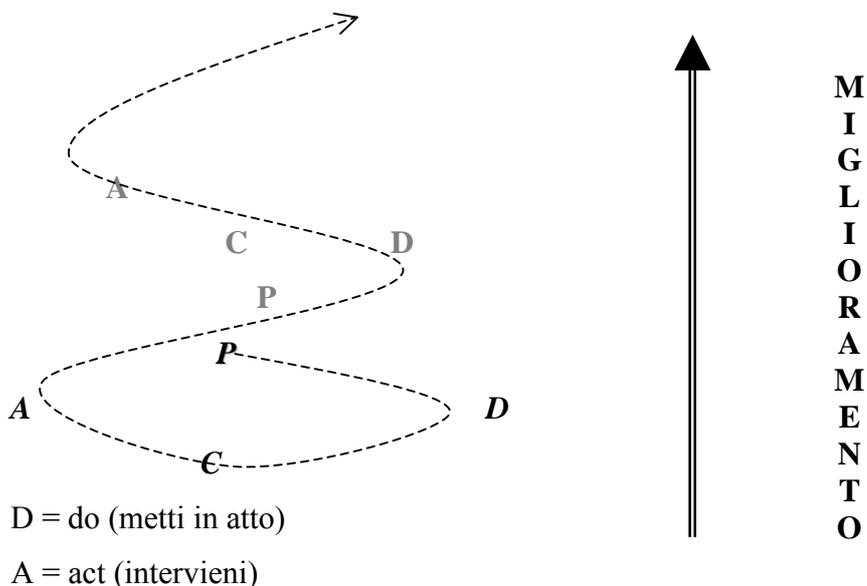
²³ Tommaso Giordano, "*Verso una biblioteca centrata sull'utente*", in "La biblioteca efficace – Tendenze ed ipotesi di sviluppo della biblioteca pubblica negli anni '90" a cura di M. Leconi, G. Manzoni, D. Salvetti, Editrice Bibliografica, Milano, 1992, pp.33-35.

²⁴ Di Domenico Giovanni – Rosco Michele, "*Comunicazione e marketing della biblioteca*", cit., p. 143 – tabella 17; per quanto sia ovviamente schematica in modo estremo, rappresenta sufficientemente quanto si vuole sottolineare.

I valori	
Biblioteca tradizionale	Biblioteca di servizio
- conservazione del patrimonio	- rendere disponibili le risorse bibliografiche per la crescita della cultura e delle competenze
- orientamento alla gestione dei documenti	- orientamento alla soddisfazione degli utenti
- visione del passato come tradizione	- visione del passato come stimolo all'azione
- gestione dell'esistente	- promozione del cambiamento
- reattività agli eventi	- proattività ²⁵
- efficienza della procedura interna	- efficacia nel rapporto con l'esterno

1.7 Efficienza o efficacia?

Il *management* del sistema biblioteca dovrebbe quindi tendere al raggiungimento degli obiettivi perseguiti coerentemente alle proprie finalità; in altri termini deve tendere alla soddisfazione dei bisogni degli utenti. Questo vuol dire che si dovrà valutare di tempo in tempo l'efficacia dell'azione, secondo quanto può essere espresso dal seguente modello PDCA (detto anche modello di Deming):



²⁵ Per reattività agli eventi si intende quell'attitudine di reagire agli eventi, ma in particolare qui si sottolinea l'aspetto dell'attesa dell'evento medesimo; di contro la proattività è la capacità di non aspettare il verificarsi di tale evento, ma l'agire prima di quello autonomamente, prevenendolo.

Come si vede, attraverso un processo che rappresenta fasi diverse, si attuano situazioni che prevedono programmazione, azione, verifica attraverso il *feedback* dall'utenza e l'intervento consequenziale. È un processo, rappresentato da un "movimento" a spirale che tende comunque al miglioramento fase dopo fase; per questo è più corretto del modello ciclico che viene rappresentato con una semplice ellisse.

È stato spesso dibattuto se sia più importante puntare all'efficacia o all'efficienza, che invece rappresenta il rapporto tra risorse impiegate e il prodotto finale²⁶. Al di là delle molte considerazioni che si possono fare e che sono state fatte, credo che sia necessario, pur non perdendo di vista l'analisi del processo produttivo, non dimenticare, rincorrendo modelli aziendalistici, che l'obiettivo di una biblioteca è il servizio; non si può allora dimenticare il destinatario di tale "prodotto".²⁷ Il fatto da prendere in considerazione, per non tradurre metodi di analisi da sistemi troppo diversi, è che :

"...la maggior parte delle tecniche di gestione sono state sviluppate, inizialmente per il commercio o per l'industria...Le biblioteche misurano il successo della loro azione esclusivamente sulla base del valore d'uso; l'autentica utilità di qualunque cosa, ivi compreso in modo particolare i materiali di biblioteca, è soggettiva e non osservabile, e la definizione di valore d'uso che ad essa appartiene è astratta; nel commercio, invece le incertezze dell'astrattezza vengono scansate misurandone il successo in termini di valore di scambio. ...ma l'obiettivo del commercio non è creare utilità, bensì acquistare un margine di profitto..."²⁸

Se sembra più semplice valutare i risultati ottenuti in rapporto all'input, che misura l'efficienza dell'azione, ciò è dovuto soprattutto all'origine delle metodologie citate; bisogna però fare lo sforzo di provare a mettere in correlazione output e obiettivi, valutando quindi l'efficacia dell'agire, prendendo spunto da dette metodologie, ma adattandole alla diversa situazione.

Come ha osservato eufemisticamente Solimine, non si avverte però oggi il pericolo che in Italia le biblioteche si occupino troppo degli utenti²⁹. Quindi non si sottolinea mai abbastanza il fatto che l'obiettivo della biblioteca è prima di tutto l'efficacia della sua azione; e l'efficacia si vede dalla soddisfazione degli utenti.

²⁶ Su questo specifico argomento segnalo l'interessante articolo di Giovanni Solimine, "*Efficienza vs efficacia*", Biblioteche oggi, giugno 1997, pp. 30 – 35 che mette a confronto le tesi di due autorevoli bibliotecari (Di Domenico e Tammaro) nel merito e ne trae spunto per ulteriori puntualizzazioni.

²⁷ Ibid. p.31

²⁸ Questa frase è la citazione di seconda mano di un testo di Atkinson che si trova in Solimine Giovanni, "*Problemi di misurazione e valutazione dell'attività bibliotecaria: dall'analisi di sistema agli indicatori di qualità*" in "Il Linguaggio della biblioteca" a cura di Mauro Guerrini, Milano, Bibliografica, 1994 p. 122

²⁹ Solimine Giovanni, "*Efficienza vs efficacia*", cit., p. 32

1.8 Misurazione e valutazione dei servizi

Per assumere decisioni efficaci bisogna basarsi sull'analisi di dati ed informazioni in relazione al processo messo in atto. Riferendoci al modello di Deming, illustrato nel paragrafo precedente, dopo la messa in atto (D) deve esistere un momento di *feedback* e verifica (C) prima di un nuovo intervento.

Quello che viene denominato momento di *feedback* è uno tra gli aspetti con cui più avremo a che fare nell'intero lavoro; comunque credo che sia necessario spendere su di esso qualche parola anche in questa sede.

Prima di tutto una chiarificazione sui termini; purtroppo, nella scarna attività delle biblioteche sul tema, si tende a metter in un unico calderone misurazione e valutazione; in realtà esse, pur appartenendo entrambe al processo di gestione, ne costituiscono due differenti fasi e in tal modo vanno considerate. La misurazione, che viene ovviamente prima, è la fase di raccolta delle informazioni e della loro elaborazione in base a parametri dati; la valutazione, che viene successivamente, è il momento dell'interpretazione di quelle informazioni che si sono raccolte ed elaborate.

Chiarito questo aspetto, il problema è capire come avviene o deve avvenire l'attività di misurazione. Innanzitutto è opinione diffusa che non si può fare attività di monitoraggio *una tantum*, lasciando poi cadere nel vuoto i risultati. Un'attività di misurazione deve avere una sua determinata periodicità: annuale, biennale ecc., definita secondo le proprie necessità e possibilità³⁰.

Come viene sovente lamentato nella letteratura professionale³¹ l'attività di monitoraggio dei servizi bibliotecari non ha ancora grande peso in Italia; manca soprattutto il passaggio dalla teoria alla prassi; pochi sono gli esperimenti pratici di cui si sia dato riscontro³². Non esiste soprattutto un sistema omogeneo di misurazione e valutazione, almeno a livello nazionale italiano; spesso esistono momenti sporadici di rilevazione, di cui peraltro, non

³⁰ Si veda in proposito, solo a titolo d'esempio, Nick Moore, "*Quantificare l'indefinibile: la misurazione del rendimento dei servizi bibliotecari*", in "Biblioteche e servizi: misurazione e valutazioni – Atti del XL congresso nazionale dell'AIB, Roma 26-28 ottobre 1994" AIB, 1995, pp. 45-46.

³¹ Tra i numerosi titoli mi limito a citare: Pilia Elisabetta, "*Misurazione dei servizi delle biblioteche delle università*" in "Bollettino AIB", n. 3 settembre 1997, pp. 281-283; la presentazione di Piero Innocenti a Galluzzi Anna, "*La valutazione delle biblioteche pubbliche – dati e metodologie delle indagini in Italia*", Firenze, Olschki, 1998 pp. 5-8; Solimine Giovanni, "*Uno standard anche per le statistiche?*" in "Biblioteche oggi", aprile 1993, pp.30-32; Id., "*Leggere la biblioteca oltre i numeri*" in "Biblioteche oggi", Giugno 1995, pp. 16-20; Id., "*Piccole misurazioni crescono*", in "Biblioteche oggi" dicembre 1996, pp.50-55. Di Solimine è comunque da citare la rubrica da lui curata "Il management in biblioteca" su "Biblioteche oggi".

³² Cfr Galluzzi Anna, "*La valutazione delle biblioteche pubbliche – dati e metodologie delle indagini in Italia*. cit., p.104 – Il lavoro della Galluzzi è particolarmente interessante in quanto per la prima volta si è provato a raccogliere insieme dieci anni di esperienza di valutazione delle biblioteche, a partire quindi dagli esordi di quegli esperimenti; pur essendosi limitata alle sole biblioteche pubbliche, l'autrice prova a dare gli strumenti per

sempre è facile conoscere i risultati perché restano inediti. A tutt'oggi si ritrova ancora una certa ostilità verso l'attività di valutazione, vista come qualcosa di estraneo al mondo bibliotecario e come un problema in più, su cui non si crede importante investire risorse, né economiche né di tempo.

Sintetizzando in modo estremo, si potrebbe dire che attualmente in Italia si sta facendo "ricerca", cioè si prova a sperimentare nelle differenti realtà le metodologie fornite da autorevoli studi, provenienti spesso dal mondo anglosassone. Emergono ovviamente differenze tra aree geografiche (in particolare la Lombardia e, in parte, il Trentino sembrano essere all'avanguardia)³³ e tra tipologie diverse di biblioteca; per ciò che riguarda quest'ultimo aspetto, credo che sia da specificare che l'ambito delle biblioteche pubbliche sia quello in cui la valutazione sia cominciata prima e in cui ci siano più esempi, mentre le biblioteche universitarie, pur arrivando in un secondo momento, percorrendo ora quella che è stata chiamata "irresistibile ascesa"³⁴, anche per quanto riguarda la valutazione stanno cominciando ad "impraticarsi"³⁵.

Non esiste invece nessun tipo di pratica per quanto riguarda le biblioteche statali; ovvio che questo ha pesato enormemente sullo sviluppo del presente lavoro, in quanto rende difficile fare quell'attività di *benchmarking* tra la Biblioteca Universitaria di Genova e le sue consimili, che permetterebbe di avere un altro mezzo di confronto, oltre a quello già citato del paragone tra i dati relativi ad anni differenti³⁶.

In effetti la valutazione può riguardare il livello del singolo servizio, oppure la singola biblioteca, spostarsi al sistema bibliotecario locale, provinciale, regionale, fino a spingersi appunto alla situazione nazionale. Ovviamente più ci si spinge avanti nei livelli, più utilità ci sarà nella propria attività, mentre mancando i livelli più alti l'attività resterà monca.

Differenti poi sono gli oggetti della misurazione; in estrema sintesi si possono suddividere in risorse (input) o servizi (output). Delle prime faranno parte la struttura,

provare ad avviare un lavoro di omogeneizzazione (non di omologazione) della misurazione e della valutazione in Italia.

³³ Per quanto riguarda questo aspetto, voglio citare una mia esperienza personale che, per quanto possa sembrare banale, è indicativa di quanto differentemente sia considerato l'argomento in diverse aree geografiche. Partecipando al seminario sulle "Statistiche in biblioteca", di cui ho già dato notizia, ho constatato che su circa trenta partecipanti, nessuno provenisse da città che si collocano geograficamente al di sotto di Roma; la capitale peraltro, pur essendo sede del seminario, era meno rappresentata della regione lombarda.

³⁴ Cfr. Vitiello Giuseppe, "Le biblioteche e l'informazione in Europa occidentale", in "Biblioteche oggi", ottobre 1996 p. 72.

³⁵ Su questo argomento è interessante il poderoso lavoro svolto dal MIUR attraverso l'Osservatorio per la valutazione del sistema universitario, che ha pubblicato nel gennaio 1999 il rapporto preliminare del gruppo di ricerca su "Misurazione e valutazione delle biblioteche universitarie". È ora consultabile all'indirizzo: http://www.cnvsu.it/Documenti/Default.asp?id_documento_padre=10660

³⁶ Cfr. Nick Moore, "Quantificare l'indefinibile: la misurazione del rendimento dei servizi bibliotecari", cit., pp.45-46

l'accessibilità (nel senso di orari, giorni e localizzazione), le raccolte documentarie, il personale, i finanziamenti. Dei secondi fanno parte l'uso dei cataloghi, il servizio di prestito, il reference e i servizi avanzati (documenti elettronici, servizi in rete etc.).

I dati ad essi relativi possono essere attinti da fonti diverse, solitamente non esistenti in modo omogeneo. Si ricorre normalmente a quelle più facili da reperire; tra essi possiamo citare il sistema di automazione della biblioteca (quando c'è), gli atti amministrativi, i documenti interni di gestione, la modulistica interna, gli atti ufficiali dell'ente a cui appartiene la biblioteca, le statistiche pubblicate; solo in casi particolari dovrebbero essere necessarie rilevazioni ad hoc.

Gli esperti di valutazione distinguono le metodologie di misurazione anche in riferimento all'approccio, che può essere macrovalutativo³⁷, quando si cerca di sapere se e quanto funziona il servizio, o microvalutativo³⁸, quando si misura il modo in cui funziona e il perché i suoi livelli di performance sono di un certo tipo. L'approccio macrovalutativo è quindi di tipo quantitativo, perciò oggettivo, mentre l'approccio microvalutativo è qualitativo e perciò soggettivo. Entrambi sono però necessari perché complementari tra di loro. Talvolta prevale uno di essi, ma questo dipende soprattutto dal livello di valutazione che si sceglie, dal tipo di biblioteca da valutare e soprattutto dal tipo di documentazione posseduta.

Il problema più grande però è quello, a cui si è già accennato, della mancanza di dati oggettivi confrontabili, soprattutto a livello nazionale, dove pur esistendo un istituto ad hoc (il SISTAN all'interno dell'ISTAT) i dati raccolti, a causa dell'inesistenza di un sistema bibliotecario nazionale, non sempre soddisfano le necessità di conoscenza in questo campo; pesa poi l'ostilità nei confronti della valutazione, la confusione relativa alle finalità, la sporadicità delle rilevazioni, spesso anche intempestive. Non esiste quindi un patrimonio di conoscenze condiviso che invece andrebbe ricercato; è ovvio che da ciò derivi uno scarso accordo sul significato da dare ai dati rilevati, che rende difficile, se non impossibile, un confronto tra realtà differenti.

A questa carenza in parte si può sopperire con l'elaborazione di indicatori, cioè quei particolari rapporti "statistici costruiti in base a dati provenienti da operazioni di conteggio o enumerazioni"³⁹; lo scopo degli indicatori è quello di passare dal dato semplice ad un dato

³⁷ Per esemplificare si potrebbe dire che un'indagine di tipo macrovalutativo è quella condotta utilizzando i dati statistici ottenuti dalle quotidiane rilevazioni sull'utenza tramite le carte di ingresso o altri tipi di rilevazione automatizzata delle entrate. È questa l'analisi che si è compiuta nel capitolo 4.

³⁸ Per dare un esempio anche di questa tipologia di misurazione ricordiamo che in tale tipo di approccio rientrano le varie indagini sull'utenza tramite questionari sui servizi; è questa il lavoro di cui si darà conto nei capitoli 5 e 6.

³⁹ Fraire Mary, Rizzi Alfredo, "Elementi di statistica", Roma, NIS, 1990, pp. 160-164.

elaborato che possa fornire un'informazione ulteriore e che dia una misura sintetica del fenomeno; si ottiene così una chiave interpretativa confrontabile nel tempo e nello spazio.

Non mi dilungo qui sui molti indicatori elaborati, evidenziando invece il fatto che non bisogna enfatizzare l'utilità di questo strumento. Infatti non tutti gli indicatori danno ottimi risultati e sono egualmente accurati; inoltre in linea di massima offrono indicazioni di tipo quantitativo, più che sulla qualità dei servizi; infine non sempre è possibile utilizzarli per confrontare i risultati tra biblioteche di diversa tipologia. Ne consegue che essi devono ovviamente essere integrati con altri tipi di studi, quali ad esempio le indagini sull'utenza⁴⁰, e soprattutto che ogni biblioteca, a seconda della sua dimensione e tipologia, dovrà individuare per il proprio istituto i principali indicatori indispensabili e sufficienti a garantire una corretta misurazione e valutazione della biblioteca e delle sue attività.

Gli standard di riferimento allora potranno essere quelli rilevati negli anni precedenti o quelli del proprio sistema di riferimento, ma anche quelli elaborati da organi preposti a livello internazionale, come quelli dell'IFLA.⁴¹

1.9 La biblioteca oggi: un servizio differenziato

Il mondo delle biblioteche ha cominciato ormai a prendere confidenza con quanto si è detto finora ed ha provato a trovare strade nuove per il proprio futuro; in questo senso si sono delineati i tentativi che discendono dal comprendere che oggi la biblioteca non può e non deve offrire un unico tipo di servizio, sempre uguale nel tempo, ma deve saper raccogliere le sfide del mondo che sta attorno, agganciando “nuovi pubblici”, magari anche quelli che in alcuni periodi sono stati considerati estranei al mondo delle biblioteche⁴². Tutto questo si sintetizza in due parole: servizi differenziati⁴³. Il rischio che però oggi si corre è di fare di quelle due parole uno slogan privo di collegamento con la realtà, oppure un mito da rincorrere, dimenticando nel frattempo ciò che già si stava facendo. Detto per inciso, oggi si sente spesso

⁴⁰ Per le indagini sull'utenza rimando al capitolo in cui vengono presentati i dati relativi all'indagine effettuata sull'utenza della Biblioteca Universitaria di Genova nel novembre 2001.

⁴¹ Per questa parte di lavoro mi sono servito particolarmente degli appunti del Seminario “*Le statistiche in biblioteca*”, più volte citato, oltre che di: Associazione Italiana Biblioteche – Gruppo di Lavoro “Gestione e Valutazione”, “*Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche – misure, indicatori, valori di riferimento*”, AIB, Roma, 2000; per gli standard IFLA si può vedere il più recente: International Federation of Library Associations and Institutions – Associazione Italiana Biblioteche, “*Linee guida per la valutazione delle biblioteche universitarie*”, a cura della Commissione Nazionale Università e Ricerca, AIB, Roma, 1999.

⁴² A questo proposito voglio citare l'immagine proposta in una relazione da Giovanni Solimine, della “Milano da bere” che non aveva costruito biblioteche, ma fabbriche e aziende. Dalla relazione di Giovanni Solimine al Convegno nazionale “Costruire la conoscenza - Nuove biblioteche pubbliche: dal progetto al servizio”, Pistoia, 6 e 7 dicembre 2001 che si trova all'indirizzo:

http://www.comune.pistoia.it/museibiblioteche/forteguerriana/convegno/solimine_rel.htm

⁴³ Solimine Giovanni, “*Introduzione allo studio della Biblioteconomia – Riflessioni e documenti*”, cit., p.31

parlare di novità nel mondo bibliotecario, mentre si dimentica il patrimonio esistente, si cercano nuovi ruoli e funzioni per le biblioteche e si rischia di tralasciare i compiti e i ruoli che già esistono: non sempre nuovo vuol dire migliore.

Fatta questa doverosa premessa, credo che vadano tuttavia messi in luce alcuni tentativi e alcune riflessioni interessanti. Primo tra questi il modello della biblioteca a tre livelli o tripartita; tale modello venne elaborato a metà degli anni '70 ed applicato per la prima volta da Heinz Emunds nella biblioteca civica di Münster⁴⁴, come risposta alle necessità di fare della biblioteca un luogo di aggregazione per la comunità del territorio e quindi di soddisfare i compiti sociali dell'istituzione (lotta all'analfabetismo, proposta per minoranze etniche, progetti culturali per fasce disagiate). Tali concetti si svilupparono a partire da quel primo tentativo e si diffusero in varie biblioteche tedesche, applicando il concetto fondamentale che sta alla base della biblioteca a tre livelli, cioè la priorità dell'orientamento all'utente e ai suoi bisogni.

In estrema sintesi si potrebbe così schematizzare l'innovazione della biblioteca tripartita:

1. istituzione di un nuovo settore, oltre al magazzino e allo scaffale aperto, che in italiano potrebbe chiamarsi “settore d'ingresso”, traducendo la parola tedesca *Nahbereich* usata all'origine e che letteralmente vuol dire “zona vicina”.
2. individuazione di campi di interesse o sezioni tematiche che anticipano, sollecitano, rispondono alle richieste di lettura degli utenti.
3. mobilità del patrimonio tra i diversi settori della biblioteca.
4. effettuazione di calcoli che monitorizzano la rotazione del patrimonio.

Gli stessi termini utilizzati per le definizioni dei settori nella biblioteca a tre livelli fanno capire che ciò che sta al centro dell'attenzione è l'utente: settore vicino (*Nahbereich*), settore di mezzo (*Mittelbereich*), settore lontano (*Fernbereich*) stanno ad indicare in effetti la distanza dell'utente da essi.

L'introduzione del settore “vicino” intende servire ad eliminare la “paura della soglia” la soggezione da parte del cittadino; è per questo che in tale settore si tende a presentare in modo chiaro ed attraente il materiale, con una segnaletica efficace e una sistemazione secondo sezioni tematiche (*Interessenkreisen*) che in parte superano la mediazione del catalogo. Tale concetto è fondamentale nel modello tripartito, in quanto permette di rispondere a un desiderio di conoscere, da parte del lettore, che non è ancora ben definito; nell'originario modello di Emunds si tende ad aiutare la definizione di quella “curiosità” costituendo quelle aree tematiche in base ai prestiti, alle domande più frequenti degli utenti, alle tendenze

culturali del momento. Come è ovvio la formulazione dei temi deve essere pensata per essere sufficientemente duttile, per venire incontro alle diverse specificità linguistiche e culturali.

Altra specificità della biblioteca tripartita è quella della mobilità del patrimonio, che è alla base dell'attrattiva del settore d'ingresso; in effetti il patrimonio del settore vicino deve essere continuamente rinnovato, con libri appositamente acquistati per quello scopo o provenienti dalle altre sezioni. Per ridurre i tempi tra acquisto e collocazione al pubblico, i libri non vengono catalogati, ma, ingressati con un numero, vengono poi etichettati e collocati in base all'area tematica. Solo se passano al settore di mezzo quei libri verranno catalogati, mantenendo però l'etichetta tematica.

Al fine di predisporre un'ottimale mobilità del patrimonio è poi fondamentale un metodo di calcolo efficace, che, a partire dai dati statistici sull'utilizzo del patrimonio da parte dei lettori, permetta di adeguare la gestione del patrimonio alle necessità dell'utenza⁴⁵.

L'esempio del modello a tre livelli ha avuto eco dapprima in Germania, poi in altre paesi soprattutto nord europei, ma continua ad aver risonanza oggi in tanti progetti di nuove biblioteche⁴⁶. Solitamente queste esperienze di articolazione degli spazi e dei servizi sono state realizzate in biblioteche medio - piccole. Tuttavia la riflessione su questo modello apre nuove prospettive anche per biblioteche con obiettivi differenti, ma che si sforzino di cercare di rispondere alle necessità non espresse o non ancora definite⁴⁷. La biblioteca diventa così un luogo che coinvolge tutta la "cittadinanza", che si rivolge in modo diverso a diverse fasce d'utenza, che si preoccupa incessantemente di catturare l'utenza latente, come si diceva all'inizio del paragrafo.

⁴⁴ Per la biblioteca tripartita ho ampiamente utilizzato l'articolo di Ricchina Laura, "*La biblioteca tripartita*" in "Biblioteche oggi", gennaio/febbraio 1997, pp. 52-60

⁴⁵ Il calcolo del patrimonio consiste in un'attenta misurazione dell'utilizzo documentario e dei servizi dove non si conta semplicemente l'utilizzo ma si mette a confronto il posseduto con la parte circolante nelle singole sezioni e materie ricordando che lo scaffale non deve essere né pieno né vuoto e che l'utente trova in risposta alla sua ricerca solo quello che trova disponibile a scaffale.

⁴⁶ Intorno all'applicazione concreta del modello della biblioteca tripartita si possono leggere i contributi di: Ute Klaassen, "*La biblioteca a tre livelli: un nuovo approccio per l'utenza*", in "La biblioteca efficace – Tendenze ed ipotesi di sviluppo della biblioteca pubblica negli anni '90" a cura di M. Leconi, G. Manzoni, D. Salvetti, Editrice Bibliografica, Milano, 1992, p. 69-75; Laura Ricchina, , "*Il laboratorio di Gütersloh*", "Biblioteche oggi", 15 (1997) 2, p. 38-48; Dagmar Göttling, "*La biblioteca si fa in tre*", "Biblioteche oggi", 18 (2000) 10, p. 36-40.

⁴⁷ Per un tentativo di applicare il modello a tre livelli in biblioteche anche grandi si può consultare il progetto di massima della BEIC all'indirizzo <http://www.beic.it/associazione/progettomassima4.html>; per una reinterpretazione nel panorama italiano segnalò tra tutti l'esempio della biblioteca di Cologno Monzese di cui si possono trarre notizia dalla relazione di Luca Ferrieri al Convegno nazionale "Costruire la conoscenza - Nuove biblioteche pubbliche: dal progetto al servizio", Pistoia, 6 e 7 dicembre 2001 che si trova all'indirizzo: http://www.comune.pistoia.it/museibiblioteche/forteguerriana/convegno/ferrieri_rel.htm. A tale proposito voglio citare una frase, estratta da tale relazione, in cui si tratta del ruolo del catalogo: "...la totale ibridazione dei supporti e la fine della collocazione catalogocentrica non significano, nella nostra interpretazione, fine della mediazione catalogografica (come è nella nuova declinazione postmoderna della biblioteconomia applicata che reagisce ad un eccesso con un eccesso di segno contrario)."

In quest'ottica allora è particolarmente interessante introdurre alcune delle riflessioni in merito ad alcuni pubblici, con caratteristiche in parte differenti a ciò che siamo soliti chiamare "i normali". Mi riferisco a come oggi le biblioteche rispondono ad una duplice sfida contemporanea: la multiculturalità e le necessità di utenti disabili.

Non è qui possibile dilungarsi su questi argomenti, che peraltro già sono molto discussi; voglio solo però proporre qualche spunto a partire dal manifesto dell'UNESCO sulle biblioteche pubbliche⁴⁸. Tale manifesto ricorda come i servizi della biblioteca pubblica "sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di razza, sesso, religione, nazionalità, lingua o condizione sociale. Servizi e materiali specifici devono essere forniti a quegli utenti che, per qualsiasi ragione, non abbiano la possibilità di utilizzare servizi o materiali ordinari, per esempio le minoranze linguistiche, le persone disabili, ricoverate in ospedale, detenute nella carceri."⁴⁹

Sembra quindi avvertirsi anche nel mondo delle biblioteche la necessità di un'offerta culturale che possa rispondere anche all'esigenza di persone di cultura ed etnia differente da quella predominante⁵⁰; e questo emerge pur nella strana confusione di termini, laddove, anche nel preciso mondo dei bibliotecari, si usa un po' indistintamente multiculturalità, multi-etnico, interculturale⁵¹.

A tale proposito voglio citare quanto ebbe a dire Luca Ferrieri nella relazione tenuta al Convegno Nazionale di Pistoia:

"Un'altra importante caratteristica delle teche ibride è l'ospitalità verso le molte diverse culture che abitano il territorio ed il mondo. Essa si manifesta innanzitutto come giustapposizione e multiculturalità: vale a dire come diritto di cittadinanza documentaria e come diritto di utilizzazione per tutti i cittadini del mondo. Ma, analogamente a quanto già detto per le utenze non comunicanti, immediatamente dopo scatta la molla interculturale: occorre mescolare le diverse identità, mostrarne gli elementi di convergenza, oppure rimetterle in discussione (relativizzarle). E' importante notare come l'atteggiamento interculturale debba essere rivolto sia verso gli "autoctoni" (promovendo la conoscenza delle culture altre emigranti), sia verso gli stranieri, gli ospiti, i passanti (respingendo ogni loro eventuale tendenza alla pura e semplice difesa della propria identità e della propria tradizione culturale, il che spesso spinge a vivere l'azione della biblioteca come intrusiva e lesiva di antichi costumi e di fedeltà)."⁵²

⁴⁸ Si può trovare il Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche (1994) nella traduzione di Maria Teresa Natale in Montecchi Giorgio – Venuda Fabio, "*Manuale di biblioteconomia*", ed. Bibliografica, Milano, 1995, pp.181-184

⁴⁹ Ibid. p. 181

⁵⁰ Anche l'IFLA ha elaborato al proposito delle specifiche "*Raccomandazioni*"; la loro prima edizione, del 1987, è stata tradotta in italiano da Letizia Tarantello e pubblicata in "*Bollettino AIB*", 35 (marzo 1995) n. 1, p. 50 e sgg.

⁵¹ Si veda in proposito: Tarantello Letizia, "*Esperienze multiculturali nelle biblioteche pubbliche italiane*", in "*Bollettino AIB*", 35 (marzo 1995) n. 1, p. 56; l'articolo presenta una prima raccolta di esperienze concrete su cui può essere utile confrontarsi, anche se riguardano prevalentemente l'ambiente scolastico.

⁵² Dalla relazione di Luca Ferrieri al Convegno nazionale "Costruire la conoscenza - Nuove biblioteche pubbliche: dal progetto al servizio", Pistoia, 6 e 7 dicembre 2001 che si trova all'indirizzo: http://www.comune.pistoia.it/museibiblioteche/forteguerriana/convegno/ferrieri_rel.htm

Le biblioteche oggi si interrogano quindi su quale possa essere il loro ruolo per favorire l'incontro e l'integrazione tra cultura diverse, il dialogo interculturale, facendo vivere il fenomeno migratorio che, anche in Italia, sta ormai trasformando le nostre società in società multietniche e multiculturali, come straordinarie possibilità di nuove conoscenze e nuovi incontri, quindi come opportunità di crescita umana e non come un pericolo per la nostra civiltà⁵³.

Già il dibattito è in fase avanzata e differenti sono i modi di approccio e risposta a questo tipo di sollecitazione che viene dalla società contemporanea, anche in relazione alle diverse tipologie di biblioteca, laddove le biblioteche civiche hanno un "dovere" certamente più pressante e quindi per prime hanno cercato soluzioni e nuovi servizi quali scaffali multiculturali, sezioni nelle lingue di appartenenza delle minoranze presenti nella città, offrendo strumenti bibliografici e multimediali per l'apprendimento della lingua italiana; quello che comunque è il filo conduttore di ogni tentativo è il fornire alle minoranze presenti un luogo dove entrare e restare per informarsi, trovando il più possibile un ambiente che accoglie e non esclude.

Tale dibattito in Italia ha interessato a tal punto i bibliotecari italiani in questi ultimi anni che è nato nel 2001 un gruppo di lavoro apposito all'interno della "Commissione biblioteche pubbliche" dell'AIB con l'obiettivo di "produrre e diffondere strumenti, e di concordare iniziative riguardanti i servizi multiculturali nelle biblioteche pubbliche" e che già oggi ha potuto mettere a disposizione di tutti alcune pagine sul sito web dell'AIB dedicate alle biblioteche multiculturali, fornendo una raccolta di materiali e strumenti per i bibliotecari interessati.⁵⁴

Certo un problema che si pone per le biblioteche, e in particolare per la costruzione di nuove biblioteche o la loro ristrutturazione è quello di essere luoghi accessibili a tutti, con un'offerta culturale dove tutti possano trovare ciò che cercano.

In quest'ottica si colloca allora l'altra sfida, quella di progettare una biblioteca dove possano accedere anche i disabili motori, o dove i disabili sensoriali possano trovare materiale che possano ascoltare o "leggere" in caratteri adatti (braille o caratteri grandi per ipovedenti).

⁵³ Si può vedere al riguardo quanto scrivono: Solimine Giovanni, "Introduzione allo studio della Biblioteconomia – Riflessioni e documenti", cit., p.74; Ongini Vinicio – Traniello Paolo, "Una lettura critica del documento IFLA e alcune proposte per la situazione italiana" in "Bollettino AIB", 35 (marzo 1995) n. 1, pp.60 – 64. Da leggere anche è l'articolo di Ponzani Vittorio, "I servizi multiculturali nelle biblioteche pubbliche" in "AIB Notizie", 13 (2001), n.7, p.14 consultato all'URL <http://www.aib.it/aib/editoria/n13/01-07ponzani.htm>; Ponzani indica tra l'altro lo scambio di e-mail nella lista di discussione bibliotecaria AIB-CUR in cui vengono segnalate varie esperienze già realizzate.

⁵⁴ <http://www.aib.it/aib/commiss/cnbp/cnbp.htm> Il gruppo di lavoro tra i contributi fornisce anche alcuni dati su un'indagine iniziata tra alcune biblioteche italiane interessate dal fenomeno migratorio.

Una qualsiasi struttura edilizia pubblica dovrebbe essere comunque accessibile a tutti e non presentare quindi alcun tipo di barriera architettonica: esistono leggi specifiche che prevedono oggi l'abbattimento anche di quelle già esistenti; a maggior ragione si deve evitare di introdurne nel progettare nuove strutture pubbliche o nel ristrutturare quelle vecchie. In questo le biblioteche sono tenute a rispettare la legge⁵⁵ e, in quanto promotrici della cultura per tutti, a essere come dei fari in un mondo che spesso dimentica ed esclude; non si può dire che questo avvenga sempre nella realtà, ma certo, come già indica il manifesto dell'UNESCO sopra citato, la direzione è quella.

Sembra utile sottolineare che, fin dove è possibile, bisognerebbe progettare ed eseguire progetti che prevedano postazioni e luoghi di facile accesso per tutti, senza postazioni specifiche e connotate. Poiché tuttavia non sempre ciò è possibile e che, soprattutto per le disabilità sensoriali, è necessario prevedere alcune specifiche proposte, il problema è quello di individuare accorgimenti, a volte anche semplici, in stretta collaborazione con chi vive questi problemi in prima persona. Per questo mi permetto un lunga citazione di un altro testo di Luca Ferrieri a proposito di biblioteche ed handicap:

“La lettura tattile avvicina, tra l'altro, al modo di leggere dei non vedenti. Un aspetto questo, colpevolmente rimosso dai promotori della lettura, sempre ancorati alla norma e alla normalità. Ci sarebbero tante e grandi cose da fare per permettere a chi è escluso dal mondo della lettura visiva di non essere anche tagliato fuori dalla circolazione di informazioni e di cultura di cui i libri sono tramite. Ma alcune sono piccole e poche; cose da nulla, che nessuno fa. Ad esempio attaccare un sintetizzatore vocale ad ogni computer di uso pubblico in biblioteca. Costruire con i testi già composti elettronicamente (vale a dire, visti gli odierni sistemi tipografici, la grande maggioranza) delle banche-dati consultabili dai non vedenti appunto attraverso apparecchiature di sintesi vocale. Ci sono bibliotecari che giocherellano con i programmi di dettatura vocale (...) addestrando il computer ad intendere esattamente la loro pronuncia; e non immaginano nemmeno che con il procedimento inverso metterebbero dei non vedenti in grado di “leggere” dei testi scritti!”⁵⁶

Qualche riga sotto lo stesso Ferrieri fornisce l'esempio di una collana tattile sull'arte, preziosa per tutti, oltre che per i non vedenti. Altre sono poi le soluzioni adottate e le esperienze in questo campo in varie biblioteche: non è possibile qui citare tutto, ma vorrei ricordare che la gamma di proposte va dalle tastiere studiate per persone spastiche o con difficoltà di coordinamento motorio, alla presenza in biblioteca di libri per ipovedenti (con caratteri grandi), in braille o sonori. L'informatica in questo senso ha introdotto enormi novità, spesso positive. Un'ultima annotazione riguarda il fatto che dove questi ausili esistono

⁵⁵ La normativa che regola la materia è piuttosto articolata; sono tuttavia essenziali il D.P.R. 24 luglio 1996, n. 503 e il Decreto del Ministero dei Lavori Pubblici del 14 giugno 1989, n. 236. Per maggiori informazioni si può partire dalla pagina web <http://www.handylex.org/handylinx/index.shtml>

⁵⁶ Ferrieri Luca, “*La promozione della lettura in Biblioteca*”, Milano, Editrice Bibliografica, 1996, nota 42 p. 25

devono essere utilmente pubblicizzati: quando ciò non avviene, come è ovvio, non verranno neanche utilizzati da chi invece ne potrebbe trarre beneficio.⁵⁷

⁵⁷ Per un primo approccio alle varie possibilità esistenti ed esperienze in atto, oltre a consultare le varie organizzazioni specifiche quali la Consulta regionale per l'Handicap, l'Unione Ciechi, l'Unione lotta alla Distrofia muscolare o simili, è significativa questa breve raccolta di informazioni:

- La Biblioteca Nazionale Marciana di Venezia ha promosso la Campagna per l'Accessibilità delle Biblioteche in rete (Progetto CABI): www.marciana.venezia.sbn.it/CABI/
- La biblioteca Berio in Genova possiede una postazione di lettura per non vedenti e ipovedenti grazie al progetto europeo "Test Lab": <http://www.comune.genova.it/turismo/biblioteche/servizi/testlab.htm>
- La biblioteca di Cologno Monzese dispone di alcune postazioni ed ausili per non vedenti, ipovedenti e altri disabili: http://www.biblioteca.colognomonzese.mi.it/nessuno_escluso/disabili_ausili.htm
- A Feltre (in prov. di Belluno) esiste a questo proposito il "Centro internazionale del libro parlato", forse il più importante a livello nazionale. La biblioteca del Centro dispone di una vastissima nastroteca (libri, periodici) e di materiale stampato in braille. E' possibile consultare anche il catalogo in linea: www.libroparlato.org.
- A Roma esiste una biblioteca italiana non vedenti, con postazione multimediale alla Biblioteca Borromeo, a Primavalle. <http://www.biblit.it>
- La Fondazione Galliano fornisce numerose informazioni e testi in formato compresso per non vedenti; sul suo sito web è inoltre possibile prelevare le sintesi vocali per ascoltarli <http://www.galiano.it/soft/softwarg.htm>. Inoltre fornisce una raccolta di quotidiani per non vedenti.
- La biblioteca dell'Università Bocconi di Milano ha alcune postazioni per disabili della vista (2 stazioni e un video-ingranditore) che consentono l'accesso alle risorse della biblioteca e ad internet: www.uni-bocconi.it/map.php
- Esiste un sito del CNR sull'accessibilità ai siti web accessibili ai disabili visivi, con collegamenti ai quotidiani: <http://www.ifac.cnr.it/smid/smid.htm>.
- All'indirizzo <http://www.provvstudi.vi.it/erica/cursori/cursori.htm> è possibile prelevare una serie di puntatori ingranditi per ipovedenti
- Altre raccolte di informazioni su ausili ed esperienze simili si trovano in <http://www.ausilioteca.org/> - http://www.geocities.com/gva_acqui/gva2gc.htm e <http://www.handylex.org>

2 La Biblioteca Universitaria di Genova tra passato e futuro

2.1 Premessa

In un recente convegno tenuto a Pistoia dall'intrigante titolo "Costruire la conoscenza", Amedeo Quondam sottolineava che mentre si continua a parlare di nuove tecnologie che sopravanzano l'utilizzo della carta e in attesa che il libro muoia, ci si accorge che mai come oggi c'è interesse a costruire nuove biblioteche nel mondo e che questo non dipende solo dalla mania di *grandeur* di qualche presidente francese o di chi altro. Nella stessa giornata molti relatori gli facevano eco; tra questi Massimo Belotti affermava che si avverte il maggior bisogno di biblioteche, oggi più che mai. È questo un dato di fatto: fioriscono nuove biblioteche e se ne ristrutturano anche in Italia⁵⁸. Lo stesso Belotti, in un articolo su "Il Sole 24ore"⁵⁹ faceva emergere questa realtà, apparentemente paradossale, in cui nell'era del virtuale e della biblioteca senza pareti si sente l'esigenza di costruire nuove ed imponenti biblioteche. Gli esempi citati al proposito sono la nuova biblioteca europea di informazione e cultura di Milano, la Biblioteca multimediale dell'ex sala Borsa di Bologna, e la nuova Biblioteca Civica di Torino⁶⁰; ma vengono poi considerate anche le nuove realizzazioni in centri medio piccoli italiani, soprattutto in Toscana, che si inseriscono in questa teoria di nuove biblioteche; e non va dimenticato il panorama europeo⁶¹ che precede temporalmente questo movimento in atto oggi.

Come si diceva il paradosso è solo apparente perché di fronte alla globalizzazione si sente l'esigenza di rappresentare anche simbolicamente la memoria di una determinata area,

⁵⁸ Dagli appunti dell'autore degli interventi al Convegno nazionale "Costruire la conoscenza - Nuove biblioteche pubbliche: dal progetto al servizio", Pistoia, 6 e 7 dicembre 2001; alcune relazioni si trovano ora all'indirizzo: <http://www.comune.pistoia.it/museibiblioteche/forteguerriana/convegno.htm>

⁵⁹ Belotti Massimo, "Si apre la stagione dei grandi cantieri" in "Il sole 24 ore" – Rapporti - 14 maggio 2001

⁶⁰ Al riguardo della Biblioteca europea di informazione e cultura di Milano si può consultare il sito www.beic.it; per il Sistema Bibliotecario dell'area metropolitana torinese e la nuova biblioteca civica centrale si può consultare lo Studio di fattibilità e progetto di massima che si trova sul sito www.bibliotorino.it; per quest'ultimo progetto ho avuto anche la possibilità di visionare il progetto nella sua totalità grazie al CD messomi a disposizione dalla Architetto Raffaella Magnano di Ar, A, Architettura e ambiente di Torino.

⁶¹ Per un approfondimento sul tema rinvio ai titoli indicati al termine del lavoro; mi limito a ricordare qui per una panoramica generale sulla costruzione di nuove biblioteche: Solimine Giovanni, "Grandi cantieri nel mondo", in "Biblioteche oggi", gennaio-febbraio 1997 pp. 10-16 e Id., "Grandi biblioteche a confronto", in "Biblioteche oggi", novembre 1998 pp. 18-21; inoltre "Nouvelle Alexandrie: les grande chantiers de Bibliothèques dans le monde", Paris, 1996 e ancora IFLA, *Intelligent library building*, a cura di Marie-Francoise Bisbrouck e Marc Chauveinc, Saure, 1999; per quanto riguarda il mondo bibliotecario francese rinvio a: Raymond Jean, "Bibliothèques: une nouvelle génération- dix ans de constructions pour la lecture publique", Paris, Réunion des musées nationaux, 1993; per quanto riguarda l'ambito tedesco segnalo Lehman Klaus-Dieter, "Die deutsche Bibliothek: Germany's national library and national bibliographic agency", in "Alexandria" (5) 1993 n. 3 e Mete Arat, "Projet d'aménagement de la nouvelle Deutsche Bibliothek de Francfort", in "Bulletin de bibliothèques de France", t. 36, n.5, 1991.

di favorire l'accesso all'informazione e alla cultura, di accrescere gli spazi di socializzazione e aggregazione.

Sempre nello stesso convegno di Pistoia, Giovanni Solimine provava a spiegare così questo apparente paradosso:

“Come mai si avverte il bisogno di dare visibilità alla biblioteca, di renderla intenzionalmente monumentale? Azzardo una risposta: forse perché si sa che per un settore nel quale la richiesta di servizi da parte della cittadinanza non è fortissima – o, almeno, lo è in misura minore rispetto ad altri casi e ad altri servizi pubblici – è l'offerta a creare la domanda. Questa è, a mio avviso, la scommessa che alcune amministrazioni pubbliche e tanti bibliotecari stanno facendo in questi anni”⁶²

In quest'ottica va a configurarsi anche il progetto che sta avviandosi dello spostamento della Biblioteca Universitaria di Genova nei nuovi locali dell'ex Hotel Colombia.

Per capire però meglio quel che è la prospettiva futura di questa che è tra le maggiori biblioteche liguri, se non la maggiore, è importante provare a conoscerne il passato, le origini, lo sviluppo anche attraverso la breve descrizione delle sue risorse.⁶³

2.2 Le origini: il collegio dei Gesuiti

Le origini della Biblioteca Universitaria di Genova si trovano all'interno della storia del Collegio dei gesuiti. L'attuale biblioteca era infatti la “libreria” del collegio medesimo. L'insediamento dei gesuiti a Genova e in particolare del Collegio non era stato pacifico, ma fu frutto di ripensamenti e traversie⁶⁴. I gesuiti avevano pazientemente conquistato, a partire dal '500, un ruolo preciso e definito all'interno della cultura genovese dell'epoca; soprattutto erano riusciti a dedicarsi maggiormente all'attività didattica, non senza difficoltà ad ottenere una sede stabile. L'accresciuto prestigio conquistato, guadagnò col tempo alla Compagnia i favori dell'aristocrazia genovese; fu così che, acquistata nel 1623 da Stefano Balbi, fratello del gesuita Paolo, l'area del convento di San Girolamo del Roso, vi cominciarono la costruzione della scuola, che doveva ancor di più rafforzare il ruolo della Compagnia di Gesù nel campo della cultura genovese e dell'educazione della nobiltà locale, oltre che del clero⁶⁵.

⁶² Dalla relazione di Giovanni Solimine al Convegno nazionale “Costruire la conoscenza - Nuove biblioteche pubbliche: dal progetto al servizio”, Pistoia, 6 e 7 dicembre 2001 che si trova all'indirizzo: http://www.comune.pistoia.it/museibiblioteche/forteguerriana/convegno/solimine_rel.htm

⁶³ Con un'annotazione, di sostanza oltre che di forma, ricollego questo lavoro di ricerca nel passato dell'istituzione oggetto della ricerca, a quanto diceva Luca Ferrieri nel più volte citato Convegno di Pistoia al riguardo delle nuove biblioteche ibride: “Biblioteca ibrida (anche architettonicamente) è quella che mette in comunicazione postmoderno e gusto dell'antico.”

<http://www.comune.pistoia.it/museibiblioteche/forteguerriana/convegno.htm>

⁶⁴ Si veda Cartaregia Oriana, *La biblioteca dell'ex collegio di S. Gerolamo attraverso il catalogo di Gaspare Luigi Oderico*, in “La Berio”, n.2, luglio – agosto 2001, pp. 47-64.

⁶⁵ Sul contributo dei Gesuiti alla cultura, oltre che alla politica, genovese tra '600 e '700 si possono utilmente consultare: Cosentino Giuseppe, “*Religione, didattica e cultura nel collegio genovese*” in “*Il palazzo dell'Università di Genova*”, Genova, 1988, pp.109-115 e Farinella Calogero, “*Il lento avvio. Contributo alla storia dell'Università di Genova*” in “*L'archivio storico dell'Università di Genova*” a cura di R. Savelli, Atti

Non a caso il collegio fu collocato nella Strada Balbi, fatta costruire nello stesso periodo (1605 – 1613) per l'interessamento di Stefano Balbi, l'unico privato che rispose all'invito dei Padri del Comune a realizzare una nuova strada "per ornamento della città" e per togliere i problemi legati alle dimensioni soffocanti della stretta Via Prè; la famiglia Balbi fornì i denari per eliminare le sette piccole case che impedivano tale nuova opera e per tutto il resto. Da quel momento poi fu la medesima famiglia che intraprese sullo stesso territorio un'opera di edificazione di palazzi, tra cui il Collegio, che ancor oggi si possono ammirare, seppure con difficoltà per via del moderno traffico⁶⁶. Fu questo un segno tangibile dell'enorme influenza della famiglia Balbi sulle vicende cittadine e del legame stretto di questa con i gesuiti, che così miravano alla costituzione della "Repubblica cristiana"⁶⁷.

Non sono molte le notizie relative all'esistenza della prima biblioteca del Collegio; le prime risalgono all'inizio del '600 e riguardano una piccola raccolta di testi, annessa alla scuola gesuitica, a disposizione degli insegnanti per le lezioni⁶⁸. Le fonti disponibili sono principalmente le *Annue memorie del Collegio di Genova*, manoscritto di Nicolò Gentile, conservato a Roma negli archivi generali della Compagnia di Gesù. Il Gentile ci testimonia che, sin dal progetto di Bartolomeo Bianchi del 1939, si prevedeva un sito da destinare alla "futura libreria"⁶⁹ all'interno della nuova costruzione. Il collegio fu terminato nel 1664, anche se la "libreria" era ultimata già nel 1645 e di lì a poco si cominciava a costruirne l'arredo.

Seguendo la tradizione dei padri ignaziani, nel collegio si trovavano due biblioteche: quella domestica di uso strettamente scolastico⁷⁰ e la vera e propria "libreria", ospitata in quella che fu poi nominata "Terza Sala". Tra le due "librerie" esisteva poi una galleria di collegamento.

La "libreria" ha conservato fino ad oggi l'originaria parte monumentale con gli scaffali impiallacciati in legno di radica, rinnovato solamente nel '700 con diverse ristrutturazioni:

della Società ligure di Storia Patria, (1983); cenni anche in Costantini Claudio, "La Repubblica di Genova", UTET, Torino, 1978, pp.293 e sgg.

⁶⁶ cfr. Grendi Edoardo, "I Balbi", Torino, Einaudi, 1997, pp.106-116; su Strada Balbi si può consultare anche Di Biase Carolina, "Strada Balbi a Genova", SAGEP, Genova, 1993, Poleggi Ennio, "La strada dei Signori Balbi" in "Il palazzo dell'Università di Genova", Genova, 1988, pp.91 e ss. e il sito internet della famiglia Balbi: www.balbifamily.com. Altre notizie si possono ricavare da www.centrostorico.genova.com/storia/index.htm. Non si può cogliere che con piacere la recente notizia dell'intenzione di allargare l'angusto marciapiede della strada, che a tutt'oggi impedisce di cogliere nella totalità la bellezza di questa storica e monumentale strada genovese.

⁶⁷ Cartaregia Oriana, *La biblioteca dell'ex collegio di S. Gerolamo attraverso il catalogo di Gaspare Luigi Oderico*, cit. p 52

⁶⁸ Farinella Calogero, "Dai padri gesuiti agli studenti dell'ateneo" in "LePisma – periodico di informazione libraria e bibliotecaria" anno 6 n° 1, 2002, p. 4

⁶⁹ Farinella Calogero, "Dai padri gesuiti agli studenti dell'ateneo", cit. p. 4

⁷⁰ La libreria domestica corrisponde all'attuale sala della Meridiana, che appartiene all'Università di Genova; si veda Iannachino Renato, "La libreria gesuitica di Genova", cit., p.65 e Farinella Calogero, "Dai padri gesuiti agli studenti dell'ateneo", cit., p 4

nella prima metà di quel secolo fu rinnovato il decoro ligneo nello stile barocchetto genovese e poi, nel 1777, fu alzata la scaffalatura fino al soffitto, introducendo un ballatoio con ringhiera in ferro e legno e costruendo per l'occasione una piccola "scala a lumaca" per l'accesso al nuovo piano.

2.3 La Libreria della Pubblica Università di Strada Balbi

Nel 1773 venne soppressa la Compagnia di Gesù; il Collegio passò alla Repubblica di Genova e divenne Università Pubblica. I beni posseduti dall'Ordine sul territorio della Repubblica vennero confiscati e gestiti, per conto del Senato, da una speciale Deputazione. La "libreria" fu trasformata in "Libreria della Pubblica Università di Strada Balbi" e in essa confluirono i fondi delle biblioteche dei conventi e corporazioni religiose via via soppresse. Per raccogliere l'aumentato materiale librario fu effettuato l'ampliamento della Sala III di cui già si è trattato.

Nel 1778 venne nominato bibliotecario, con il compito di catalogare i libri della Libreria, l'erudito Gaspare Luigi Oderico, a cui già l'anno prima era stato dato l'incarico di riunire tutto il materiale proveniente dalle differenti biblioteche gesuitiche liguri; il suo lavoro fu portato a termine nel 1787 e costituisce oggi il più antico catalogo delle raccolte librerie della biblioteca, essendosi perse tracce degli inventari precedenti, probabilmente divenuti obsoleti e, quindi, non adeguatamente conservati dopo la stesura del manoscritto dell'ex gesuita Oderico.

Il frutto del lavoro dell'attivo bibliotecario, aiutato da due collaboratori, è un catalogo alfabetico per autori in quattro volumi che porta il titolo *Bibliothecae Universitatis Genuensis Catalogus secundum auctorum cognomina ordine alphabetico dispositus 1785-1787*. Redatto in due copie, solo una di esse, quella in *folio* piccolo, non ha subito aggiunte nel tempo ed è quindi l'unico testimone del patrimonio librario originale dei gesuiti genovesi⁷¹. Come ha annotato Iannachino⁷², l'importanza del "Catalogo Oderico" va oltre la funzione biblioteconomica, permettendo altresì di conoscere la gerarchia dei valori culturali del Settecento attraverso la suddivisioni in classi all'interno del catalogo, derivanti prevalentemente dall'impostazione tomistica della scuola gesuitica, che pur raccoglieva influssi rinascimentali⁷³.

⁷¹ Cfr. Cartaregia Oriana, *La biblioteca dell'ex collegio di S. Gerolamo attraverso il catalogo di Gaspare Luigi Oderico*, cit., pp. 47-64; in particolare la struttura del catalogo in discorso è trattata alle pagine 56-57.

⁷² Iannachino Renato, "La libreria gesuitica di Genova" in "Biblioteche oggi", giugno 1999, p.66

⁷³ Per comprendere a fondo l'utilità di tale primo catalogo che ci dà notizia di quanto contenuto nella Biblioteca dei Gesuiti si consiglia la lettura di Cartaregia Oriana, *La biblioteca dell'ex collegio di S. Gerolamo attraverso il catalogo di Gaspare Luigi Oderico*, cit., pp.56-62

Durante il periodo della nuova Repubblica Democratica Ligure, e in particolare tra il 1797 e il 1800, la biblioteca conobbe un ulteriore accrescimento poiché vi furono aggiunti i volumi delle librerie dei numerosi ordini religiosi genovesi e liguri soppressi nel periodo "giacobino"; tra essi in particolare sono da segnalare i libri dei conventi della Visitazione, di S. Siro, S. Caterina, S. Benigno e della Maddalena in Genova⁷⁴. Inoltre giunsero anche i manoscritti, tra cui il carteggio, e volumi provenienti dalla libreria ventimigliese del dotto agostiniano Angelico Aproso (1607-1681). Nel frattempo altri bibliotecari si erano sostituiti all'Oderico⁷⁵ e venivano dettate norme precise per l'apertura al pubblico dell'Istituto e sulla distribuzione dei libri⁷⁶.

All'inizio dell'800, per contenere l'accresciuto patrimonio di volumi, si commissionò l'allungamento, tramite l'abbattimento di una paratia, dell'antica libreria gesuitica; dagli originali 15 metri di lunghezza giunse così agli attuali 24 metri. Furono aumentate le scansie nei due piani della Sala, arrivando a 18 nel piano inferiore e a 21 in quello superiore; furono rinominati gli scaffali con le lettere dalla A alla Z e dalla AA alla ZZ, cambiando conseguentemente la collocazione anche dei libri segnalati nel "Catalogo Oderico"⁷⁷. I volumi di carattere religioso furono trasferiti nell'altra ala del palazzo, laddove prima era situata la "libreria domestica" che fu denominata "Sala I", quelli di storia furono collocati nell'antica galleria di collegamento che divenne la "Sala II"; la libreria originaria fu allora chiamata "sala III", nome che ha mantenuto fino ai giorni nostri. La copia "grande" del "Catalogo Oderico" ci testimonia questi cambiamenti attraverso le numerose cancellature delle antiche segnature e le aggiunte riguardanti le opere entrate in quel periodo.

Dichiarata nel 1801 Pubblica Biblioteca Nazionale⁷⁸, nel dicembre 1802 il governo sancì la titolarità della biblioteca a ricevere il deposito obbligatorio dagli stampatori della Liguria.

⁷⁴ Farinella Calogero, "Dai padri gesuiti agli studenti dell'ateneo", cit. e Bedocchi Alberta, *Cultura antiquaria e memoria nei volumi della Biblioteca Universitaria di Genova. Secoli XVI-XVIII*, Genova, AIB - Sezione Liguria, 2000.

⁷⁵ Per l'elenco completo dei titolari della carica di Direttore della Biblioteca Universitaria di Genova si rimanda a: Ministero per i Beni e le Attività Culturali, "Archivi di Biblioteche – Per la storia delle biblioteche pubbliche statali", Edizioni di Storia e Letteratura, Roma, 2002, pp.81-82

⁷⁵ Ibid., p.82.

⁷⁶ A questo proposito scrive il Celesia: "Il decreto del 2 ottobre 1798 ordinava dovesse stare aperta i giorni e l'ore determinate nel calendario: doversi dare i libri a mano di tutti, pur serbando le debite cautele, acciò i giovani inesperti non ne abusassero: dover talora il prudente bibliotecario esigere da essi il consentimento de' rispettivi docenti a leggere libri che uscissero dalla cerchia degli studi loro" in Celesia Emanuele, "La Biblioteca Universitaria di Genova – Cenni storici- dalle origini fino al 1883", Genova, 1884, Regio Stabilimento tipografico Pietro Martini, p. 7.

⁷⁷ In effetti mancavano le lettere P, R e EE come nota Cataregia Oriana, *La biblioteca dell'ex collegio di S. Gerolamo attraverso il catalogo di Gaspare Luigi Oderico*, in "La Berio", cit. p.63

⁷⁸ Si trovano tali notizie tra i manoscritti posseduti dalla Biblioteca Universitaria di Genova e precisamente tra le "carte G. De Ambrosis" collocate nel Ms. G.V. 18

Nel 1815, con il passaggio dei territori liguri sotto i Savoia, come "Biblioteca della regia Università di Genova" essa riprese il suo stretto legame con l'università, peraltro mai perso.

Grazie ai buoni uffici del conte Prospero Balbo, in questo periodo la biblioteca fu dotata di importanti periodici scientifico-letterari settecenteschi, non presenti nell'antica biblioteca gesuitica. Inoltre fu cominciata una serie di donazioni da parte di professori universitari che andarono a incrementare il patrimonio librario. Un insieme di libri ancora precisamente identificabile è quello proveniente dal cosiddetto fondo Botto; si tratta di un fondo librario venduto alla Biblioteca Universitaria di Genova nel 1835 da Francesco Saverio Botto, allora professore di calcolo integrale presso l'Università di Genova, e registrato con precisione in un piccolo catalogo conservato fra i manoscritti della Biblioteca Universitaria. Ne fanno parte circa settecento titoli, fra libri e dissertazioni raccolte in volumi miscellanei, prevalentemente di carattere antiquario. Molti sono gli indizi che portano a far credere che questi libri appartenessero a Gaspare Oderico⁷⁹.

Oltre a questo importante fondo sono da citare le donazioni dello scienziato e botanico professor Domenico Viviani, che, ancora in vita, arricchì la biblioteca con tre raccolte sul Museo Britannico e su convenzioni diplomatiche; con testamento del 1840 lasciò poi al re Carlo Alberto una preziosa raccolta di opere di botanica, mineralogia e letteratura che il re, a sua volta, donò all'allora Biblioteca Pubblica del Regno di Sardegna⁸⁰. Nel 1865 fu in più iniziata un'apposita sala, oggi detta "Sala Ligure", per l'interessamento del bibliotecario Emanuele Celesia al fine di raccogliere testi stampati in Liguria o di autori liguri⁸¹.

Con l'ultima legge di soppressione di congregazioni religiose, del 1866, la biblioteca si arricchì ulteriormente delle librerie conventuali (circa 13.000 volumi), fatto che giustifica la presenza tra le sue attuali raccolte di un corposo nucleo librario di materie religiose e teologiche, contraddistinto dalle collocazioni "Vestibolo" e "Sala I"⁸². Di questo trasferimento sono da segnalare le raccolte dei Barnabiti di S. Bartolomeo degli Armeni e dei Missionari di Fassolo.

⁷⁹ Bedocchi Alberta, *Cultura antiquaria e memoria nei volumi della Biblioteca Universitaria di Genova. Secoli XVI-XVIII*, cit. pp. L'acquisto di questo notevole fondo librario sembra essere sfuggito all'attenzione del Celesia, ma risulta ben documentato dalla contabilità universitaria.

⁸⁰ Cfr. Celesia Emanuele, *La Biblioteca Universitaria di Genova – Cenni storici- dalle origini fino al 1883* cit., pp. 9-10; purtroppo il fondo donato dal prof. Viviani fin dal 1840 confluì nelle raccolte della biblioteca e non mantenuto distinto.

⁸¹ Oggi la "Sala Ligure" comprende circa 6.000 volumi. Si veda Biblioteca Universitaria di Genova, *Breve guida alla biblioteca*, Genova, 1995, p. 4 e Dall'Orso Bellezza Anna Maria, *La Biblioteca Universitaria* in *Il palazzo dell'Università di Genova*, cit., pp. 424 e sgg.

⁸² Queste due sale si trovano ora nei locali di cui la biblioteca dispone in Via XX Settembre al civico 11; si veda Dall'Orso Bellezza Anna Maria, *La Biblioteca Universitaria* in *Il palazzo dell'Università di Genova*, cit., pp. 424.

2.4 Il trasferimento all'interno della Chiesa del Collegio dei Gesuiti

Il continuo ampliamento dei fondi librari pose presto il problema, costante della storia della Biblioteca Universitaria di Genova, dell'insufficienza dei locali. La biblioteca già nel 1883 era stata frequentata da 18.546 studiosi e aveva dato in lettura 28.915 opere⁸³. I primi tentativi di trovare nuovi spazi portarono probabilmente all'utilizzo di sale che si usavano per scuole ed esami⁸⁴; poi nel secondo decennio del '900 fu chiusa al pubblico la "sala III" perché gli spazi erano saturi e si doveva proteggere il prezioso materiale.

L'incremento di materiale librario continuò anche nel nuovo secolo e un certo numero di fondi bibliografici pervennero intorno agli anni '20 - '30:

- la Biblioteca Manuel Belgrano donata dalla Repubblica Argentina, comprendente 1.500 volumi relativi alla storia, politica, diritto, economia e letteratura argentina;
- la Biblioteca Geografica degli Stati Americani, costituita per disposizione governativa nel 1931 raccogliendo oltre 1.200 opere di geografia, storia ed economia degli stati americani, già presenti precedentemente in biblioteca, ma successivamente incrementate dopo quella data⁸⁵;
- la Biblioteca del Presidio Militare di Genova, data in cessione permanente nel 1934, costituita da testi riguardanti le discipline belliche e la storia militare;
- il Fondo Giuseppe Laura costituito da 13.000 volumi di carattere prevalentemente filosofico, religioso, sociologico e letterario, da manoscritti e da opuscoli di interesse ligure;
- il Fondo Adolfo Rossello, lascito degli anni '30 che comprende circa 1.500 pezzi dell' '800 e del '900 (ma sono presenti anche edizioni del '500, '600 e '700) soprattutto di materie giuridiche, appartenuti ad Adolfo Rossello, docente di Istituzioni di diritto romano presso l'Università di Genova;
- il Fondo Laura Gropallo composto da 1.750 volumi provenienti dalle raccolte della Marchesa genovese Laura Gropallo, in gran parte testi letterari, in particolare francesi e molte interessanti edizioni dannunziane⁸⁶.

⁸³ Celesia Emanuele, *“La Biblioteca Universitaria di Genova – Cenni storici- dalle origini fino al 1883” cit.*, p.19; il Celesia elenca anche le materie delle opere date in lettura e tra esse spiccano Giurisprudenza e legislazione (5366) , Effemeridi (5260) e Scienze mediche (5207). L'autore poco prima indica anche la consistenza totale della raccolta in centoventimila volumi.

⁸⁴ Ibid., pp. 13-14

⁸⁵ Questi due fondi (Belgrano e Geografica Americana) si trovano attualmente nei locali esterni alla sede della Biblioteca Universitaria di Genova citati nella nota 82.

⁸⁶ Tali notizie si possono ricavare da Dall'Orso Bellezza Anna Maria, *“La Biblioteca Universitaria”* in *“Il palazzo dell'Università di Genova”*, cit., pp. 424 e Biblioteca Universitaria di Genova, *“Breve guida alla biblioteca”*, cit. pp.4-5 che ho provveduto ad integrare con notizie ricavate dall'Archivio della Biblioteca Universitaria di Genova

Alla fine degli anni venti si individuò la soluzione alla mancanza di spazio destinando l'ex chiesa del Collegio dei Gesuiti a nuova sede della biblioteca. Pur non essendo stati approvati dagli organi competenti, sulla scorta di un primo progetto del 1926⁸⁷, i lavori furono probabilmente iniziati solo parzialmente su autorizzazione del rettore Moresco e del direttore della Biblioteca Universitaria di Genova Nurra, ma senza approvazione della Soprintendenza ai Monumenti (che aveva sede a Torino)⁸⁸. Valutata l'incompetenza dei tecnici che si erano accinti all'operazione, il progetto fu affidato nel 1934 agli architetti Domenico Crosa e Mario Labò, che proseguirono nel lavoro sotto la guida della Soprintendenza, che pur manteneva qualche riserva. I nuovi architetti adottarono una soluzione considerata al tempo di avanguardia: la navata della chiesa venne divisa orizzontalmente per ospitare il magazzino librario, costituito da una struttura metallica della Lips-Vago antisismica e autoportante di cinque piani e, nella parte superiore, la sala di lettura. I nuovi locali furono inaugurati nel dicembre 1935 e corrispondono all'attuale sistemazione della biblioteca, benché allora si ritenesse tale soluzione come transitoria per un periodo di vent'anni⁸⁹.

Con tale ammodernamento il pubblico che accedeva, ed ancor oggi accede, al salone di lettura godeva di una visione molto ravvicinata degli affreschi del coro, così come solo i restauratori normalmente hanno il privilegio di vedere dalle impalcature in normali situazioni di lavoro. In tal modo l'effetto d'insieme del ciclo pittorico della chiesa è assai difficile da cogliere⁹⁰, permane comunque in maniera molto leggibile l'intento celebrativo sia della magnificenza del committente, Francesco Maria erede di Pantaleo Balbi, sia del programma religioso della Compagnia di Gesù. La Chiesa del Collegio, opera condotta seguendo i disegni di Francesco Bianco e di Padre Orazio Grassi⁹¹, è ad una navata e quattro cappelle laterali e fu ultimata nel 1667. La decorazione degli interni fu iniziata a partire dal 1666. L'unica zona oggi visibile al pubblico è quella del coro, affrescata dal genovese Domenico Piola (1627-

⁸⁷ Si veda in proposito: Università (R.) di Genova, "Per la nuova Biblioteca Universitaria di Genova. Il progetto Moresco-Fuselli-Nurra", Genova, 1926.

⁸⁸ Per quanto riguarda le varie fasi della ristrutturazione della Biblioteca Universitaria di Genova sono particolarmente interessanti: Olcese Caterina "La trasformazione della chiesa in biblioteca: l'intervento di Mario Labò", in "Il palazzo dell'Università di Genova", cit., p. 405 e Di Biase Carolina, "Strada Balbi a Genova", cit., p. 250.

⁸⁹ Bellezza Angela Franca, "Antonio Tamburini e i cataloghi della Biblioteca Universitaria di Genova", Genova, 1997, p.34 e anche Nurra Pietro, "La nuova Biblioteca Universitaria di Genova" in "Accademie e biblioteche d'Italia", a. X (1936), n. 3

⁹⁰ Su una valutazione critica per ciò che riguarda il "danno" arrecato alla chiesa del collegio si veda Olcese Caterina, "La trasformazione della chiesa in biblioteca: l'intervento di Mario Labò", in "Il palazzo dell'Università di Genova", cit., p. 405-406.

⁹¹ Sulle vicende costruttive della Chiesa e del Collegio e su Padre Orazio Grassi (1583-1654) rettore del collegio dal 1647 al 1650, più conosciuto per essere stato lo scienziato avversario di Galileo Galilei, si veda Cosentino Giuseppe, "Religione, didattica e cultura nel collegio genovese" in "Il palazzo dell'Università di Genova", cit., p. 113 e anche Müller Profumo L., "Orazio Grassi e il Collegio dei Gesuiti a Genova" in "Miscellanea storica ligure", a. XV, n. 2, pp.393-406

1703) e dai suoi allievi e completata da interventi a *trompe - l'oeil* nelle pitture architettoniche dal bolognese Paolo Brozzi. L'arco trionfale, posto al fondo della chiesa, reca infatti lo stemma della famiglia Balbi sorretto (*Magnanimità*, a sinistra, e *Pietà*, a destra) e circondato (*Vera Religione Cristiana*, a destra, e *Bontà*, a sinistra) da figure allegoriche. Al di sotto dell'arco si trovano quattro figure monocrome che probabilmente rappresentano i profeti maggiori (Isaia, Geremia, Ezechiele, Daniele). Al centro del coro è perfettamente visibile nella volta la rappresentazione di quello che secondo Daniello Bartoli, agiografo della Compagnia di Gesù, fu l'*Incontro di San Francesco Saverio col Re del Bongo*.⁹²

2.5 Dal secondo conflitto mondiale ad oggi (..e a domani)

Già il rapido excursus compiuto fino a questo punto sulla storia della Biblioteca Universitaria di Genova ha evidenziato la frammentarietà delle notizie, dovuta alla mancanza a tutt'oggi di un lavoro preciso di ricostruzione storica, che tenga conto delle memorie dei bibliotecari e degli archivi; v'è da dire che per una tale opera si dovrebbero utilizzare al meglio gli archivi della Biblioteca⁹³; inoltre si dovrebbero consultare quelli gesuitici e l'archivio dell'Università di Genova (ora presso l'Archivio di Stato di Genova); quest'ultimo peraltro è stato danneggiato da un'alluvione prima che il materiale concernente la Biblioteca Universitaria di Genova per il periodo a cavallo del XIX e XX secolo venisse depositato nell'Archivio di Stato.

Le notizie raccolte poi vanno più a testimoniare i grandi cambiamenti; poco si sa invece dell'attività quotidiana dei bibliotecari che vi lavoravano. Le notizie in tal senso sono rare e fornite dai risultati di un lavoro, spesso oscuro, ma paziente di catalogazione, raccolta, acquisto ed altro ancora.

Ad esempio poco si sa della biblioteca in periodo fascista se non alcune notizie sul suo direttore Pietro Nurra, che fu anche direttore della Sezione dei Bibliotecari dell'Associazione Fascista della Scuola⁹⁴. Altro dato fondamentale è la legislazione del 1926, che prevedeva l'attivazione della Direzione Generale delle Accademie e Biblioteche all'interno del Ministero della Pubblica Istruzione⁹⁵: da quella dipese la Biblioteca Universitaria di Genova.

⁹² Per queste notizie si veda il sito internet della Biblioteca: <http://www.csb-scpo.unige.it/bug/>; in particolare si può consultare la pagina: <http://www.csb-scpo.unige.it/bug/bug4.htm>

⁹³ Per la consistenza e la tipologia del materiale che si trova presso la Biblioteca Universitaria di Genova si veda: Ministero per i Beni e le Attività Culturali, "Archivi di Biblioteche – Per la storia delle biblioteche pubbliche statali", Edizioni di Storia e Letteratura, Roma, 2002, pp.82-86

⁹⁴ Ibid., p.82.

⁹⁵ R.D. 7 giugno 1926, n. 944

In quel periodo si verificò la preziosa donazione compiuta in favore dell'Universitaria da Gerolamo Gaslini nel 1942: 60 manoscritti di periodo umanistico e 120 incunaboli.

Passando al periodo bellico sappiamo che, in una città in cui le biblioteche furono le più danneggiate d'Italia, l'Universitaria era riuscita ad essere tra le superstiti; le condizioni dell'Istituto alla fine della guerra però non erano ottimali: il tetto fu distrutto, le finestre divelte dai bombardamenti nella sala di lettura e le macerie cominciavano ad essere evidenti già dalla piazzetta antistante l'ingresso e costringevano ad entrare dall'ingresso laterale nel cortile.

Ma il problema maggiore era stato il danno al patrimonio librario, non tanto quello diretto, essendo stati trasferiti i fondi più preziosi a Castelletto d'Orba (Alessandria)⁹⁶, quanto quelli indiretti dovuti all'interruzione delle collezioni, al mancato funzionamento del diritto di stampa, alla difficoltà ad ottenere i volumi da case editrici e tipografie che avevano subito danni e distruzioni. Il dopoguerra non vide, ovviamente, abbondanza di fondi in bilancio e pertanto per un po' di tempo ancora non si rimediò ai danni bellici. Cominciate tra il '46 e il '47 le ristrutturazioni più urgenti, non si terminarono i lavori che nel 1950-51⁹⁷.

Negli anni successivi si riprese la politica degli acquisti; in particolare si incrementò il patrimonio nel 1954 con l'acquisto di una raccolta appartenente alla famiglia De Gaudenzi contenente soprattutto edizioni dannunziane e di critica dannunziana.

Da questo punto in poi da storia si passa a cronaca e le fonti più efficaci, oltre ai già citati archivi, ancora piuttosto inesplorati, diventano le memorie dirette di chi in biblioteca ha lavorato da quel periodo. Molto dovrà essere scritto probabilmente, ma già qualche esempio in tal senso ha precorso i tempi; tra questi credo sia da segnalare il volumetto di Angela Franca Bellezza "Antonio Tamburini e i cataloghi della Biblioteca Universitaria di Genova" che ripercorrono, nell'arco di un periodo che va dal 1964 al 1973, l'opera, soprattutto di indicizzazione e catalogazione, del direttore Antonio Tamburini.

Sembra interessante, ai fini di questo lavoro, sottolineare due degli spunti che emergono dallo studio citato; il primo è il costante legame della Biblioteca Universitaria di Genova con le facoltà umanistiche di Lettere, Scienze politiche, Magistero, Giurisprudenza che finì per orientare la politica degli acquisti verso testi e manuali universitari, anche dopo la creazione

⁹⁶ Bellezza Angela Franca, "Antonio Tamburini e i cataloghi della Biblioteca Universitaria di Genova", cit., p. 32

⁹⁷ Ministero Pubblica Istruzione, "Dieci anni di vita delle biblioteche italiane. I: Le biblioteche dello stato", Roma, 1957, pp. 97-98. Fu in questa occasione che si ripristinò la scalinata antistante secondo le forme più antiche, cioè senza giardino e aiuole, come testimonia Olcese Caterina, "La trasformazione della chiesa in biblioteca: l'intervento di Mario Labò", in "Il palazzo dell'Università di Genova", cit., p. 406

degli Istituti, che avvenne negli anni '60⁹⁸; si tentò anche, senza molto successo, un coordinamento tra Università e Biblioteca per gli incrementi e per l'elaborazione di una scheda unica che portasse poi ad un catalogo centralizzato.

L'altro spunto da rimarcare è il fatto che già dagli anni '60 pesava sulla politica bibliotecaria di Balbi 3 un progetto di trasferimento; quello degli anni di cui si tratta era il Progetto Pammatone, per una sede comune tra grandi biblioteche genovesi, almeno l'Universitaria e la Berio⁹⁹. Fallito tale tentativo, se ne prospettarono in breve tempo altri due, prima dietro a via SS Giacomo e Filippo e poi nella zona di Sant'Agostino, che sarebbe dovuta essere destinata alle facoltà umanistiche. Quest'ultimo progetto prevedeva in realtà una modifica sostanziale nella missione della biblioteca, che sarebbe diventata istituto di conservazione, consultazione, informazione bibliografica e prestito.

Poco tempo dopo che Tamburini lasciasse la carica di Direttore, la Biblioteca Universitaria di Genova cambiò anche quello che in termini burocratici è spesso chiamato "superiore ministero"; in effetti nel 1974 si costituì il nuovo Ministero per i Beni Culturali ed Ambientali, recentemente (1998) divenuto Ministero per i Beni e le Attività Culturali, con compiti di tutela e valorizzazione del patrimonio culturale dello Stato¹⁰⁰; la Biblioteca Universitaria di Genova diventò allora Istituto periferico del ministero appena costituito, pur mantenendo inalterato il nome, cosa che continua ancor oggi a generare qualche equivoco.

Quello che non mutò fu lo spazio, che già scarso, sembra ogni giorno diminuire con l'incremento del patrimonio che naturalmente non può terminare: il diritto di stampa di cui la biblioteca è titolare per la provincia, i doni ricevuti nel tempo da enti, uffici, associazioni e privati, vanno ad aggiungersi alle acquisizioni che annualmente ammontano a circa 4.000 unità tra libri, opuscoli, periodici, microfilm, CD -rom; nel tempo con l'acquisto di testi si è cercato di assicurare l'aggiornamento delle collezioni e dei periodici in abbonamento nei campi di interesse della biblioteca: opere di carattere umanistico, di consultazione generale e speciale, di storia locale e testi di supporto agli studi universitari.

Per quanto riguarda i periodici bisogna dire che fino al 1950 la raccolta comprende tutte le discipline, anche quelle scientifiche; da quella data in poi l'indirizzo generale della Biblioteca Universitaria di Genova mutò e l'incremento dei periodici si concentrò su quelle

⁹⁸ Bellezza scrive che nel 1966 gli istituti di lettere e filosofia erano 15 . Bellezza Angela Franca, "Antonio Tamburini e i cataloghi della Biblioteca Universitaria di Genova", cit., pp.32-33

⁹⁹ L'idea dell'unificazione tra Berio e Biblioteca Universitaria di Genova era già stata valutata negli anni '20 prima di decidere di utilizzare la chiesa del Collegio; si veda Dall'Orso Bellezza Anna Maria, "La Biblioteca Universitaria" in "Il palazzo dell'Università di Genova", cit., pp. 423.

¹⁰⁰ Si veda l'art. 2 del D.L. 14 dicembre 1974, n. 657 convertito in legge 29 gennaio 1975, n 5

letterarie, storiche, giuridiche. Ovviamente tutto questo non può tralasciare la valorizzazione dei fondi manoscritti e rari e delle raccolte speciali.

Ancora in anni recenti alla biblioteca sono pervenuti in donazione il Fondo Umberto Fracchia (1982) che comprende opere manoscritte e a stampa di carattere letterario e il Fondo Luigi Pelloux giunto nello stesso anno costituito da opere di argomento prevalentemente storico e militare.

Solo dal 1983 si è costituito il Settore Conservazione della biblioteca, che custodisce i cimeli più rari e tutto il fondo dei manoscritti, oltre a preziosi codici e corali liturgici; particolarmente interessante è la raccolta di Autografi che conta circa 14.000 pezzi, nei quali è in parte confluita la posta dei vari direttori della biblioteca che avevano contatti con molti personaggi del mondo intellettuale e politico. Inoltre si segnalano il Fondo Nino Bixio, conosciuto come "Autografi del Risorgimento" e numerose carte e carteggi privati di personaggi illustri. Recentemente hanno incrementato le raccolte il fondo di Lucia Morpurgo Rodocanachi (quasi 2.800 lettere dei maggiori intellettuali del Novecento) e l'archivio di studio della professoressa Graziella Conti comprendente più di 9.500 immagini riguardanti siti e monumenti archeologici del bacino del Mediterraneo.

Alla mancanza di spazio si provò a sopperire nei modi più svariati: negli anni '60 si suddivise la sala cataloghi in due piani che poterono ospitare così gli schedari catalografici e alcuni settori di consultazione. Poi si cominciò ad utilizzare anche il locale precedentemente adibito ad alloggio per il custode. Infine anche nella storica Sala III si sistemarono alcuni posti di lavoro per ospitare parte del personale¹⁰¹. Col tempo emerse anche la mancanza di spazio in sala lettura; più avanti si avrà modo di valutare l'andamento dell'utenza e le ripercussioni della necessaria misura adottata nel 1986 di limitare il numero di utenti, vietando l'ingresso con libri propri e per un massimo di 100 persone per volta per motivi di sicurezza e prevenzione incendi¹⁰². Bisogna dire fin d'ora però che la biblioteca dovette restare praticamente chiusa al pubblico dalla fine gennaio '86 al 2 febbraio '87 perché si dovette ripristinare il solaio della sala di lettura, che rischiava di cedere¹⁰³.

Cercare una nuova sede era sempre più impellente. Non è possibile dar conto qui dei vari progetti e tentativi di trovare soluzioni al problema: da solo potrebbe costituire un lavoro

¹⁰¹ Dall'Orso Bellezza Anna Maria, "La Biblioteca Universitaria" in "Il palazzo dell'Università di Genova", cit., pp. 423

¹⁰² Si veda il cap. 4 - p. 43.

¹⁰³ Per queste notizie ho consultato la relazione annuale (1986) inviata dall'allora direttrice della Biblioteca al Ministero che si trova nel fascicolo dell'archivio "Notizie in Generale - Relazioni al Ministero"- Posizione I - 1978-2001. *Archivio B.U.G.*

di ricerca che va oltre il presente studio. Tuttavia voglio soffermarmi sul filo conduttore che si evince da una sommaria analisi dell'archivio relativo all'argomento¹⁰⁴.

Già dalla metà degli anni '80, dimenticato ormai il progetto di riunione con la Berio, si cominciò a sondare il terreno per trovare una nuova sede alla Biblioteca Universitaria di Genova, che fosse consona alla sua missione. Furono individuate via via la zona della Darsena (gli edifici Caffa, Metellino o il silos granario), l'Albergo dei Poveri, i Magazzini del Cotone, il Miramare, il Convitto Nazionale Colombo. Si susseguirono i contatti epistolari tra Direttrice della biblioteca ed esponenti politici ed istituzionali; si interpellarono agenzie immobiliari. Molti sono i titoli di giornali, locali, che dedicarono spazio all'Universitaria denunciando che era prossima a "scoppiare"¹⁰⁵. Esiste anche un'interrogazione parlamentare sull'argomento, presentata il 19 marzo 1997, durante la XIII legislatura, al Ministro dei Beni Culturali ed Ambientali dall'On. Armaroli¹⁰⁶. In quest'ultima si denunciava anche un rimbalzo di responsabilità tra Ministero e Comune di Genova sulla ricerca della soluzione, mentre dall'altra si ricordava la difficoltà sempre maggiore per la vita di utenti e dipendenti nella biblioteca e l'impossibilità di prevedere uno sviluppo dei servizi che fosse consono alla storia della biblioteca e alle esigenze culturali della città.

Nel frattempo si affacciava l'idea, risultata poi vincente, di spostare la Biblioteca Universitaria di Genova all'ex hotel Colombia: si trova per la prima volta questa ipotesi in alcune lettere del 1996 in cui si ricorda la posizione favorevole dell'ex hotel, essendo vicino al polo delle facoltà umanistiche, in prossimità della stazione Principe e centrale nel contesto urbano¹⁰⁷. Di lì a pochi mesi si cominciarono ad esperire, forse anche con un po' di sfiducia, i passi necessari per provvedere all'acquisto dell'immobile: prima di tutto era da capire se si poteva mutarne la destinazione d'uso. Non mancavano certo i problemi finanziari, né le difficoltà connesse allo smembramento già in atto tra diverse proprietà dell'antico stabile. Si provvide al progetto, cosiddetto definitivo, alla fine degli anni novanta, primo passo verso l'acquisto, che non è stato perfezionato che il 26 febbraio 2002. Ora si sta ultimando il progetto esecutivo, mentre sono già stati avviati i lavori di smantellamento delle pareti interne inutili.

¹⁰⁴Per questa parte mi sono avvalso del materiale che si trova nel Fascicolo "Nuova sede BUG" 1958-1998. Posizione II dell'Archivio della Biblioteca Universitaria di Genova

¹⁰⁵ Si vedano "*Università, la biblioteca scoppia*" in "Il Secolo XIX" 18.3.1997; "*La biblioteca degli habitué*" in "Il Secolo XIX" 19.3.1997

¹⁰⁶ Atti Parlamentari – Camera dei deputati, XII Legislatura – Allegato B ai resoconti – Seduta del 19 marzo 1997, p.7787. Il prof. Paolo Armaroli era a conoscenza della criticità della situazione essendo docente presso l'Università di Genova.

¹⁰⁷ Lettera della Direttrice Costamagna al Ministero per i Beni Culturali – Uff. centrale per i Beni Librari e gli Istituti Culturali – Div. III, del 23 aprile 1996 in Fasc. "Nuova sede BUG" 1958-1998" – Posizione II

3 Comprendere la storia dall'analisi delle statistiche

3.1 Premessa

Continuando il discorso, finora abbastanza teorico, si può cominciare a compiere un lavoro un poco più empirico e sperimentale coniugando, come si diceva nell'introduzione¹⁰⁸, i dati statistici con la storia della biblioteca per verificarne la rispondenza e comprendere più a fondo quali sono stati i mutamenti fondamentali nel tempo.

Ci viene in aiuto quanto si è affermato nel 2° capitolo a proposito misurazione dei servizi¹⁰⁹; in particolare ricordo qui che non è facile disporre di serie di dati omogenei e paragonabile ad altre realtà simili.

Venendo quindi al fatto concreto devo dire che sono riuscito ad ottenere una buona serie di dati solo per quanto riguarda la rilevazione statistica delle presenze nella Biblioteca Universitaria di Genova e sulla composizione dell'utenza della medesima; esistono poi i dati sul numero delle opere consultate, mentre più problematiche, anche se esistenti con una certa continuità, sono le serie di dati relative alle opere date in prestito.

Negli archivi della biblioteca sono presenti infatti, così come in tutte le biblioteche statali, i dati rilevati annualmente e inviati all'ISTAT; attingendo alla fonte delle annuali relazioni, sono così riuscito a creare una serie storica, quasi completa, che copre il periodo 1960-2001 per i dati citati.¹¹⁰

Prima di cominciare l'analisi di quanto raccolto, voglio ancora ricordare che la maggior parte di tali informazioni vengono raccolte mensilmente, in gran parte, attraverso l'utilizzo della modulistica che viene distribuita all'utenza all'ingresso.

Così, almeno per la Biblioteca Universitaria di Genova è sempre avvenuto almeno fino all'anno corrente; infatti dal 2002 è stato approntato un diverso sistema che prevede l'ingresso del pubblico tramite iscrizione e registrazione su computer.

Purtroppo, come già detto, non è invece disponibile una eguale serie di dati per quanto riguarda le biblioteche statali, o perlomeno le annuali "Statistiche culturali" elaborate dall'ISTAT non permettono un confronto puntuale sul medesimo periodo che ho considerato per la Biblioteca Universitaria di Genova e tra l'altro, anche per i periodi in cui tali dati esistono, non riportano tutte le informazioni che potrebbero essere utili. Ciononostante si

¹⁰⁸ Si veda quanto si è scritto al punto n.3 dell'Introduzione a p. 5

¹⁰⁹ Cfr. cap. 2° § 2.8 p.17

¹¹⁰ I dati di cui mi sono servito sono presenti nei fascicoli "Relazioni annuali" e "Statistiche Biblioteca" dell'Archivio della Biblioteca Universitaria di Genova; colgo l'occasione per ringraziare il Direttore, dott. Roberto Di Carlo per avermi permesso di poter consultare ed utilizzare l'archivio.

proverà più avanti a mettere a confronto alcune realtà, tenendo però conto che è difficile, se non impossibile, paragonare realtà spesso tanto differenti tra loro.

3.2 L'affluenza dell'utenza

Una prima interessante informazione dai dati statistici storici è data dall'andamento generale dell'affluenza presso la Biblioteca Universitaria di Genova dal 1960 ad oggi. Pur non essendo scientificamente ineccepibile, uno sguardo d'insieme all'affluenza annuale ci dà alcune preziose indicazioni che poi si svilupperanno nel corso del lavoro. Premessa importante a quanto verrà osservato è il fatto che il numero delle presenze in biblioteca è semplicemente il numero degli ingressi, rilevati mediante le carte di ingresso, durante tutto l'arco dell'anno, conteggiando pertanto ogni volta che un utente è entrato in Biblioteca Universitaria di Genova, in certi casi, probabilmente, anche più di una volta al giorno. Altro sarebbe il dato ottenuto se venissero elaborati i dati dell'anno 2002 in cui si potrebbe rilevare il numero annuale di iscritti e confrontarlo con il numero di ingressi, riuscendo in parte a comprendere il livello di fidelizzazione dell'utenza, cioè se essa sia più o meno affezionata e ritorni spesso ad usufruire del suo servizio¹¹¹.

Analizzando il grafico 1 possiamo vedere che l'andamento generale dell'affluenza è altalenante e negli anni '60 si nota comunque una frequenza oscilla tra i 50.000 e i 60.000 ingressi annuali.

Questo trend tende ad essere ascendente nel 1967, forse anche per effetto della liberalizzazione dell'accesso all'Università anche agli studenti non provenienti dai licei; bisogna dire che in effetti, e lo vedremo in dettaglio, la biblioteca era frequentata allora, e per molto tempo ancora, in maniera preminente da studenti. Risentiva quindi, in modo pesante, delle variazioni degli iscritti all'università, specie delle facoltà umanistiche.

Negli anni successivi al '68 le conseguenze della contestazione probabilmente si fecero sentire anche presso la Biblioteca Universitaria di Genova con un decremento degli utenti; tuttavia il calo evidente, che portò il numero a superare di poco i 30.000 ingressi, è spiegato in maniera prevalente dal diverso modo di calcolare i lettori che si utilizzò da quell'anno: solo coloro che entravano per usare libri della biblioteca venivano inseriti nel numero, mentre chi utilizzava libri propri veniva conteggiato a parte¹¹².

Ristabilitasi l'affluenza normale, il passaggio al nuovo ministero a metà degli anni '70 e il conseguente scollegamento dall'Università, che era peraltro già stato avviato dalla chiusura

¹¹¹ Sulla fidelizzazione si avrà ancora modo di tornare nel prossimo capitolo quando si valuterà le risposte al questionario sottoposto all'utenza, in particolare alle domande sulla frequenza delle biblioteche.

dei due ingressi che davano sul cortile di Via Balbi 5, fecero nuovamente decrescere in modo forte l'utenza, con la "complicità" dell'introduzione della carta d'ingresso¹¹³.

Quello che però pesò di più sul calo, molto evidente dal 1974, fu la riduzione dell'orario; per mancanza di personale infatti il Ministero autorizzò l'apertura nelle sole ore mattutine e per soli due pomeriggi, mentre l'inesistenza dell'impianto di riscaldamento costringeva la chiusura quasi totale nel mese di gennaio¹¹⁴. Molti utenti, probabilmente molti studenti fuori sede, si spostarono verso le biblioteche degli Istituti Universitari o verso la Biblioteca Berio, che allora aveva un orario giornaliero completo¹¹⁵.

La politica del Ministero per i Beni Culturali ed Ambientali diede però buoni frutti verso la fine del decennio; le forti insistenze con cui nelle relazioni annuali il Direttore dell'Universitaria ricordava la carenza di personale¹¹⁶, pesarono sicuramente sulle nuove assunzioni che resero possibile ampliare gli orari di apertura al pubblico della biblioteca anche nelle ore pomeridiane¹¹⁷. È così che a partire dal 1977 si assiste ad un'inversione di tendenza e negli anni '80 la biblioteca sembra godere di un boom che arriva al top nel 1985, anno in cui si superano i 90.000 utenti; proprio allora si verificarono quelle situazioni di sovraffollamento di cui si è parlato nel capitolo precedente¹¹⁸.

Dopo aver avuto studenti che affollavano addirittura le scale, e una "ressa" tale che rendeva pericoloso sostare nella sala di lettura, si chiuse la possibilità di entrare in biblioteca con testi propri, mentre si provvedeva a sistemare il solaio del pavimento; nel frattempo, come si è scritto, la biblioteca fu chiusa in parte nel 1986 e dalle statistiche si vede il crollo verticale che si spiega con tali eventi.

¹¹² Si veda la "Relazione annuale - 1968" del Direttore pro-tempore al Ministero che si trova nel fascicolo dell'archivio "Notizie in Generale - Relazioni al Ministero"- Posizione I – 1960-1977. *Archivio B.U.G.*

¹¹³ Sia per la chiusura degli ingressi sul cortile su Balbi 5 che per l'introduzione della carta d'ingresso si veda la "Relazione annuale – 1971" del Direttore pro-tempore al Ministero che si trova nel fascicolo dell'archivio "Notizie in Generale - Relazioni al Ministero"- Posizione I – 1960-1977. *Archivio B.U.G.*

¹¹⁴ Si veda "Relazione annuale – 1974" del Direttore pro-tempore al Ministero che si trova nel fascicolo dell'archivio "Notizie in Generale - Relazioni al Ministero"- Posizione I – 1960-1977. *Archivio B.U.G.*

¹¹⁵ Questo si può desumere da quanto afferma la "Relazione sull'attività della Biblioteca negli anni 1976 e 1977" inviata il 12 gennaio 1979 dalla Direttrice Reggente A.M. Bellezza al Ministero che si trova nel fascicolo dell'archivio "Notizie in Generale - Relazioni al Ministero"- Posizione I – 1960-1977. *Archivio B.U.G.*

¹¹⁶ Sembra significativa questo passo della relazione annuale del 1974: "Indubbiamente la perdita di un quarto delle presenze è molto grave, ma per eliminare l'effetto non c'è che da togliere la causa: occorre ripristinare almeno il numero, anche allora ridotto, degli impiegati presenti in Biblioteca due anni fa." in "Relazione annuale – 1974" del Direttore pro-tempore al Ministero che si trova nel fascicolo dell'archivio "Notizie in Generale - Relazioni al Ministero"- Posizione I – 1960-1977. *Archivio B.U.G.*

¹¹⁷ Si veda la "Relazione sull'attività della Biblioteca negli anni 1976 e 1977" inviata il 12 gennaio 1979 dalla Direttrice Reggente A.M. Bellezza al Ministero che si trova nel fascicolo dell'archivio "Notizie in Generale - Relazioni al Ministero"- Posizione I – 1960-1977. *Archivio B.U.G.*

¹¹⁸ Si veda a pag. 35

Presenze generali

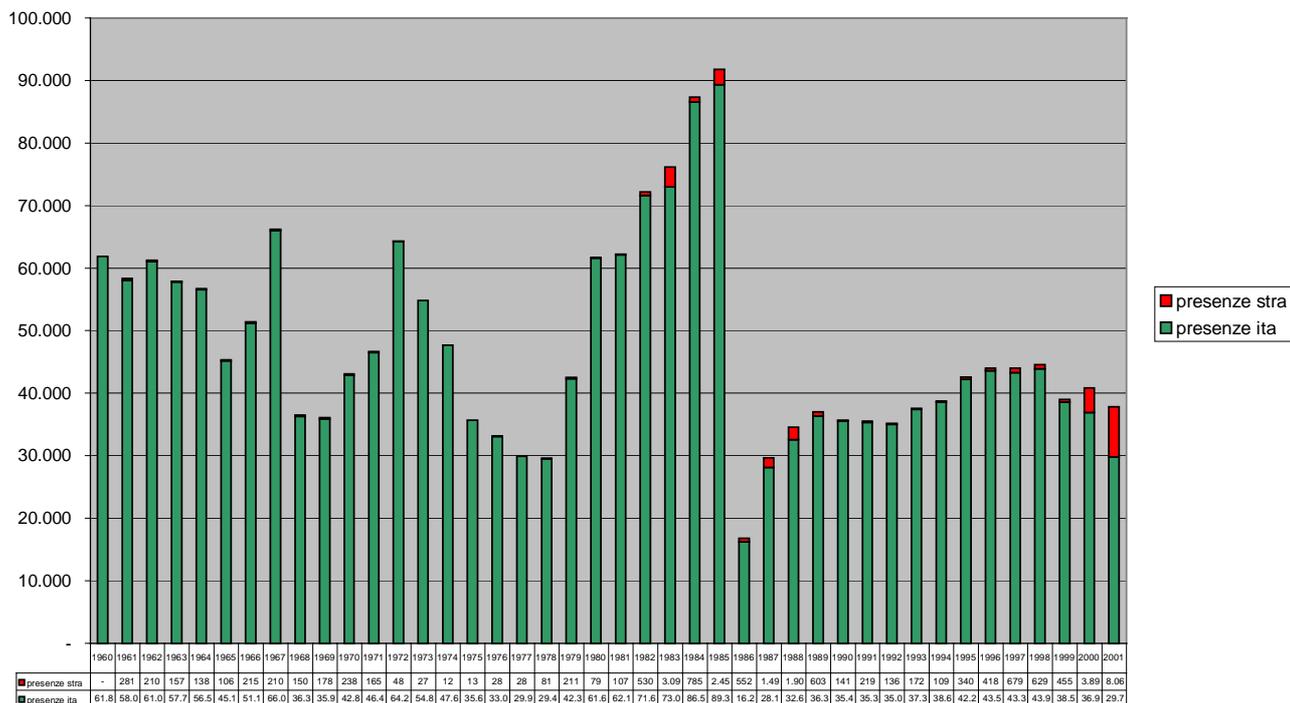


Grafico 1

Il tempo, complice le misure citate e anche quella di non permettere l'ingresso a più di cento persone per volta, non vide più il ritorno alle cifre precedenti all'85. Gli utenti avevano ormai perso l'abitudine ad entrare nella Biblioteca Universitaria di Genova. Osservando il proseguire del grafico 1 vediamo quanto sia faticosa la ripresa, che investe la fine degli anni '80 e tutti gli anni '90, raggiungendo il massimo nel 1998, per poi tornare a scendere. Quest'ultima inversione di tendenza potrebbe ricollegarsi all'apertura a Genova della nuova sede della Biblioteca Berio nell'aprile del 1998, che tra l'altro permette agli studiosi l'accesso con testi propri.

Nel grafico si è scelto di tenere conto della distinzione tra utenti stranieri e utenti italiani e proprio a questo punto, più che nella parte precedente, ci è utile per vedere come, mentre l'utenza generale decresce, ma in modo non importante, cresce l'utenza straniera e decresce in maniera forte l'utenza italiana. Va detto subito che questo fenomeno, su cui ci concentreremo con altri grafici, tendenzialmente è dovuto alla possibilità di utilizzare internet gratuitamente: molti sono gli stranieri fruitori di questo nuovo servizio.

Interessante è quindi vedere il trend dell'affluenza della popolazione straniera in Biblioteca Universitaria di Genova: il grafico 2 mette in luce come per molti anni non vi siano stati molti utenti stranieri; gli aumenti delle presenze nella prima metà degli anni ottanta non sono spiegabili con un fatto ben determinato e tra l'altro rappresentano episodi isolati, non un trend, e al massimo arrivano alle 3094 presenze annuali del 1983, cifra in assoluto non molto significativa. Solo dall'anno 2000 la possibilità di utilizzare gratuitamente internet ha fatto aumentare l'afflusso di stranieri, probabilmente sudamericani in gran parte.

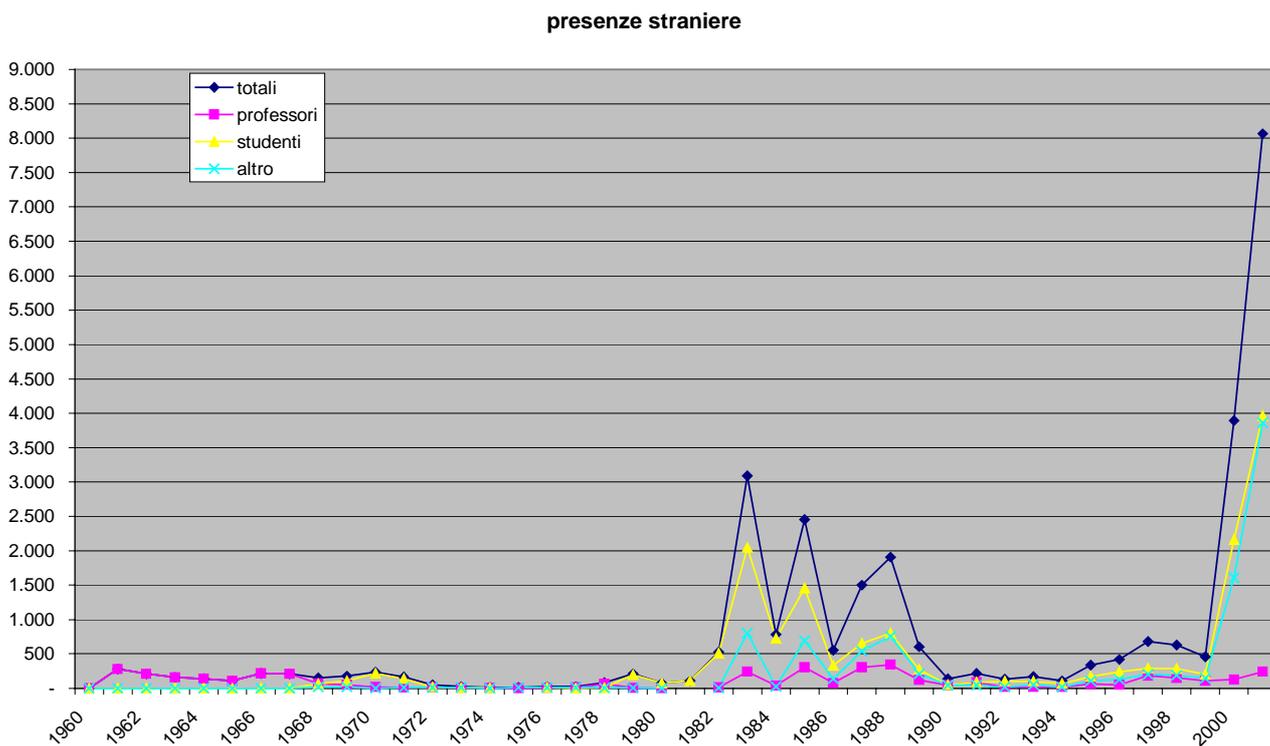


Grafico 2

È chiaramente questa una risposta ad un nuovo servizio e una risposta forte; non è qui il caso di soffermarci, pur facendolo emergere implicitamente, sul discorso dell'utilizzo di internet in biblioteca, rimandando a quanto si è già detto e al dibattito in corso¹¹⁹; collegato a questa riflessione è poi l'aspetto del riuscire a raggiungere nuovi utenti, che probabilmente non usufruirebbero della Biblioteca Universitaria di Genova se non ci fosse questo servizio.

Rimandando però al prossimo capitolo la valutazione dei servizi, fatta attraverso i questionari, torniamo ora ai numeri analizzando un nuovo grafico che propone i dati sulla affluenza generale nei mesi di maggio per gli anni 1996-2002. Tale scelta è fatta per analizzare un periodo dell'anno di affluenza che non sia troppo elevata, ma nemmeno di

¹¹⁹ Si veda al proposito quanto detto nella nota n. 9

“bassa stagione”: infatti a maggio comincia il periodo di esami per gli studenti universitari e le biblioteche cominciano ad essere più riempite. In questo modo si riesce anche a mettere a confronto periodi uguali tra loro, permettendo pertanto di comprendere il trend dell’ultimo periodo. È così che veniamo a verificare quanto è stato scritto poco sopra e cioè che la novità degli ultimi anni, che presenta un trend generale discendente fino all’anno 2000 (grafico 3), vede un sostanziale assestamento nello spazio successivo.

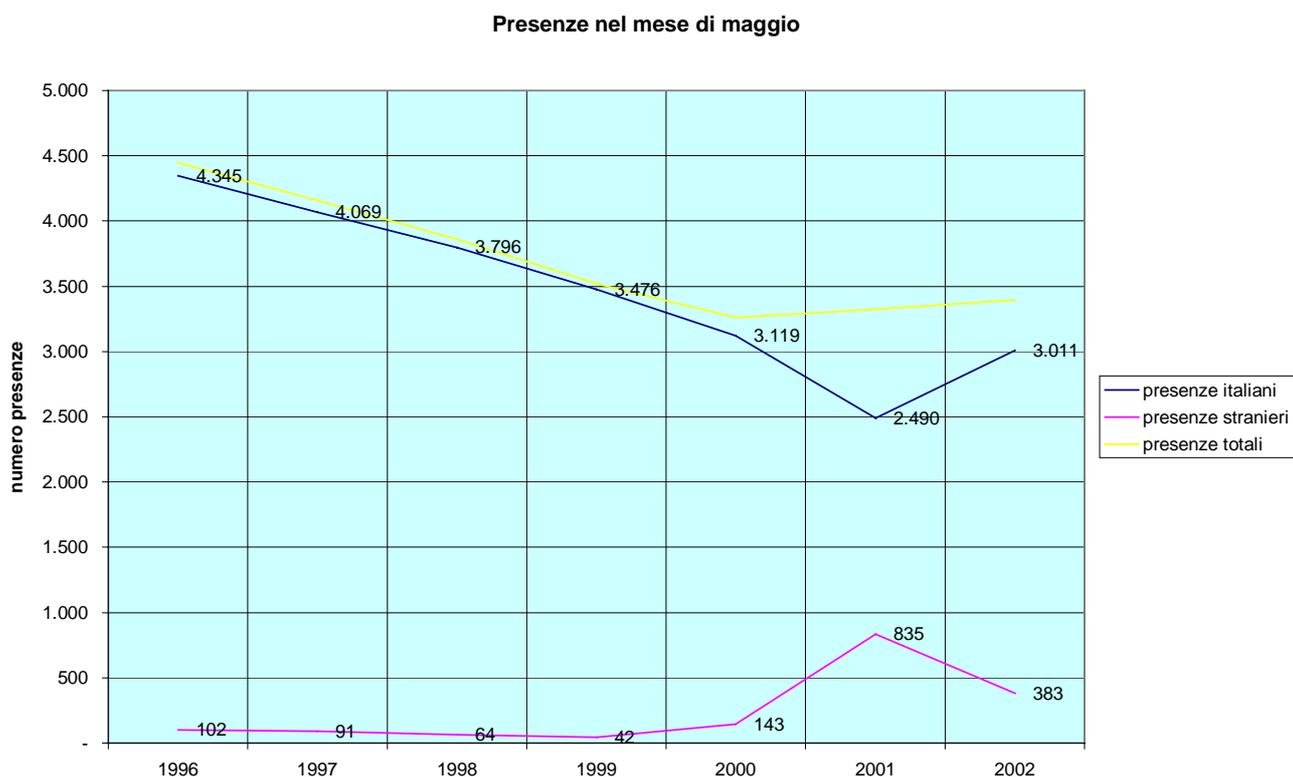


Grafico 3

Analizzando i dati disaggregati, che il grafico medesimo ci restituisce, possiamo vedere come fino al 1999 la linea della presenza degli stranieri registri un trend costante, mentre è la linea delle presenze italiane ad essere in persistente trend calante; nel periodo successivo muta l’angolatura della discesa delle presenze italiane e il trend della linea di quelle straniere, che diventa ascendente. È chiaro quindi che il trend generale discendente è dovuto al calo delle presenze italiane, mentre il relativo assestamento è determinato dall’incremento delle presenze straniere.

Con un’operazione un po’ azzardata e quasi un po’ scherzosa, che non sembra però fuori luogo, ho provato ad elaborare un nuovo grafico, facilmente ottenuto tramite excel, in cui si

prevede il trend che una situazione come quella analizzata potrebbe causare in un uguale periodo di tempo se si confermassero le “cose”.

Previsione delle presenze nel mese di maggio (Linee di tendenza)

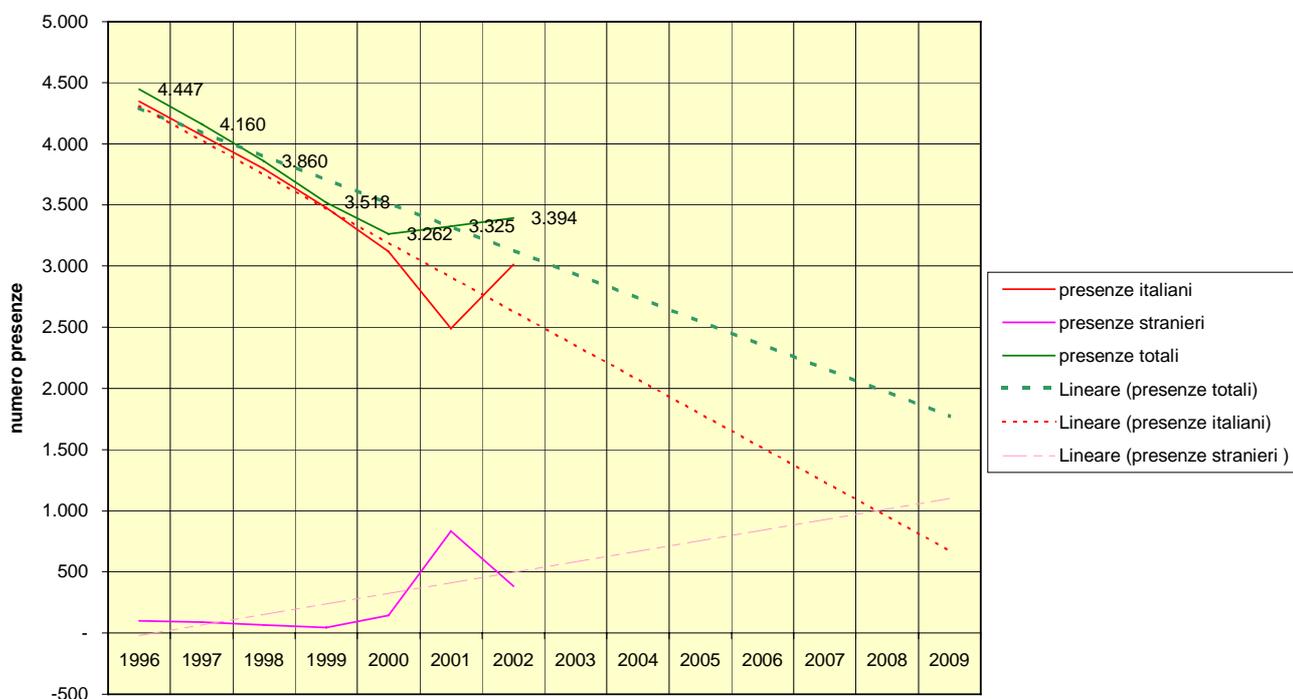


Grafico 4

Le linee di tendenza¹²⁰ presenti nel grafico 4 evidenziano chiaramente come il protrarsi di una situazione come quella dell'ultimo periodo, in cui le presenze italiane decrescono e quelle straniere crescono, porterebbe a una paradossale situazione tra il 2007 e il 2008 in cui in una biblioteca statale italiana sono presenti più utenti stranieri che utenti italiani; tutto questo con un'affluenza mensile continuamente decrescente che supererebbe di poco le 1500 unità al mese.

Sembra ovvio che quanto descritto appartiene quasi più a un gioco o ad un'attività da cartomante, tuttavia resta un'indicazione, come una pallida intuizione, che qualcosa è stonante al momento attuale ed un intervento sia necessario; ed è altrettanto ovvio che il problema non è allontanare o sfavorire la presenza straniera, che offrendo un nuovo servizio si era

¹²⁰ Le linee di tendenza vengono utilizzate per analizzare problemi di previsione. Questo tipo di analisi è anche noto come analisi di regressione. Utilizzando l'analisi di regressione, per mostrare una tendenza è possibile estendere una linea di tendenza in un grafico, in avanti o all'indietro, oltre i dati effettivi. È anche possibile creare una media mobile che stabilizzi le fluttuazioni dei dati mostrando in maniera più chiara lo schema o la tendenza.

faticosamente “catturata” e che ora per via della paura del terrorismo invece si tende a sfavorire, tanto che nell’ultimo anno considerato si capovolgono, forzosamente, le posizioni e si ritrova una curiosa forma tra le linee delle presenze italiane e straniere con una strozzatura nel 2001¹²¹. Questo tipo di grafico è comunque un utile esercizio per capire a cosa possa servire l’analisi statistica in funzione della programmazione futura.

3.3 Composizione dell’utenza

Per comprendere chi sono gli utenti della Biblioteca Universitaria di Genova è utile il successivo grafico 5 che rappresenta la variazione dell’utenza italiana disaggregata, non incidendo infatti in maniera particolare l’utenza straniera.

Il fatto che la categoria “altri” non fosse che una residualità, per molto tempo segnata quasi solo per obbligo, non permette di definire meglio questa parte di utenza e oggi non

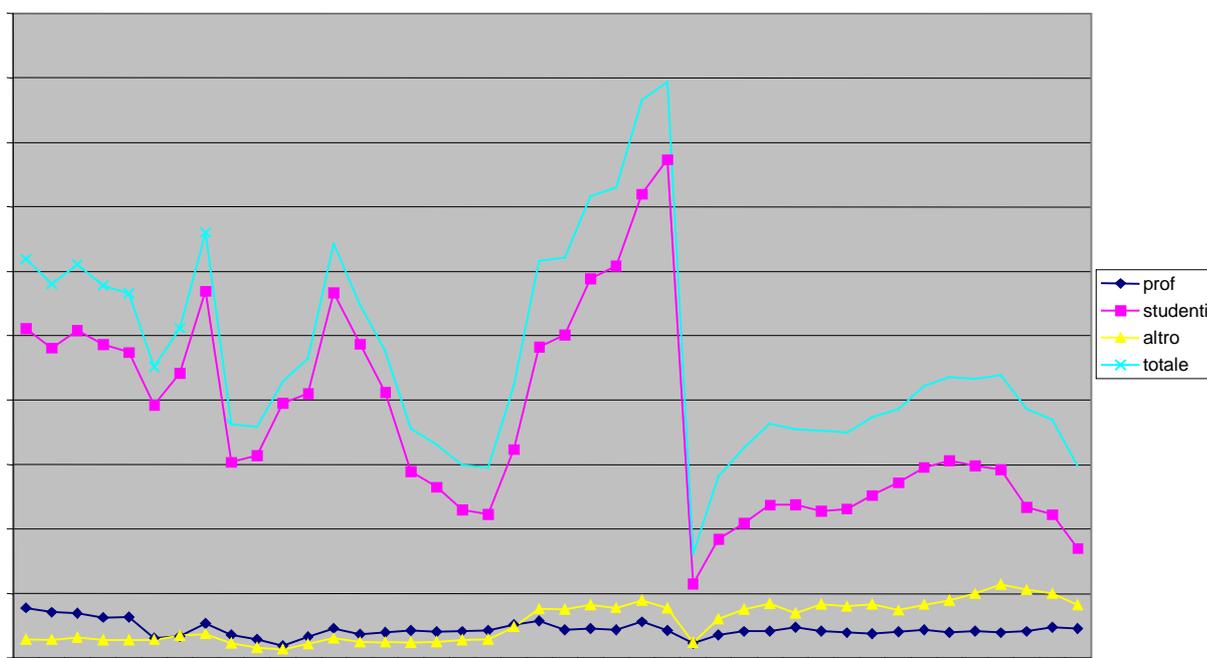


Grafico 5 - Utenti italiani

permette di comprendere a fondo chi sono gli utenti della Biblioteca .

Tuttavia il grafico 5 permette di vedere, analizzando il lungo periodo, come la curva delle presenze degli studenti dia, in un certo senso, la forma alla curva generale dell’affluenza in Biblioteca Universitaria di Genova. **Questa è una costante di tutto il periodo dal 1960 ai**

¹²¹ Dopo l’11 settembre 2001 lo stato italiano, e quindi il Ministero per i Beni e le Attività Culturali, hanno impresso un giro di vite nei controlli, soprattutto di cittadini stranieri; è così che l’ingresso in biblioteca che prima veniva concesso anche a chi mostrava un qualsiasi documento di riconoscimento, ora è subordinato al possesso di un regolare permesso di soggiorno sul territorio italiano. Questo ha impedito a molti di iscriversi alla Biblioteca Universitaria di Genova con il nuovo regolamento.

giorni nostri e permette di vedere che la diminuzione degli utenti "studenti" provoca quella diminuzione dell'utenza generale di cui si è scritto nel precedente paragrafo.

Altro dato interessante da valutare è che la linea della categoria "altri" resta sotto quella della categoria "professori" fino a tutto il 1979. Da lì in poi si incrociano le linee e, a parte un episodio isolato, sono sempre maggiori gli utenti "altri" rispetto ai "professori"; anzi nel 1998 sono più del doppio dei secondi.

Quanto si è detto viene a delineare quindi quanto sia cambiata l'utenza dal 1960 ad oggi: **da un'utenza quasi totalmente costituita da studenti, affiancati da un discreto gruppo di professori, quindi un'utenza proveniente dall'ambiente universitario, si è arrivati in questi ultimi anni ad avere un'utenza più variegata in cui studenti e professori non sono che una parte.**

I grafici "a torta" seguenti forniscono una puntuale descrizione di ciò che in effetti è mutato nella composizione dell'utenza dal 1960 ad oggi.

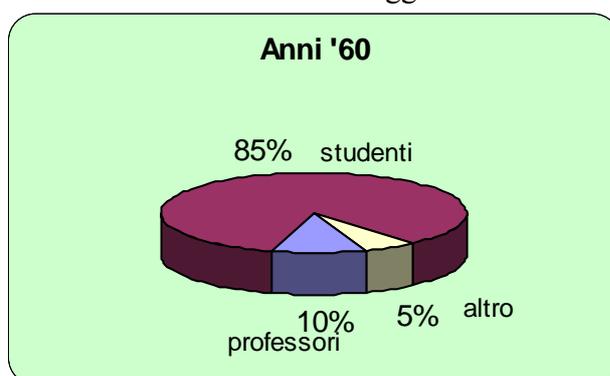


Grafico 6 – Composizione dell'utenza negli anni '60

Il grafico 6 ci fornisce la composizione percentuale dell'utenza nel periodo che va dal 1960 al 1969: in tale periodo gli studenti costituivano l'85% dell'utenza totale; una parte comunque consistente era costituita dai professori (10%). Gli "altri" erano veramente una categoria residuale essendo in tutto solo il 5%.

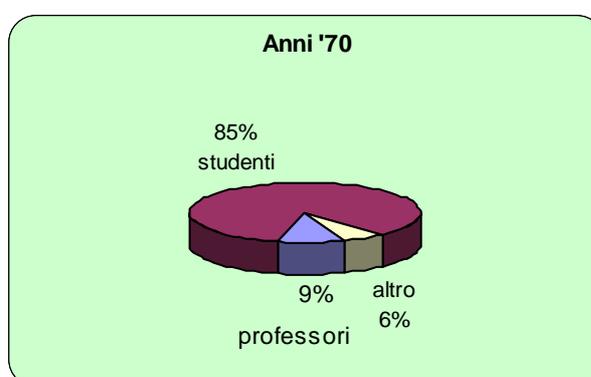


Grafico 7 - Composizione dell'utenza negli anni '70

La situazione negli anni '70, descritta dal grafico 7, non muta in modo sostanziale; cominciano solamente a decrescere i professori (-1%) a vantaggio degli "altri" (+1%), ma questo potrebbe essere un fenomeno di poco conto e determinato dalla casualità e quindi all'interno delle normali fluttuazioni nel tempo.

È invece dagli anni '80 che cominciamo a trovare un notevole cambiamento della composizione dell'utenza: gli studenti decrescono (-6%) a favore degli "altri" (+7%); i professori restano più o meno alla stessa percentuale con il solito scarto dell'1% già riscontrato nel decennio precedente: tuttavia a quel punto i professori erano la componente di gran lunga minoritaria all'interno dell'utenza della Biblioteca Universitaria di Genova, mentre la categoria "altri" cominciava ad avere un certo peso e sarebbe pertanto stato importante poter capire meglio chi erano coloro che si qualificavano in quel modo, per poterne magari scoprire nuove esigenze e domande; tuttavia i moduli statistici non richiedevano tale informazione e non potremo mai trovare una risposta a questo dubbio.

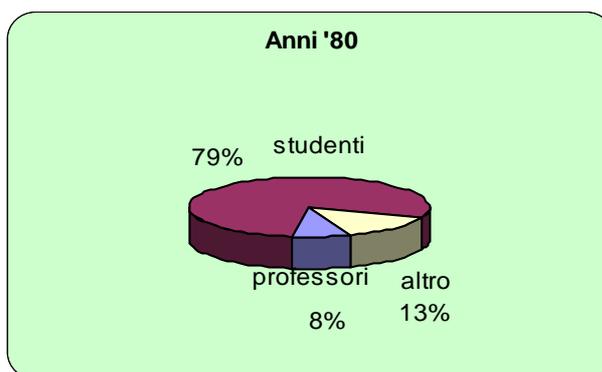
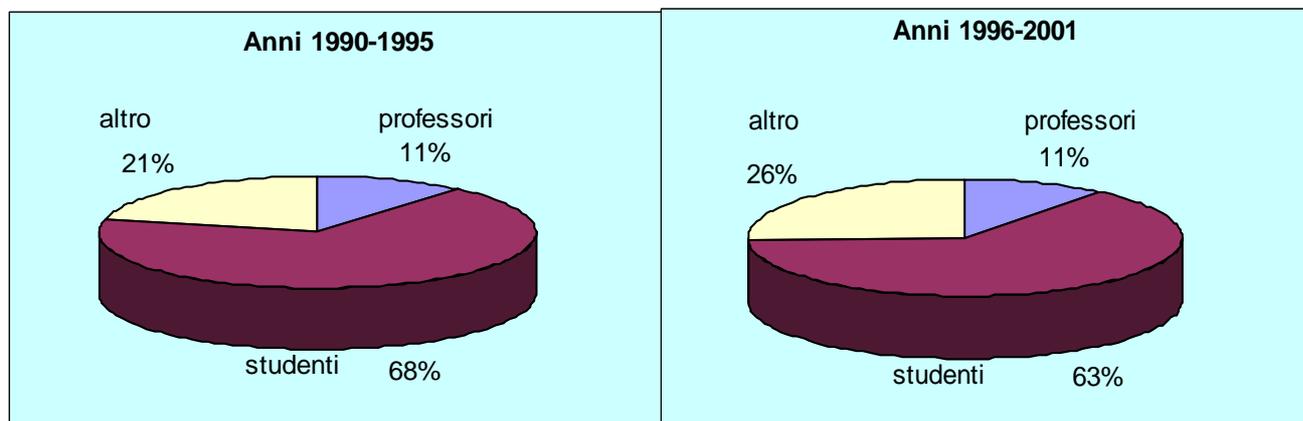


Grafico 8- Composizione dell'utenza negli anni '80

L'importanza di una maggiore definizione di questa essenziale caratteristica di chi entra in una biblioteca è del resto confermata dal fatto che **nei periodi successivi il fenomeno di cui stiamo trattando ha avuto una sua continuazione, anzi, per meglio dire, un'accentuazione.** (grafici 9 e 10)



Grafici 9 e 10 – Composizione dell'utenza dal 1990 al 2001

L'ultimo periodo analizzato (1996-2001) conferma infatti il trend generale, portando la categoria "altri" addirittura al 26% cioè a più di ¼ delle persone che sono entrate nella Biblioteca Universitaria di Genova in quel periodo. Ciò ovviamente a discapito della categoria studenti scesi ormai al 63% (- 5% rispetto al lustro precedente) e lasciando invariata la percentuale di professori.

Il trend ora osservato è certamente curioso e meriterebbe una approfondita riflessione, che va oltre i limiti della presente ricerca; peraltro provando ad interrogarmi su come una biblioteca statale nell'arco di poco più di 30 anni, cambi in modo notevole il tipo di utenza servita, ho creduto opportuno provare a vedere se c'era qualche relazione con le iscrizioni all'università.

In effetti un po' per la storia di cui si è trattato nel precedente capitolo, un po' per la normativa vigente e in particolare il Regolamento delle Biblioteche Pubbliche Statali, D.P.R. 5 luglio 1995, n° 417,¹²² si è stabilito un collegamento con le istituzioni universitarie, specie quelle delle facoltà umanistiche che gravano da tempo sul territorio circostante la Biblioteca Universitaria di Genova, che ha portato a confondere spesso la Biblioteca Universitaria di Genova con la Biblioteca centrale dell'Università, peraltro non esistente; per questo l'utenza è sempre stata costituita in gran parte da persone che afferivano a tale istituzione.

Pertanto ho raccolto i dati degli iscritti alle facoltà umanistiche nel periodo 1991-1999 provando a cogliere il trend delle iscrizioni nel periodo in oggetto¹²³.

Come si vede dal grafico 11, l'andamento è ascendente fino all'A.A. 1993-1994, dopo di che comincia a scendere costantemente fino all'ultimo anno preso in analisi¹²⁴. A prima vista pertanto sembrava di poter cogliere qualche analogia con il trend discendente delle presenze di studenti presso la Biblioteca Universitaria di Genova.

¹²² In particolare l'art. 2 del D.P.R. 5 luglio 1995, n° 417 elenca così i principali compiti di tali biblioteche:

1. Tenuto conto della specificità delle raccolte, della tipologia degli utenti e del contesto territoriale in cui ciascuna è inserita, le biblioteche pubbliche statali hanno i seguenti compiti: a) raccogliere e conservare la produzione editoriale italiana a livello nazionale e locale; b) conservare, accrescere e valorizzare le proprie raccolte storiche; c) acquisire la produzione editoriale straniera in base alla specificità delle proprie raccolte e tenendo conto delle esigenze dell'utenza; d) documentare il posseduto, fornire informazioni bibliografiche e assicurare la circolazione dei documenti.

2. I compiti di cui al comma precedente sono svolti anche in cooperazione con altre biblioteche e istituzioni, al fine di realizzare un servizio bibliotecario integrato. In particolare le biblioteche universitarie attuano il coordinamento con le università nelle forme ritenute più idonee sul piano dei servizi e delle acquisizioni.

¹²³ I dati sono stati ottenuti da Università degli Studi di Genova, "Annuario - Sezione II" Organi - Percorsi formativi, Risorse, anni 1991-92 1992-93 1993-94 1994-95 1995-96 1996-97 1997-98 1998-99. Da tali annuari sono stati tratti il numero di iscritti (per anno accademico) all'Università di Genova, in particolare nelle facoltà umanistiche con sede nei pressi di Via Balbi (Lettere, Lingue, Scienze Politiche e Giurisprudenza) con riguardo anche agli iscritti ai diplomi universitari, le scuole dirette a fini speciali, i diplomi di laurea e specializzazioni, i dottorati e le scuole di perfezionamento. Non essendo riuscito a trovare i dati relativi all'anno accademico 1999-2000, mi sono limitato a fornire l'elaborazione grafica per il solo periodo antecedente.

¹²⁴ Tali cali sono stati confermati anche dai dati relativi all'anno 2000-2001 in cui gli iscritti sono stati 14.496.

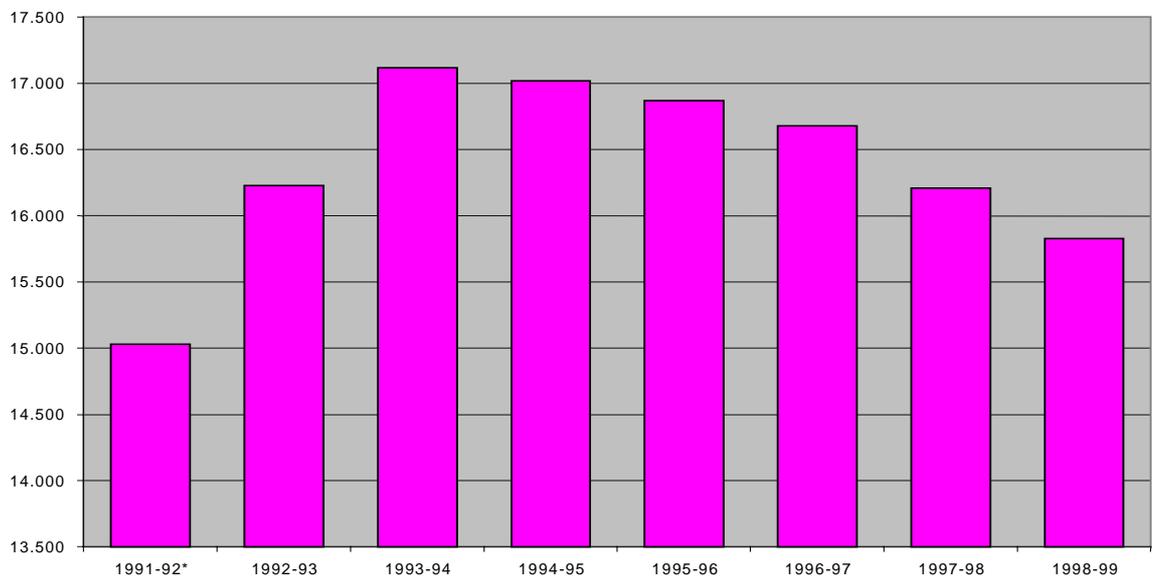


Grafico 11 – Studenti iscritti nelle facoltà umanistiche di Genova site in Via Balbi e dintorni

Tuttavia un'analisi più attenta alle differenti variazioni in termini percentuali dei due fenomeni, benché non escluda in assoluto una ricaduta delle diminuite iscrizioni all'università sull'affluenza presso la biblioteca di Via Balbi, non lega in maniera stretta i due dati.

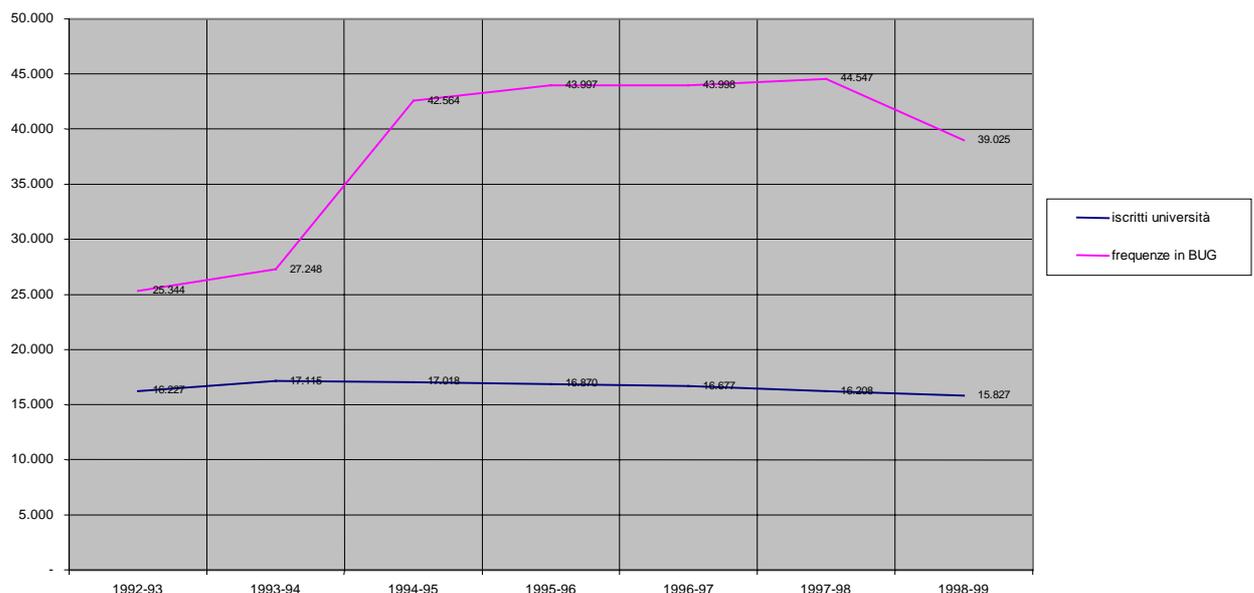


Grafico 12 – Iscritti alle Facoltà Umanistiche e Frequenze annuali nella Biblioteca Universitaria di Genova

Osservando il grafico 12 che paragona i dati in valori assoluti negli anni 1993-1999 relativi agli iscritti alle facoltà umanistiche dell'università di Genova e coloro che sono entrati in biblioteca nello stesso periodo¹²⁵ si può in effetti trovare un certo parallelismo tra le due linee, in particolare a partire dal 1994-95; però il successivo grafico 13 che analizza gli stessi

¹²⁵ Si è scelto di paragonare i dati relativi agli iscritti considerando la parte predominante dell'anno accademico, in modo da renderla più omogenea con il dato relativo ai frequentanti la biblioteca; pertanto il dato relativo all'a.a. 1992-93 è stato paragonato all'anno di frequenza in biblioteca 1993 e così di seguito.

dati, ma delineando la variazione in termini di percentuale elimina tale effetto facendo cogliere che la variazione del flusso in biblioteca è differente e quindi non strettamente legata a quello dell'iscrizione alle facoltà che gravitano intorno alla Biblioteca Universitaria di Genova. Tale affermazione va peraltro bilanciata col fatto che i dati relativi all'iscrizione universitaria non sono del tutto omogenei rispetto agli ingressi in biblioteca; altro sarebbe probabilmente se il termine di paragone potesse essere l'iscrizione alla biblioteca. In effetti l'iscrizione è una soltanto in un anno, mentre gli ingressi in biblioteca della medesima persona possono essere molteplici e pesare pertanto in maniera maggiore, anche in termini percentuali.

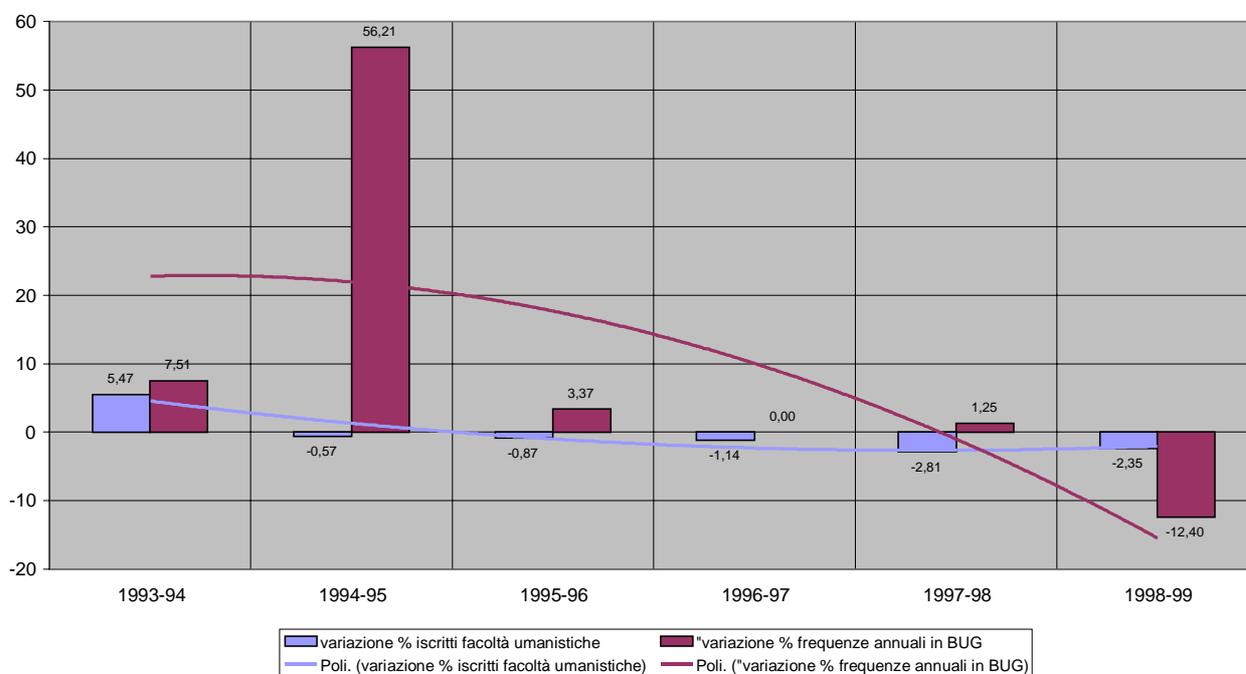


Grafico 13 - Variazioni percentuali Iscritti all'Università e Frequenze annuali in Biblioteca Universitaria

Resta comunque il fatto che l'utenza della Biblioteca Universitaria di Genova negli anni '80 ed ancor più negli anni '90 ha visto un calo notevole di studenti e docenti universitari e ciò probabilmente anche per un diverso peso delle biblioteche cittadine e soprattutto per la strutturazione migliore di alcune biblioteche di facoltà, all'interno del tessuto urbano genovese, oltre che per un naturale decrescita delle iscrizioni a causa del **calo demografico**. Sarebbe stato ovviamente ancora più interessante provare a capire che tipo di collegamento ci possa essere tra i dati di afflusso alle singole biblioteca dei Centri di Servizio Bibliotecario dell'ateneo genovese e quello delle biblioteca che stiamo analizzando, ma i limiti di questa ricerca nonché la difficoltà ad ottenere tali dati, hanno fatto scegliere di lasciare questa come un indicazione che potrà eventualmente essere raccolta da altre ricerche.

3.4 Le opere consultate e il servizio di prestito

Purtroppo la serie storica dei dati presenti negli archivi non permette di spingersi tanto oltre le considerazioni già svolte. Nonostante ciò esistono ancora alcune altre cifre che meritano un'analisi e permettono alcune altre brevi considerazioni.

In primo luogo si può tenere conto di quante e quali siano state le opere consultate nel tempo.

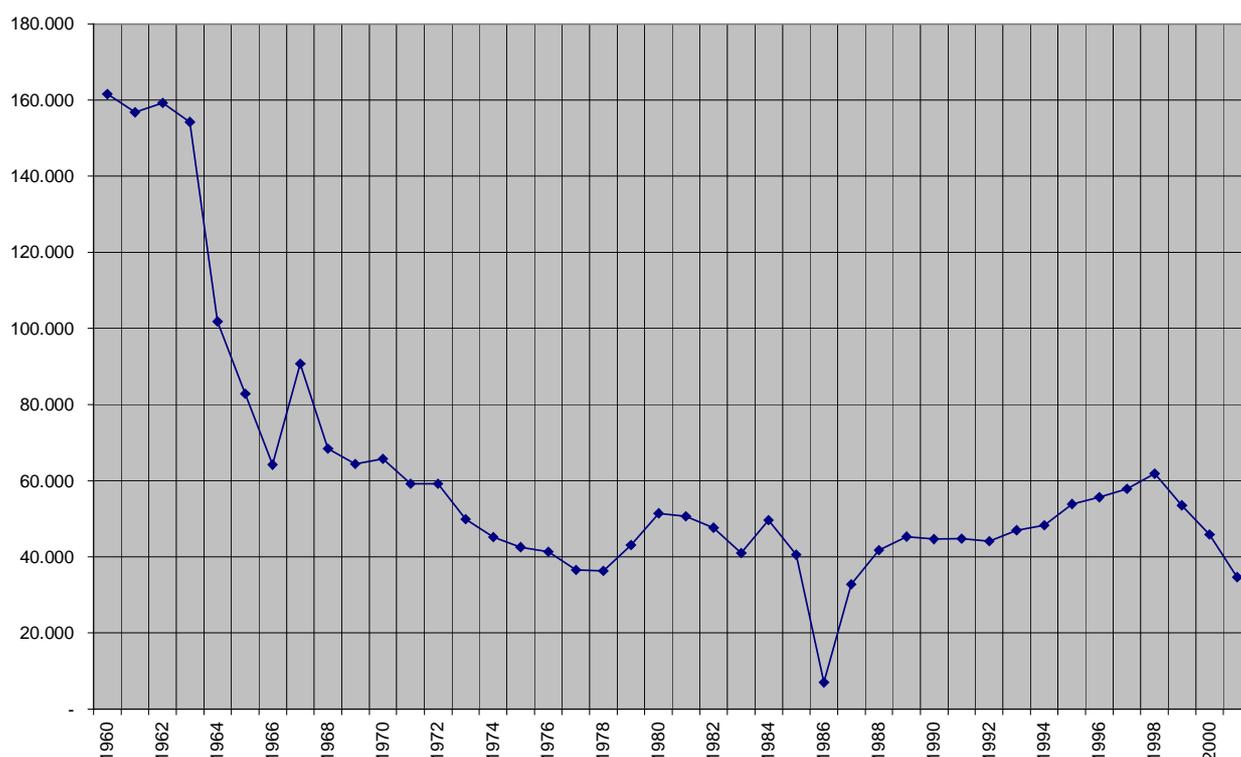


Grafico 14 - Opere date in lettura (totali)

I dati in nostro possesso ci fanno sostenere che il grafico 14, pur rappresentando il numero totale di opere date in lettura, delinea sostanzialmente la curva delle opere moderne date in consultazione.

Si evidenzia il fatto che fino alla metà degli anni '60 il numero di opere date in lettura era molto elevato (circa 160.000 all'anno), ammesso e non concesso che i dati siano stati rilevati e conteggiati in modo esatto e, soprattutto, con gli stessi criteri usati successivamente¹²⁶; in effetti nella seconda parte del decennio si assiste ad un crollo verticale nella consultazioni di opere della Biblioteca Universitaria di Genova, interrotto da un timido ritorno a numeri elevati nel 1967 (90.735 opere consultate in un anno) per poi tornare a

¹²⁶ Su questo aspetto sarebbe utile poter indagare più a fondo, tuttavia manca una memoria storica sulle modalità di rilevamento, anche se i moduli da cui sono stati attinti i dati qui presentati sono tutti coincidenti, almeno per quanto riguarda le definizioni usate.

decreocere ulteriormente, anche se con una curvatura più lieve. Dall'inizio degli anni '70 si assiste ad un nuovo calo dovuto agli eventi già illustrati per quanto riguarda riduzione dell'utenza; il numero di opere consultate raggiunge così livelli medio-bassi, tra le 40 e 50 mila annualmente, che resteranno tali per il trentennio successivo e fino ai nostri giorni. Sulla linea che corrisponde a quel periodo troviamo una strozzatura nel 1986, che, come ormai sappiamo, è dovuta alla chiusura quasi totale della biblioteca in quell'anno; esiste inoltre una punta più elevata in corrispondenza dell'anno 1998 (61.804 opere consultate), probabilmente dovute alla maggior affluenza in seguito alla chiusura della biblioteca comunale Berio. Queste ultime riflessioni inducono anche a dire che **dalla metà degli anni '80 la curva delle opere date in consultazione riprende in parte la forma della curva che abbiamo ritrovato nel grafico 1 relativo alle presenze generali**; per il periodo precedente al 1986 non si trova invece alcun collegamento, anzi si potrebbe dire quasi che i trend disegnati dalle due curve sino di segno opposto. Non avendo altre informazioni a disposizione, non mi dilungo su questo aspetto, lasciandolo alla riflessione di chi potrà continuare la ricerca, passando però ad analizzare il dato relativo alla composizione delle opere date in lettura.

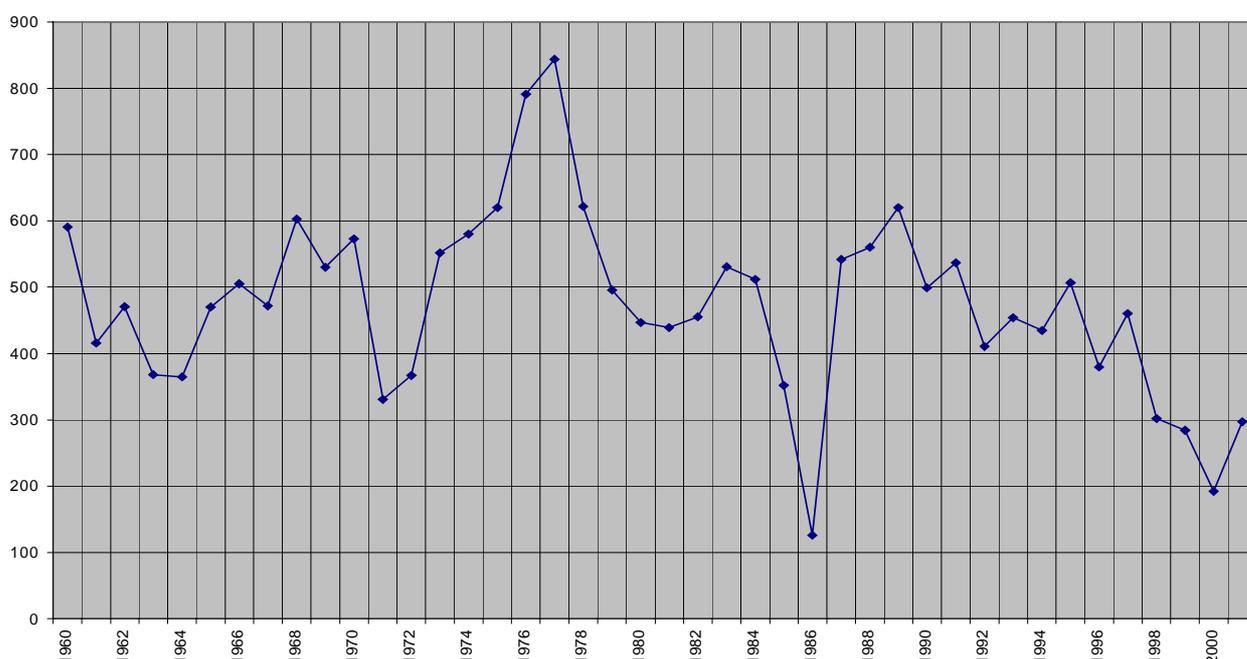


Grafico 15 – Manoscritti dati in lettura

In primo luogo ci si può soffermare sui manoscritti dati in lettura.

Il grafico 15 ci mostra dati assoluti che, quanto ad ordine di grandezza, sono ovviamente di gran lunga inferiori a quello del precedente grafico; quello che però è più interessante da osservare è la curva delineata, completamente differente da quella relativo alle opere in totale, a parte la solita strozzatura del 1986, peraltro “accompagnata” stranamente da un calo

pronunciato già nell'anno precedente. In effetti il picco più alto è del 1977 (804 manoscritti) e negli anni appena precedenti e appena successivi si trovano i valori più alti; per il resto i valori sono quasi stabili nel tempo, raramente sopra il valore 600 o sotto il valore 400. Solo negli ultimi anni (1998-2000) si assiste ad un calo, che in termini percentuali è sicuramente notevole, con un trend discendente che però sembra invertito dal 2001; non si è in grado qui di dare ulteriori spiegazioni, rimandando però a qualche riflessione che svilupperemo nel capitolo relativo all'indagine sull'utenza per ciò che riguarda la consultazione del materiale di pregio della Biblioteca Universitaria di Genova.

Ci resta però da osservare che **il peso scarso che il materiale raro e manoscritto ha nei servizi della biblioteca emerge anche dal successivo grafico 16, relativo alle composizioni delle consultazioni negli anni 1989-2000**, anni di cui sono disponibile tutti i dati disaggregati.

Si può osservare come i testi rari e i manoscritti consultati siano una percentuale di gran lunga minoritaria, se non addirittura irrisoria, pur in una biblioteca che ha un patrimonio librario antico di uno livello con pochi eguali nell'area geografica del nord Italia. Su questo tra l'altro, probabilmente pesa il fatto che gli orari di consultazione del materiale antico sia diverso e più ridotto rispetto agli orari di consultazione del materiale moderno¹²⁷.

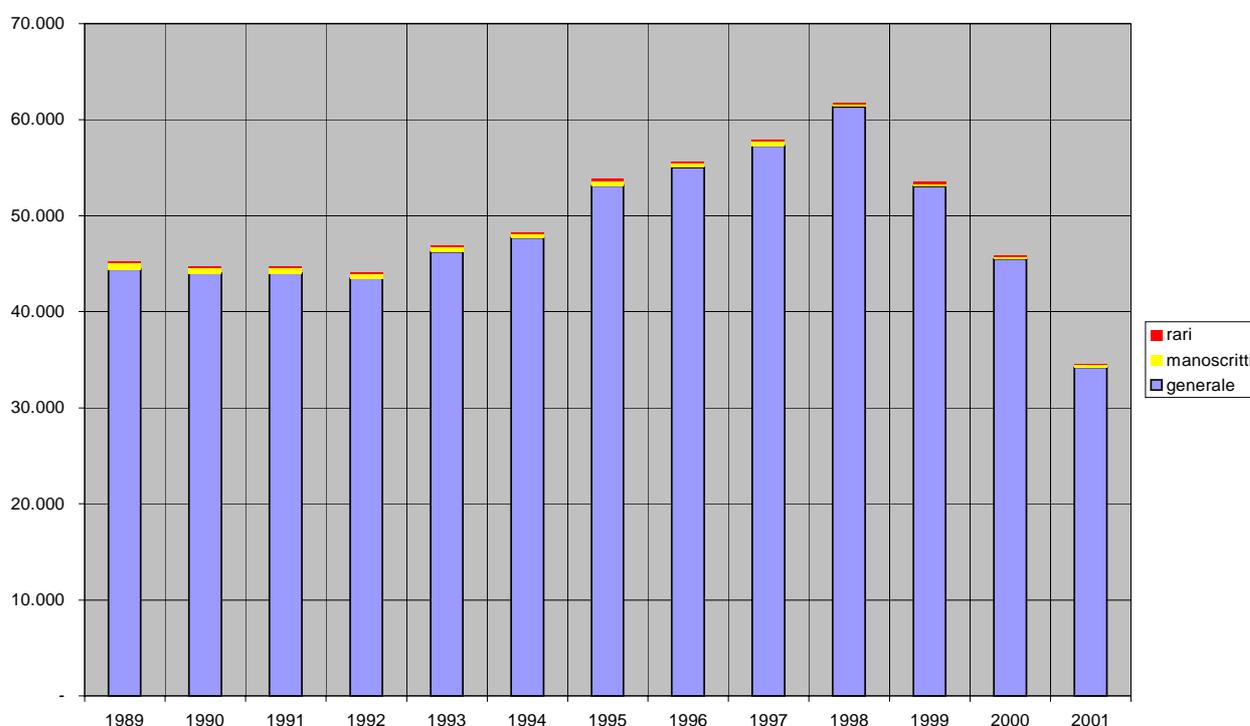


Grafico 16 – Composizione delle opere date in lettura

¹²⁷ Attualmente solo al lunedì il materiale è consultabile al pomeriggio (dalle 15 alle 18), mentre in settimana l'orario è ristretto al mattino (9-13)

Per ciò che riguarda il servizio di prestito¹²⁸ emerge un utilizzo che fino alla fatidica data del 1986 era piuttosto costante, con valori tra i 6.000 e gli 8.000 volumi dati in prestito all'anno¹²⁹. **Dopo la cesura del 1986 si assiste nel grafico 17 ad un fatto differente da quelli descritti parlando degli altri fenomeni analizzati fin ora: la ripresa è pressoché immediata già dal 1987 e la crescita non si ferma, ma da lì continua “l’irresistibile ascesa” del servizio prestito della Biblioteca Universitaria di Genova fino a raggiungere, nel 1998, quasi il doppio dei valori dei decenni precedenti.** La piccola flessione successiva fa comunque segnare valori assoluti ancora elevati rispetto al passato, che, in valore assoluto, restano competitivi rispetto alle maggiori biblioteche statali italiane.

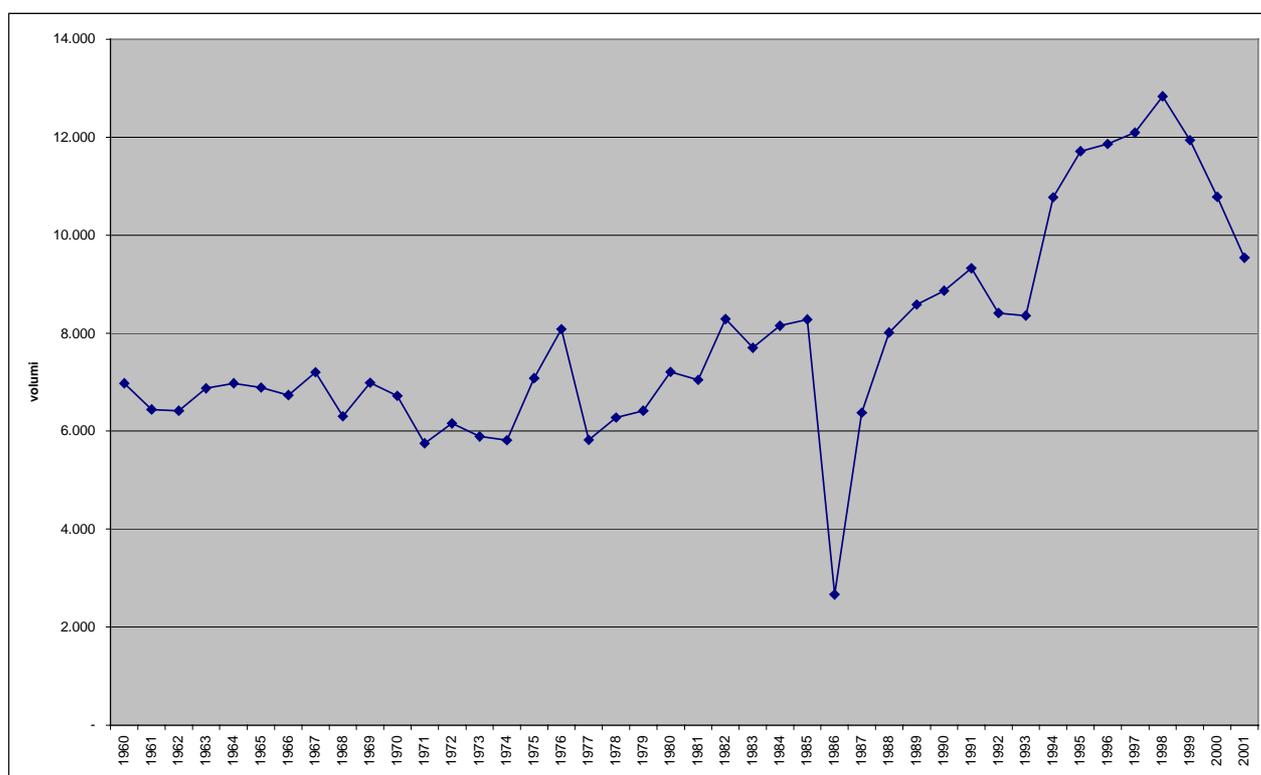


Grafico 17 – Opere date in prestito locale

Discorso diverso deve farsi invece rispetto al prestito interbibliotecario; l'andamento della linea del numero di opere date in prestito ad altre biblioteche o da queste ottenute (grafico 18) è altalenante, però dà conto del fatto che **la biblioteca è utilizzata come canale attraverso cui ottenere i libri da altre biblioteche.** La Biblioteca Universitaria di Genova

¹²⁸ Anticipo qui il fatto che il servizio di prestito è risultato il più utilizzato dal campione a cui è stato sottoposto il questionario oggetto dell'analisi nel prossimo capitolo.

¹²⁹ Si è scelto di svolgere le osservazioni sui volumi dati in prestito e non sugli ammessi al prestito perché quest'ultimo dato, benché formalmente disponibile, non sembra essere stato rilevato in maniera corretta; infatti già ad una prima analisi si nota un costante aumento ogni anno, come se venisse rilevato il numero di tessere del prestito progressivamente rilasciate (che non termina con la fine d'anno) e non il numero degli ammessi al prestito durante l'anno o, perlomeno, i nuovi ammessi.

infatti fino al 2001, e comunque anche ora permangono difficoltà e problemi, non aveva un catalogo interrogabile in linea e pertanto pochi chiedevano, e chiedono, libri in prestito senza venire direttamente a consultarne il catalogo cartaceo. **Molti utenti invece chiedono di avere libri da altre biblioteche di cui possono conoscere il catalogo grazie all'interrogazione in linea.**

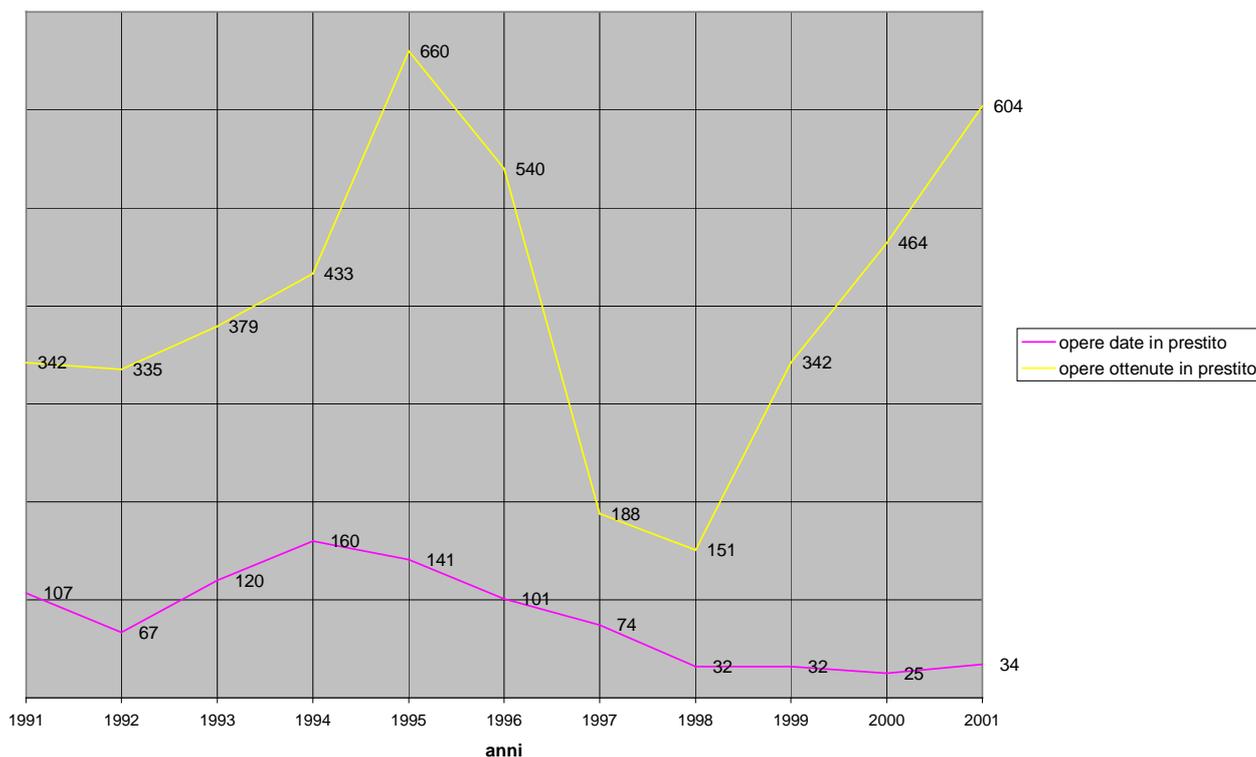


Grafico 18 – opere date ed ottenute in prestito interbibliotecario nazionale

Al di là di qualsiasi altra affermazione, credo che **dal grafico 18 emerga la prova della scarsa “visibilità” di cui gode la Biblioteca Universitaria di Genova nel panorama bibliotecario, sia nazionale che locale**; è superfluo pertanto parlare del panorama internazionale: è solo come titolo di esempio che si può osservare l'esiguità del servizio di prestito interbibliotecario internazionale (grafico 19).

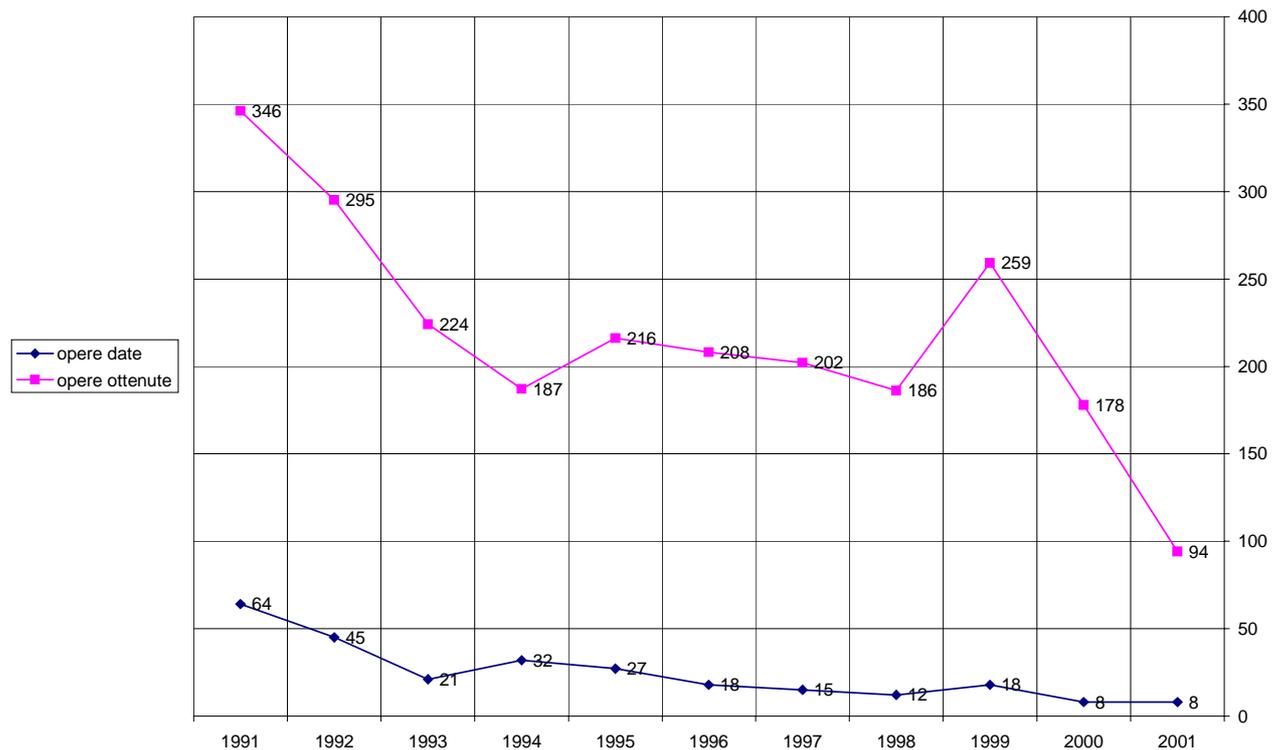


Grafico 19 – opere date ed ottenute in prestito interbibliotecario internazionale

3.5 Il panorama delle biblioteche statali

Terminato questo excursus sui dati posseduti dalla Biblioteca Universitaria di Genova, vorrei provare a tentare un paragone con altre biblioteche. Come si è già detto è difficile trovare termini di comparazione che possano rendere possibile affiancare dati relativi a situazioni differenti; diverse sono le tipologie di biblioteca e, nonostante spesso si senta dire che non ci siano più distinzioni tra le biblioteche e che la differenza la fa la domanda dell'utenza, è ancora vero che diverse sono le funzioni. Risulta inoltre chiaro che l'altra variabile che distingue le biblioteche tra loro è il territorio su cui insistono: una cosa sono le biblioteche delle grandi metropoli, altro le biblioteche in provincia.

Trovare allora un termine di paragone per la Biblioteca Universitaria di Genova non è semplice: è estremamente difficile, e comunque fuori dai limiti del presente studio, trovare il modo di raffrontarla con le biblioteche dei vari CSB dell'Università di Genova, così come sull'intero sistema bibliotecario d'ateneo; neanche è possibile, per restare all'ambito locale, un raffronto con le civiche, o con l'intero sistema delle biblioteche comunali. Scartate queste ipotesi, non sembra possibile e proficuo un paragone con biblioteche universitarie, civiche o

di ricerca di altre città italiane¹³⁰. Il solo che possa avere un fondamento è allora il ricorso ai dati delle biblioteche statali, che hanno, come la Biblioteca Universitaria di Genova, gli stessi fini dettati per legge.

Quanto detto non significa giustificare appieno il metodo scelto, ma a dichiarare un limite oggettivo a cui si vuole trovare un piccolo rimedio. Va tenuto conto, per inciso, che le stesse biblioteche statali sono il campione della confusione degli obiettivi ed è particolarmente difficile definirne le funzioni e capire a quale tipo appartengano; poco chiare già dal nome che, per legge, è: “biblioteche pubbliche statali”¹³¹. I dubbi si sprecano: sono biblioteche pubbliche oppure sono biblioteche di ricerca? O ancora sono biblioteche dell’università?¹³²

Non volendomi però addentrare in un dibattito esistente e di difficile soluzione, preferisco ora tornare ai numeri; purtroppo, come già ho scritto nel paragrafo 2.8, i dati rilevati non sono sempre aggiornati a livello nazionale e pertanto le ultime cifre disponibili risalgono al 1998

Ho creduto interessante provare a vedere come la Biblioteca Universitaria di Genova si colloca nel panorama delle statali per ciò che riguarda i posti a disposizione del pubblico. Ho qui utilizzato i dati del 98 anche sapendo che non vi erano state profonde modifiche di numeri almeno nei tre anni precedenti quella data.¹³³

Il grafico 20 evidenzia subito una carenza di posti nell’Universitaria genovese, tanto che su 23 biblioteche è tra le 5 che possono accogliere meno di 100 persone. Si vede anche che il fatto che il numero di posti disponibili in biblioteca non è direttamente proporzionale al numero di abitanti della città (forse sarebbe il caso di parlare di provincia, se non addirittura di regione): non si giustificano altrimenti i numeri relativi ad esempio alle biblioteche statali

¹³⁰ Per un tentativo di metter a confronto la situazione delle biblioteche italiane e quelle internazionali voglio citare la relazione di Carlo Poni e Roberto Scazzari “Le ‘University Libraries’ fra situazione italiana e standard internazionali” tenuta a Bologna durante l’incontro “Le biblioteche statali universitarie e le Università: quale integrazione?” – 18 e 19 dicembre 1998; la relazione è disponibile all’indirizzo: www.aib.it/aib/commiss/cnsbnt/scazz.htm

¹³¹ Art. 2 del D.P.R. 5 luglio 1995, n° 417; su questo aspetto è interessante ciò che scrive Solimine Giovanni, “Alla ‘biblioteca efficace’ servono regole più chiare” in “Biblioteche oggi”, luglio-agosto 1996, pp. 12-16

¹³² Oltre all’articolo citato nella nota precedente, si veda in proposito Arduini Franca, Falciani Prunai Maria, Lazzi Giovanna, “I limiti delle regole” in “Biblioteche oggi”, luglio-agosto 1996, pp. 4 – 10; “Regolamento? Meglio ‘linee guida – L’opinione di Sandra Di Majo, Direttrice della Biblioteca della Scuola normale superiore di Pisa”, in “Biblioteche oggi”, luglio-agosto 1996, p.11; Suriano Rosalba, “Le biblioteche universitarie e l’Università: qualche riflessione”, relazione pronunciato durante l’incontro “Le biblioteche statali universitarie e le Università: quale integrazione?” – 18 e 19 dicembre 1998; la relazione è disponibile all’indirizzo: www.aib.it/aib/commiss/cnsbnt/suriano.htm; Mandillo Anna Maria, “Il nuovo regolamento del Ministero per i Beni e le Attività Culturali” in “AIB Notizie”, 13 (2001), n. 4, pp.7-8.

¹³³ Ho qui estrapolato i dati di 23 biblioteche, cioè quelle più significative e più vicine al tipo di biblioteca rappresentato dalla Biblioteca Universitaria di Genova.

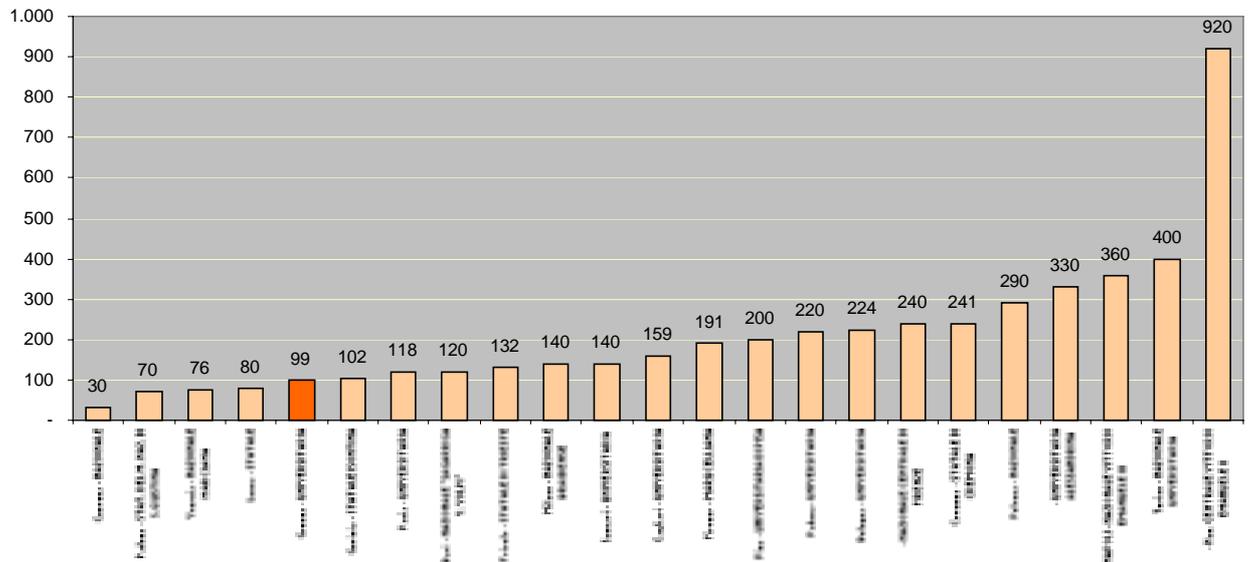


Grafico 20 – Numero di posti per lettori nelle biblioteche statali (fonte ISTAT – Statistiche culturali 1998)

di Cremona, città con 71.421 abitanti alla data del 1° gennaio 2001, e Potenza, che alla stessa data di abitanti ne aveva 65.955¹³⁴. Nel caso delle biblioteche di questo tipo più che i grandi numeri, conta la storia, che spesso pesa in maniera quasi incomprensibile.

Anno 1998

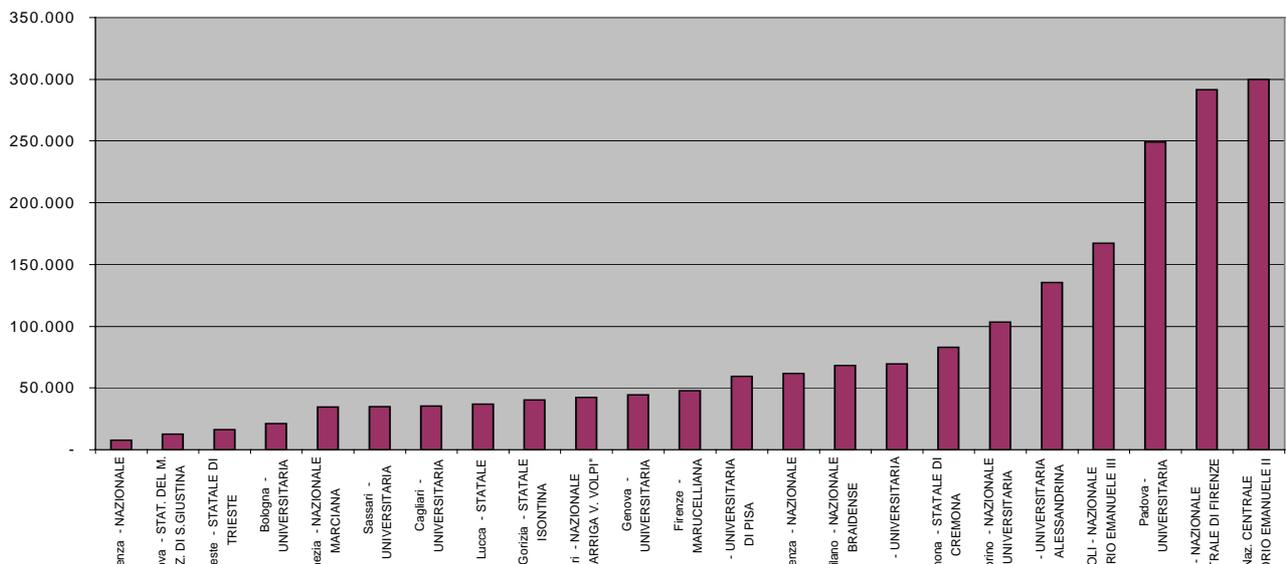


Grafico 21 – Numero di lettori nelle biblioteche statali (fonte ISTAT – Statistiche culturali 1998)

¹³⁴ Anche a provare a considerare i dati dell'intera provincia le cose non cambiano molto: Cremona 335.700 abitanti e Potenza 398.913 contro i 903.353 abitanti della provincia di Genova, mentre nel comune di Genova gli abitanti sono 632.366. I dati sono consultabili all'indirizzo: www.demo.istat.it/pop1/start.html

Il grafico 20 però diventa ancora più interessante se confrontato con i successivi in cui si mettono a confronto il numero di utenti entrati durante l'anno (grafico 21).

In questo secondo grafico, pur con dati che in generale non si possono dire esaltanti, si vede che la posizione della Biblioteca Universitaria di Genova all'interno delle statali è intermedia, quindi più avanzata che per quanto riguarda i posti, superando altre biblioteche pur non raggiungendo grandi risultati; è ovvio che i dati delle nazionali centrali sono qui solo per attinenza con lo stesso ministero, pur avendo caratteristiche del tutto differenti.

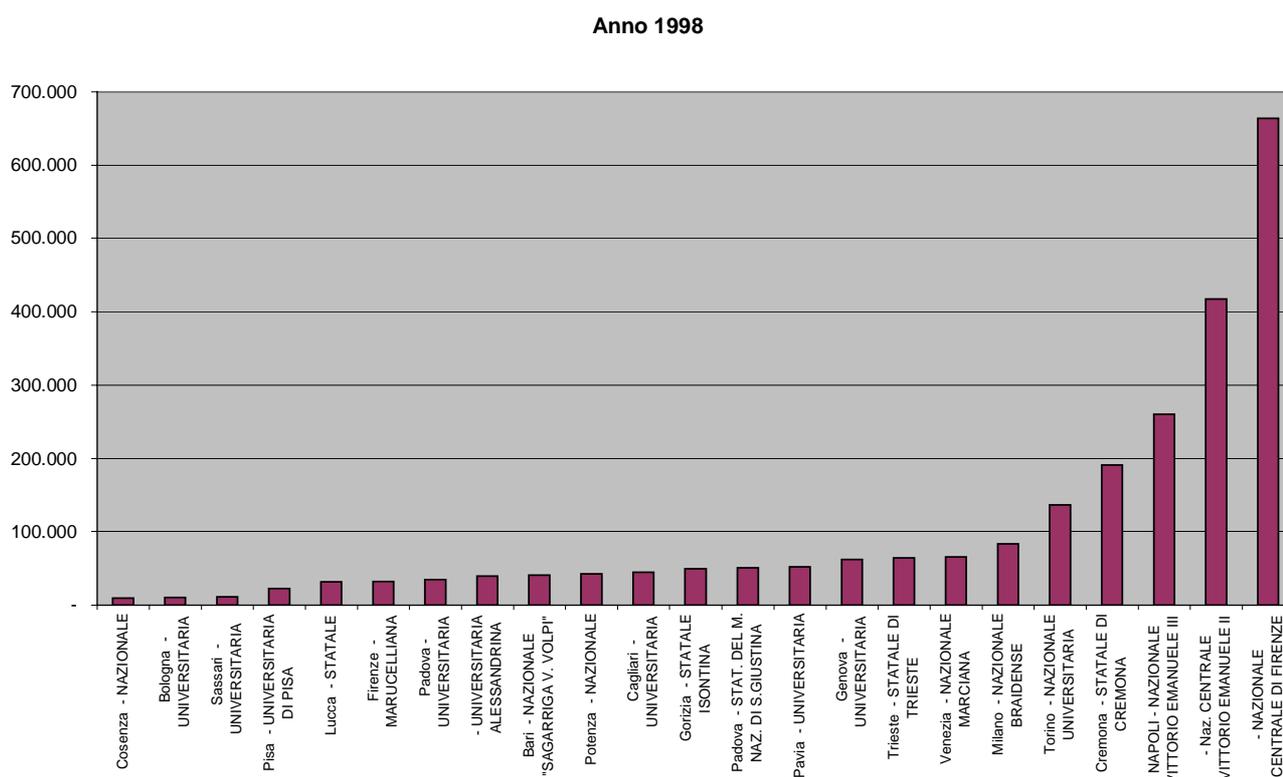


Grafico 22 – Numero di opere consultate nelle biblioteche statali (fonte ISTAT – Statistiche culturali 1998)

Ancora differente è la posizione per quanto riguarda il numero di opere consultate; dai dati riportati nel grafico 22 il posto che la Biblioteca Universitaria di Genova ricopre tra le 23 biblioteche considerate è tra le 9 più frequentate. Questi dati tra l'altro confermano la posizione acquisita per quanto riguarda il numero di lettori durante il 1996, mentre migliorano quella relativa al numero di opere consultate sempre nel 1996, riportati nei grafici 23 e 24.

Purtroppo non disponendo che di dati non recentissimi, queste considerazioni non possono spingersi oltre, in particolare per analizzare l'attuale trend che, come abbiamo visto dai dati relativi alla Biblioteca Universitaria di Genova, confermati peraltro a livello nazionale da informazioni ufficiose, sembra essere discendente quanto all'utilizzo delle biblioteche statali.

Anno 1996

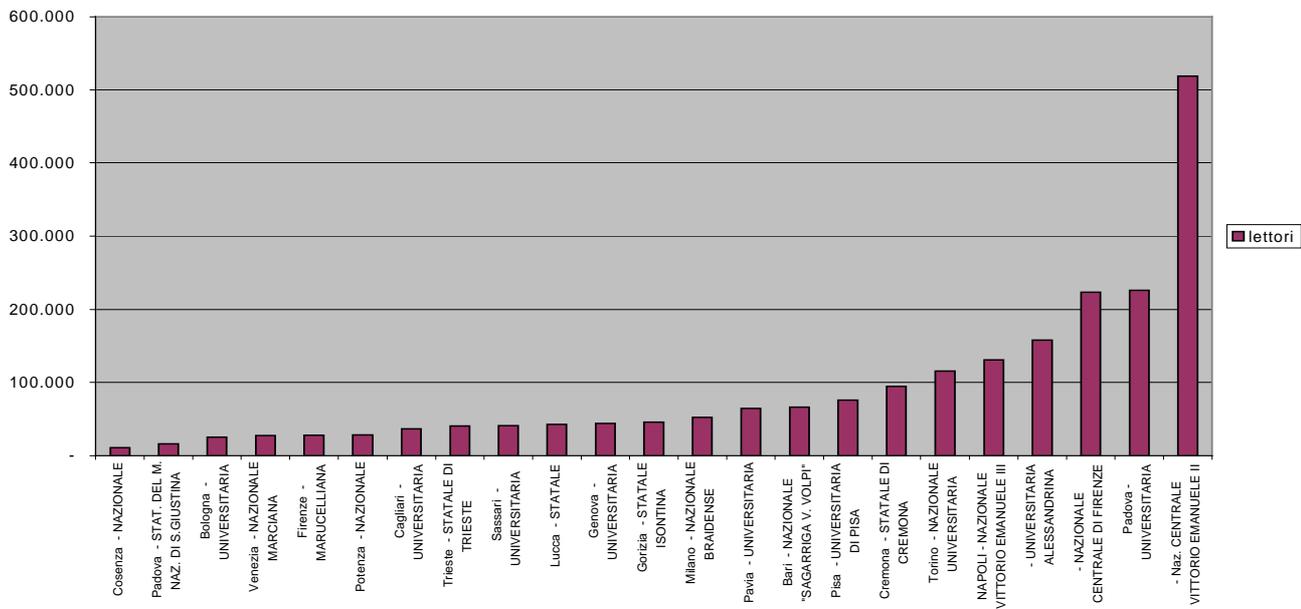


Grafico 23 – Numero di lettori nelle biblioteche statali nel 1996 (fonte ISTAT – Statistiche culturali 1996)

Anno 1996

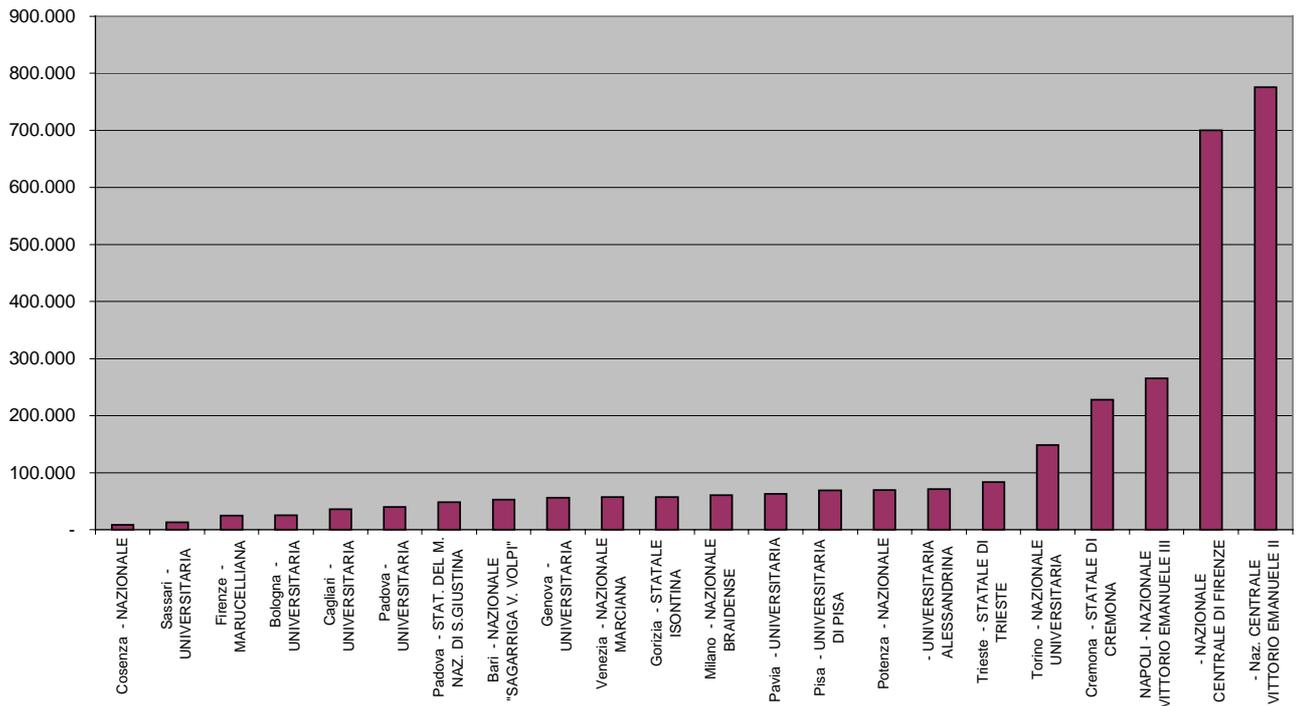


Grafico 24 – Numero di opere consultate nelle biblioteche statali nel 1996 (fonte ISTAT – Statistiche culturali 1996)

4 L'indagine sull'utenza della Biblioteca Universitaria di Genova

4.1 Perché un'indagine sull'utenza

Nel presente capitolo si proverà a raccontare come è nata ed avvenuta nel concreto un'indagine sull'utenza presso la Biblioteca Universitaria di Genova nell'anno 2001.

Prima di questo però bisogna chiarire che ciò è stato determinato, come del resto tutto il presente lavoro, dalla contingente situazione della necessità di comprendere meglio oggi quale sia la qualità del servizio prestato dalla biblioteca, al fine di ristrutturare opportunamente i servizi, particolarmente in previsione del trasferimento nella nuova e più grande sede dell'ex Hotel Colombia.

Come si è scritto nel capitolo 2¹³⁵, utili informazioni per la valutazione della biblioteca possono provenire anche dall'effettuazione di un'indagine sull'utenza. Dopo aver compiuto un'analisi di tipo macrovalutativo¹³⁶ nel capitolo precedente, con l'indagine sull'utenza si passa all'approccio microvalutativo, misurando la percezione soggettiva degli utenti sul modo in cui funzionano i servizi e quale è il giudizio sulle risorse della Biblioteca.

Non è tuttavia sempre possibile eseguire tale tipo di analisi; spesso viene considerata troppo dispendiosa di energie e di risorse in generale. Non mi dilungo qui sulla scarsa attività di valutazione nelle biblioteche italiane perché ne ho parlato altrove; sottolineo solo come non esista, ed ho provato a cercarne traccia in maniera approfondita, nulla di edito sulle esperienze di tale genere nelle biblioteche statali. La possibilità di realizzare una tesi di laurea ha agevolato pertanto il presente lavoro, aggirando gli ostacoli delle risorse, per avviare una attività che, si spera, possa però trovare una certa continuità nel tempo e non resti un fenomeno isolato, pertanto quasi un po' dannoso¹³⁷.

4.2 Progettare un'indagine . Le differenti tipologie.

Progettare un'indagine valutativa richiede un lavoro di conoscenza di alcune tecniche specifiche, onde evitare errori troppo grossolani. Bisogna soprattutto tenere conto che le indagini su un determinato campione non si possono sprecare: le persone che rispondono non sono disposte a ripetere l'esperienza in tempi troppo ravvicinati e soprattutto se dalla precedente rilevazione nulla sembra mutato. Inoltre un risultato errato di un'indagine, a causa di errori nella rilevazione o addirittura nella progettazione, può indurre soluzioni altrettanto

¹³⁵ Si veda in particolare il paragrafo 2.8: "misurazione e valutazione dei servizi"

¹³⁶ Anche per la distinzione tra approccio macrovalutativo e microvalutativo rimando al paragrafo 2.8.

¹³⁷ A tale proposito rimando alle indicazioni della nota n. 30 a p. 15

errate, raggiungendo quindi obiettivi diametralmente opposti a quelli prefissati, cioè il miglioramento del servizio.

È quindi prioritario conoscere quali tipologie sono possibili e calibrare la propria a seconda dello scopo specifico e, ahimè, delle risorse. Questo per dire che prima di tutto ho dovuto provare a conoscere la materia, che ha più a che fare con la statistica e la sociologia che con la biblioteconomia, ma tuttavia a questa è strettamente indispensabile. Come è ovvio non sono diventato un esperto e i risultati si possono vedere: il presente questionario non è scientificamente ineccepibile e d'altronde non c'è nessuna pretesa di costituire un esempio perfetto da imitare come modello, ma semplicemente di costituire una specie di bozza, utile per avviare un modo di lavorare che fino ad oggi non ha conosciuto sviluppo.

Credo che tale premessa fosse necessaria per non caricare questa ricerca di una responsabilità che non può avere e, ancor più, per non rischiare di trarre conclusioni troppo affrettate che inducano ad errori sulla ristrutturazione futura dei servizi.

Detto questo è però opportuno, per ristabilire l'equità, osservare che lo sforzo di dare scientificità ai risultati ottenuti è stato ricercato al massimo, anche grazie ad utili consigli da parte di esperti¹³⁸ e alla lettura di testi ed esperienze concrete già sviluppate altrove¹³⁹. D'altronde credo che, in un campo piuttosto inesplorato come quello delle indagini sull'utenza delle biblioteche, bisogna pur cominciare a porre le basi di una nuova attività. Tra l'altro credo sia utile sottolineare che per quanto riguarda la Biblioteca Universitaria di Genova non esiste nulla di simile dall'inizio della sua esistenza ai nostri giorni, né di edito, né di inedito; unica parziale eccezione è un breve questionario sui servizi del settore di conservazione svolto nel 1994, di cui avremo modo di parlare per confrontare i risultati con quelli ottenuti nel 2001.

Vorrei sottolineare come, benché cominci ad essere diffusa la pratica di condurre indagini sulla soddisfazione dell'utenza, mancano in letteratura, quasi sempre, i precisi riferimenti sui quesiti posti, sulle metodologie e tecniche adottate che possano permettere di comprendere come l'indagine è stata svolta ed utilizzarne gli spunti in esperienze successive.

¹³⁸ Oltre a ricordare qui il prezioso contributo offertomi dalla disponibilità della Dottoressa Catinella e della Dottoressa Galluzzi durante le attività del Seminario AIB "Le Statistiche in biblioteca", di cui già ho trattato, voglio cogliere l'occasione per ringraziare il Professor Giovanni Solimine che mi ha incoraggiato e consigliato nella presente ricerca.

¹³⁹ All'interno della letteratura, oggi discretamente numerosa, ritengo particolarmente preziosi: Bellini Paolo e Rizzi Ivana, "ISO 11620. Stima della target population. Indicatore B.1.1.1 - User Satisfaction" in "Biblioteche oggi", febbraio 2001 pp. 52-68; Anna Galluzzi, "La valutazione delle biblioteche pubbliche", cit.; Facchini Carla e Traniello Paolo, "Ricerca sull'utenza delle biblioteche comunali lombarde", Regione Lombardia

Per questo, prima di entrare nel merito dei risultati dell'indagine svolta, mi dilungo sulla sua concezione.

Come detto la scelta della modalità della ricerca è stata dettata dagli scarsi mezzi a disposizione e dalla mancanza di esperienza specifica; è per questo che si è dapprima esclusa la possibilità di un'indagine su un'utenza potenziale, che la Biblioteca Universitaria di Genova attualmente non è in grado di definire in termini precisi e che comunque richiederebbe enormi risorse ed energie. Le difficoltà a raggiungere tutta l'utenza reale, compiendo quindi un'indagine esaustiva, o a preparare un campione statistico scientificamente fondato ed inoppugnabile (indagine campionaria) ha fatto così propendere verso un'indagine su un campione non probabilistico, cioè effettuata solo su una parte di "popolazione" non campionata con regole statistiche, ovvero l'utenza entrata in biblioteca in una determinata settimana. Come avremo modo di dire tuttavia i risultati sono stati egualmente soddisfacenti, evidenziando una certa rappresentatività del campione d'utenza intervistato.

Anche la scelta della tecnica di somministrazione, quella ad autocompilazione a scapito dell'intervista diretta o telefonica, è stata compiuta valutandone i costi ridotti, la minore influenza da parte di intervistatori, che in questo caso sarebbero stati non-esperti, la garanzia dell'anonimato che permette di rilevare più facilmente informazioni personali; questo è stato fatto mettendo in conto la possibilità di ottenere questionari incompleti, cosa effettivamente verificatasi, la autoselezione dei rispondenti, avvenuta solo in parte, o l'alta percentuale di mancate restituzioni, che in effetti non ha interessato che in modo contenuto l'attuale indagine.

Tenuto conto di queste premesse, ho provato a cercare un questionario da applicare alla realtà della Biblioteca Universitaria di Genova; la scelta è caduta su un significativo ed interessante questionario utilizzato dall'Università di Trento e presentato da Paolo Bellini al Convegno "Comunicare la biblioteca" nel marzo 2001¹⁴⁰; tale scelta è stata anche dettata dalla possibilità di un confronto, non tanto sui risultati, data la differenza tra i due contesti, quanto sulle modalità di esecuzione dell'indagine e dell'elaborazione dei dati ai fini della valutazione. In effetti dalla relazione al convegno citata e da un articolo apparso su

¹⁴⁰ La relazione di Bellini, dal titolo: "*La Misura della performance a supporto del Marketing di biblioteca*", si trova ora in *Comunicare la biblioteca*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 2002.

“Biblioteche oggi”¹⁴¹ il materiale messo a disposizione dall’ateneo di Trento non aveva eguali con altri esempi di indagini, pur interessanti¹⁴².

Il questionario preso in esame presentava alcuni vantaggi tra cui il fatto di essere diviso in parti che potessero prima fornire informazioni utili sui dati dell’utenza rispondente, poi sulle sue abitudini in riferimento al mondo bibliotecario, poi sulla valutazione della Biblioteca specifica. Quest’ultima parte, con 13 domande relative ad altrettanti servizi bibliotecari, a loro volta suddivisi in ulteriori domande per gli aspetti particolari, è stata affrontata utilizzando la Scala di Likert, che consiste nel dare la possibilità a chi risponde di esprimere un giudizio da 1 a 5 (pessimo, scarso, sufficiente, buono, ottimo) sul servizio specificato di volta in volta; la stessa scala prevede anche la risposta 0 nel caso che il servizio non sia stato sperimentato o non si sia in grado di esprimere su di esso un giudizio. Caratteristica ulteriormente interessante è la previsione di una casella per manifestare il giudizio di importanza del medesimo servizio considerato; quest’ultima parte peraltro forse è stata la più problematica e non sempre chiara per tutti gli utenti. Tuttavia conoscere quanto è importante per l’utente un determinato servizio è particolarmente interessante e fornisce utili informazioni per la valutazione.

Scopo finale è quello di individuare i servizi da “aggiustare” secondo il seguente schema:

- ❖ Soddisfazione e importanza alta: non c’è necessità di intervento
- ❖ Soddisfazione alta e importanza bassa: si interviene se le risorse impegnate sono utili anche per altri servizi
- ❖ Soddisfazione e importanza bassi: non c’è urgenza di intervento
- ❖ Soddisfazione bassa e importanza alta: è necessario l’intervento immediato

Come è ovvio il questionario è stato opportunamente adattato e anche ampliato alla realtà della Biblioteca genovese, tra l’altro inserendo alcune (poche) domande specifiche a risposta bloccata (SI/NO/NON SO) e due libere per consigli da parte degli utenti.

¹⁴¹ Bellini Paolo e Rizzi Ivana, “ISO 11620. Stima della target population. Indicatore B.1.1.1 - User Satisfaction”, cit., pp. 52-68

¹⁴² Tra tutti mi sembra interessante ricordare il metodo Servqual, che utilizza due questionari, uno sull’analisi delle aspettative, l’altro sull’analisi della percezione; il metodo Servqual può essere utilizzato oltre che per gli utenti anche per il personale. Si veda nel merito: Di Domenico Giovanni, “Progettare la user satisfaction”, in “Biblioteche oggi”, novembre 1996 n. 9 pp.52-64

4.3 Il questionario

Parte Prima: dati sull'intervistato

1. Sesso: M F
2. Et :
3. Nazionalit :.....
4. Lingua madre.....
5. Professione:
 - a) Studente
 - superiori
 - universit 
 - b) Docente
 - scuole elementari
 - scuole media inferiore
 - scuole superiori
 - universit 
 - c) Ricercatore
 - d) Impiegato
 - e) Libero professionista
 - f) Pensionato
 - g) Altro (specificare)
.....

Parte seconda: informazioni generali sull'utilizzo della Biblioteca Universitaria di Genova

1. Con quale frequenza utilizza la Biblioteca Universitaria di Genova?
 - Quotidianamente
 - Spesso (1-2 volte a settimana)
 - Ogni tanto (1-2 volte al mese)
 - Raramente (4-5 volte all'anno)
 - Quasi mai (meno di 4-5 volte all'anno)
2. Nell'ultimo anno quante volte ha usufruito della Biblioteca Universitaria di Genova?
 - Quotidianamente
 - Spesso (1-2 volte a settimana)
 - Ogni tanto (1-2 volte al mese)
 - Raramente (4-5 volte all'anno)
 - Quasi mai (meno di 4-5 volte all'anno)
3. Si serve di altre biblioteche...
 - Pi  spesso che della Biblioteca Universitaria di Genova?
 - Meno spesso che della Biblioteca Universitaria di Genova?
 - Mai
4. Quali servizi utilizza maggiormente in Biblioteca Universitaria di Genova? (max 4 risposte!)
 - Consultazione/lettura testi d'esame
 - Consultazione/lettura altri testi
 - Consultazione manoscritti e rari
 - Consultazione/lettura riviste specializzate
 - Consultazione/lettura enciclopedie, vocabolari, repertori e simili
 - Consultazione/lettura Gazzette Ufficiali, normativa nazionale e comunitaria o simili
 - Lettura della stampa (quotidiani, settimanali...)
 - Ricerca bibliografica
 - Navigazione su internet
 - Prestito libri (locale, interbibliotecario, internazionale)
 - Altro (specificare).....

Parte terza: Valutazione dei servizi e degli aspetti della biblioteca

Istruzioni:

per ogni quesito indicare nell'ordine:

a) **IMPORTANZA/NON IMPORTANZA** del servizio/aspetto in questione (prima colonna)

b) **GIUDIZIO** su una scala da 1 a 5 relativamente alla qualità del servizio/aspetto secondo la seguente scala:

1 = pessimo
2 = scarso
3 = sufficiente
4 = buono
5 = ottimo

Qualora non si sia in grado di giudicare la qualità del servizio/aspetto in questione indicare

0 = non so/non sperimentato

	IMPORTANZA		GIUDIZIO						
1) ORARIO									
- ore di apertura giornaliera	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 0	
- giorni di apertura settimanale	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 0	
2) STRUTTURA FISICA									
- n° posti di lettura	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 0	
- silenziosità	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 0	
- temperatura	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 0	
- illuminazione	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 0	
- servizi ristoro, bagni, ecc.	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 0	
- armadi per utenti	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 0	
3) CONSULTAZIONE DEL CATALOGO E INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE									
- facilità di consultazione del catalogo moderno	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 0	
- assistenza del personale	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 0	
4) CONSULTAZIONE DEL CATALOGO MANOSCRITTI E RARI E INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE									
- facilità di consultazione dei cataloghi manoscritti e rari	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 0	
- assistenza del personale	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 0	
5) CONSULTAZIONE VOLUMI MODERNI									
- orari di consultazione	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 0	
- ricchezza collezione	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 0	
- disponibilità di più copie del medesimo libro	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 0	
- tempo di attesa per ottenere i volumi dal magazzino	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 0	
- n° e tipo di opere negli scaffali aperti	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 0	
- facilità di rintracciare il documento	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 0	
- facilità di disporre del documento	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 0	
6) MANOSCRITTI E RARI (edizioni precedenti al 1800)									
- Ricchezza della collezione	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 0	
- orari di consultazione	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 0	
- facilità di rintracciare il documento	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 0	
- facilità di disporre del documento	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 0	
7) RIVISTE SPECIALIZZATE									
- n° riviste a disposizione/ varietà	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 0	
- facilità di rintracciare il documento	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 0	
- facilità di disporre del documento	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 0	

	IMPORTANZA		GIUDIZIO						
8) STAMPA (QUOTIDIANI, SETTIMANALI...)									
- n° di quotidiani/varietà	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 0	
- accessibilità archivi	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 0	
- facilità di rintracciare il documento	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 0	
- facilità di disporre del documento	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 0	
9) PRESTITO LOCALE DEI LIBRI									
- durata del prestito	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 0	
- n° volumi che si possono prendere in prestito	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 0	
10) PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO E INTERNAZIONALE									
- tempo di attesa	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 0	
- costo	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 0	
11) MULTIMEDIALITÀ									
- n° postazioni Internet	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 0	
- tempi di collegamento Internet	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 0	
- sito Web biblioteca	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 0	
- n° banche dati su CD-ROM in rete	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 0	
- n° postazioni per banche dati	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 0	
-									
12) FOTOCOPIATRICI									
- n° apparecchi	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 0	
- costo	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 0	
- efficienza (disponibilità assistenza, carta...)	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 0	
13) PERSONALE									
- competenza	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 0	
- gentilezza	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 0	
- consistenza numerica	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 0	
14) QUALI SERVIZI RITIENE CHE VADANO PRESI IN CONSIDERAZIONI E/O POTENZIATI?									
- Rendere possibile la lettura di libri propri in Biblioteca	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO						<input type="checkbox"/> NON SO	
- Postazioni PC per videoscrittura	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO						<input type="checkbox"/> NON SO	
- Consultazione libera dei volumi direttamente dagli scaffali	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO						<input type="checkbox"/> NON SO	
- Posti di studio in cui conservare per più giorni libri e materiale di ricerca					<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO		<input type="checkbox"/> NON SO	
- Altro (specificare).....									
.....									
15) DI QUALI MATERIE , TEMATICHE E/O TIPI DI SUPPORTO (PERIODICI, CD-ROM, ECC.) RITENETE NECESSARIO CHE LA BIBLIOTECA INCREMENTI GLI ACQUISTI?									
.....									
.....									
16) OSSERVAZIONI E CONSIGLI									
.....									
.....									
.....									

4.4 Svolgimento dell'indagine

L'indagine si è svolta con la distribuzione del questionario agli utenti entrati in Biblioteca Universitaria di Genova nella settimana, di media affluenza, compresa tra il lunedì 19 e il sabato 24 novembre 2001; agli utenti entrati in biblioteca è stato chiesto di ritirare il questionario e depositarlo, compilato entro la settimana successiva, nell'apposita cassetta chiusa messa all'ingresso.

Nella tabella 1 sono indicati i dati riferiti alla distribuzione e restituzione dei questionari raffrontati sia con il numero di ingressi registrati nella settimana oggetto dell'indagine, sia con il numero di utenti entrati in biblioteca, dato ottenuto grazie all'elaborazione effettuata sulle schede di ingresso¹⁴³.

ingressi	utenti entrati	Questionari					
		preparati	ritirati	non ritirati	non preparati	restituiti	non restituiti
784	469	400	357	43	69	278	79

Tabella 1

L'elaborazione grafica di tali dati, che ci rende evidenti i termini percentuali, ci permette di considerare che la risposta dell'utenza è stata piuttosto massiccia.

In effetti, pur considerando che l'indagine ha interessato una sola settimana e quindi una ridotta fetta di utenza reale, mentre potrebbe essere interessante allargare l'indagine ad altri periodi dell'anno e a numeri più elevati, bisogna **registrare la manifestazione di interesse a "collaborare", da parte dell'utenza della Biblioteca Universitaria di Genova, all'attività di valutazione dei servizi.** Come è evidente nei dati in tabella e nel grafico 25, il 76% dell'utenza ha ritenuto interessante l'iniziativa ed ha ritirato il questionario.

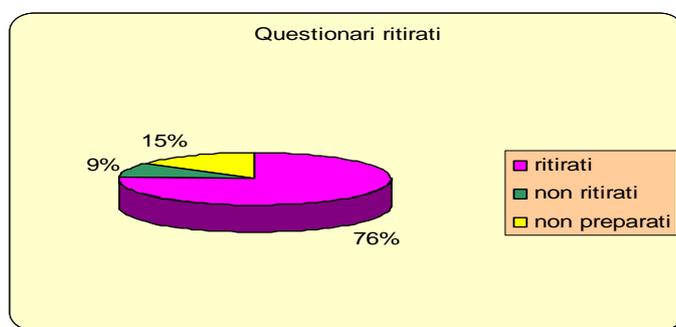


Grafico 25

¹⁴³ Il prezioso apporto di molti lavoratori della Biblioteca Universitaria di Genova, che sono anche miei colleghi, in questa fase è stato fondamentale e per questo li ringrazio tutti per la disponibilità e la cortesia prestata nella preparazione, distribuzione e raccolta dei questionari, nel sostegno all'inserimento dei dati, nel fornire utili informazioni e consigli.

Il dato sembra piuttosto elevato e, anche valutando in termini percentuali il numero di restituzioni sul totale dell'utenza entrata, si può confermare tale impressione, tenuto conto che ben il 59% dell'utenza ha compilato e restituito il questionario (grafico 26).

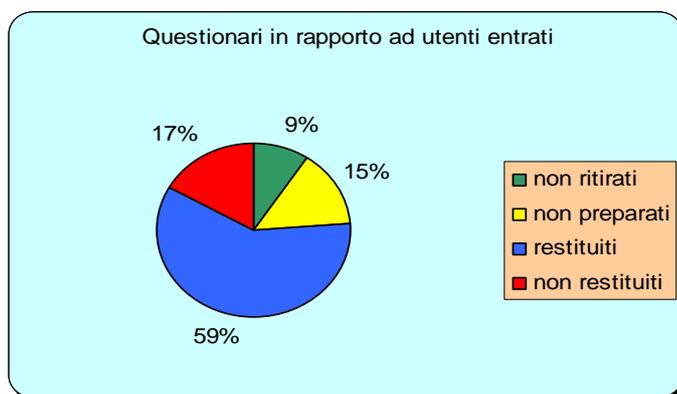


Grafico 26

Ancor più significativo è il fatto che gli utenti, dopo aver ritirato il questionario, lo hanno compilato in massa (78%) come possiamo osservare nel successivo grafico 27.

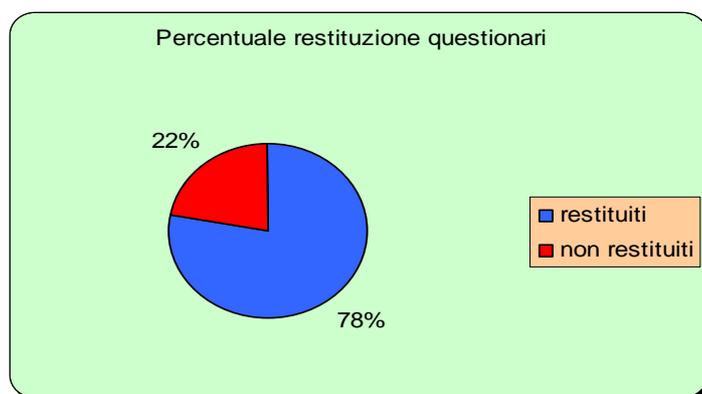


Grafico 27

Non voglio certo ricoprire questa indagine di un'aurea di esaustività; mi preme però porre in evidenza l'interesse dell'utenza ad indagini che possono essere utili per il miglioramento del servizio. Ciò contrasta quindi la solita diffidenza dei bibliotecari ad attuare tali iniziative. Per quello che riguarda la Biblioteca Universitaria di Genova certo questo è stato agevolato dal fatto che non vi erano esempi simili nel passato.

La composizione del campione che ha risposto sembra inoltre avvalorare i risultati ottenuti; infatti rispecchia piuttosto fedelmente sia la composizione dell'utenza totale entrata nel periodo considerato, che la popolazione che ha frequentato la Biblioteca Universitaria di Genova nell'anno 2001.

Composizione percentuale dell'utenza che ha risposto al questionario

altro	studenti	professori	italiani	stranieri
32,2	57,2	10,6	84,5	15,5

Tabella 2

Composizione dell'utenza nell'anno 2001

altro	studenti	professori	italiani	stranieri
31,9	55,6	12,6	78,7	21,3

Tabella 3

Composizione dell'utenza nella settimana di distribuzione del questionario

altro	studenti	professori	italiani	stranieri
276	425	83	621	163

Tabella 4

Dall'elaborazione dei dati contenuti nelle tabelle 2 –3-4, otteniamo i sottostanti grafici osservando i quali possiamo comprendere come, tenendo conto delle indicazioni fornite dalla risposte alla prima parte del questionario, si possa trovare un parallelismo tra la composizione dell'utenza rispondente all'indagine e quella entrata in biblioteca nella medesima settimana. I grafici 28 e 29 che riguardano le categorie professionali evidenziano come i professori che hanno risposto al questionario siano nello stesso numero percentuale (11%) di quelli entrati in biblioteca nella settimana.



Grafico 28

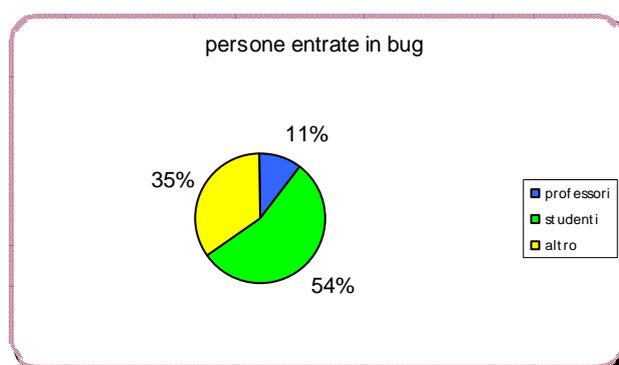


Grafico 29

Peraltro gli studenti hanno risposto in una percentuale leggermente superiore (+ 3%) alla percentuale di quelli entrati in biblioteca nello stesso periodo (54%); come è ovvio questo fa sotto rappresentare, ma in maniera lieve, la categoria “altri”. Tuttavia questo discostamento lieve è percentualmente quasi lo stesso, ma su categorie differenti di quello tra rispondenti al questionario e ingressi in biblioteca nell'intero anno 2001, come si vede nel grafico 30.

In esso sono i professori ad essere rappresentati con il 2 % in più, a discapito della categoria “studenti”, mentre la categoria “altri” mantiene la stessa percentuale (32%).



Grafico 30

Discorso leggermente diverso bisogna fare per la composizione quanto ad appartenenza geografica; i grafici 31 e 32 mostrano come tra i rispondenti al questionario siano sovra rappresentati gli italiani con il 6% in più rispetto a quelli entrati in biblioteca nel periodo.

Tra l'altro nel caso della distinzione tra italiani e stranieri bisogna considerare come

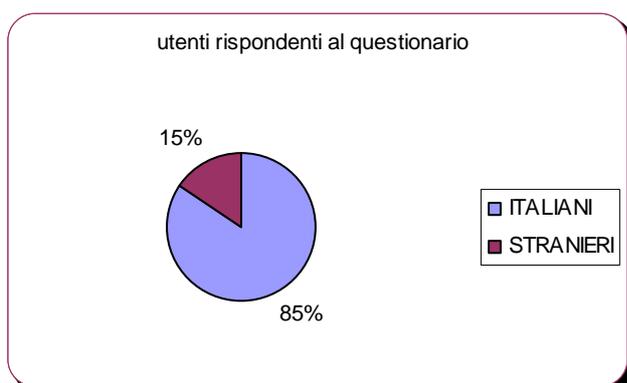


Grafico 31

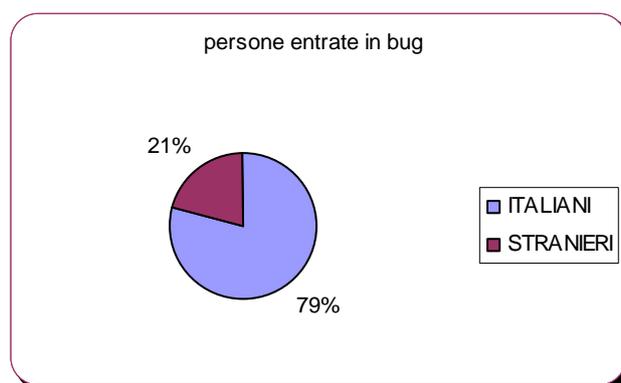


Grafico 32

esiste una quasi totale somiglianza tra la composizione dell'utenza nella settimana dell'indagine e tra quella dell'intero 2001, come si evidenzia nel grafico 33.



Grafico 33

4.5 Le risposte

Lavoro particolarmente complesso è quello dello “spoglio” dei dati e del loro inserimento al fine dell’ulteriore elaborazione che ne permette una visione di insieme, consentendo quindi la successiva fase valutativa.

Poiché per certi versi “noioso”, questo momento è uno dei più pericolosi: inserire erroneamente i dati ottenuti rischia di falsare tutta l’indagine. Sarebbe pertanto opportuno elaborare dei sistemi di inserimento che riducano i rischi di errore; peraltro devo ammettere che per il presente lavoro non sono riuscito a trovare un sistema del tutto efficiente, limitando perciò quest’operazione a un mero inserimento di dati su foglio di calcolo; in questa fase è stato opportuno e di ottimo aiuto l’intervento di alcuni “colleghi” dell’Università. È per questo motivo che ritengo questa la parte su cui converrebbe intervenire per affinare la tecnica, nel caso si volesse riprodurre l’esperienza: mi limito a dire che ad esempio non è possibile, col sistema applicato, incrociare i dati su categorie differenti.

4.5.1 Parte prima: dati sull’intervistato

Nel paragrafo precedente abbiamo già esaminato alcuni dati sulla composizione dell’utenza, riscontrando una certa corrispondenza, anche se non un totale allineamento, con la composizione dell’utenza effettivamente entrata nella settimana, nonché con quella dell’intero anno 2001. Tuttavia con le risposte al questionario, per la prima volta in assoluto, si è riusciti a comprendere più a fondo chi faccia parte dell’utenza della biblioteca di via Balbi; in particolare è interessante sapere chi faccia parte di quella “fantomatica” categoria “altri”, che, come si è detto nel capitolo precedente, ha spesso coperto più di un quarto di utenza, senza specificarne meglio l’identità.

In primo luogo si può notare che ne fanno parte per gran parte impiegati e libero professionisti, rispettivamente l’8,2% e il 7,2% tra coloro che hanno risposto al questionario. In sequenza vengono poi i ricercatori, distinti dai docenti di ogni ordine e grado, che costituiscono il 5,5% del campione. Dopo di loro si notano un 3,8% di pensionati e un 2,4% di operai. Il restante 5,1% degli intervistati appartiene, in minime percentuali, alle seguenti categorie: calciatori, dirigenti scolastici, dottorando e specializzandi, magistrati, disoccupati, bibliotecari, militari, missionari, tirocinanti, promotori territoriali. Ho elencato queste ultime categorie solo per completezza, pur sapendo che sono frutto più del caso che di altro e tenendo conto, tra l’altro, che alcuni (14 utenti in tutto) hanno risposto a questa domanda indicando 2 professioni: infatti in questo caso le risposte sono 292 contro i 278 questionari compilati. Per completare ulteriormente questa parte giova dire che mentre gli

studenti sono quasi interamente universitari (51,4% del totale contro il 5,8% di studenti medi), la composizione degli utenti-docenti è più variegata con una prevalenza anche qui universitaria (5,1%), ma di poco superiore al 3,1 di docenti superiori e al 2,1% di docenti elementari.

Facendo un passo indietro rispetto a quanto si è ottenuto rispetto alle risposte degli utenti, dobbiamo constatare che sul campione rispondente il 56,1% è composto da donne. Il dato risulta tuttavia scarsamente significativo, almeno fino ad una prossima eventuale indagine; infatti non sono presenti altri dati precedenti che possano servire come termini di paragone e inoltre la differenza tra i due sessi in questo caso non sembra particolarmente marcata.

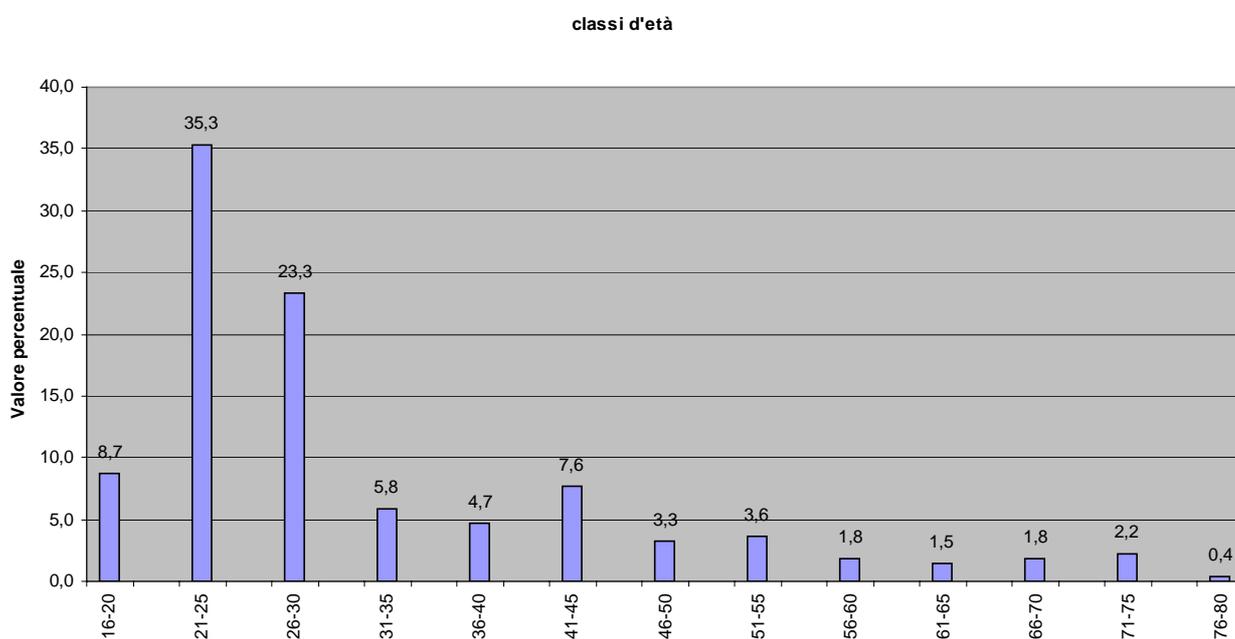


Grafico 34 – età degli utenti rispondenti al questionario

Di più immediata lettura invece è la componente “età”; provando a suddividere in classi di età si può notare una preponderanza di utenti tra i 21 e i 25 anni, come ovvio essendo la Biblioteca frequentata in modo prevalente da studenti; questo dato è confermato dal fatto che le tre classi di età comprese tra i 16 e i 30 anni coprono da sole il 67,3% del totale campione. Si può invece notare una distribuzione abbastanza equa tra le altre classi, anche se sembrano prevalere gli adulti (dai 31 anni ai 45) sulle classi più anziane (grafico 34).

Ulteriore informazione proveniente dalla prima parte del questionario è quella sulla composizione dell’utenza straniera; emerge una netta prevalenza di ispanofoni (74,4% degli stranieri rispondenti) e in particolare sudamericani; più precisamente sono gli ecuadoriani i maggiori frequentatori stranieri della Biblioteca Universitaria di Genova, come evidenziato nel grafico 35. Questo è dovuto alla contingente situazione per cui nella zona della in cui si

trova la Biblioteca Universitaria di Genova vivono molti equadoriani, che tra l'altro rappresentano il maggior gruppo di cittadini stranieri in città; altro elemento determinante è il fatto che la possibilità di utilizzare le postazioni internet gratuitamente, anche se solo su prenotazione e per non più di mezz'ora al giorno, ha spinto molti di loro ad entrare in un luogo che altrimenti non avrebbero frequentato. È peraltro vero che, anche se su questo non dispongo di possibilità di conoscere i dati con esattezza, coloro che sono entrati in biblioteca nel periodo dell'indagine non si sono limitati ad utilizzare solo internet.

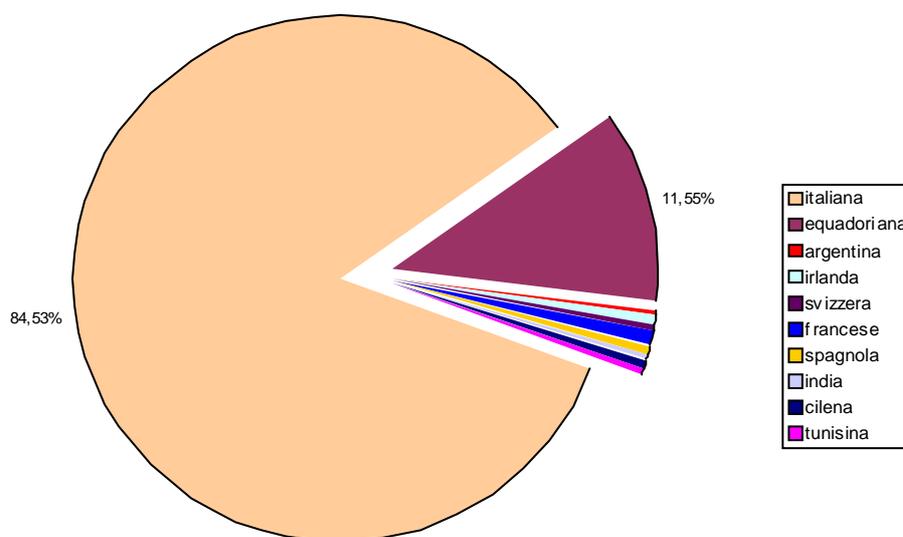


Grafico 35 – nazionalità degli utenti che hanno risposto al questionario

4.5.2 Parte seconda: informazioni generali sull'utilizzo della Biblioteca Universitaria di Genova

Dalle risposte alla seconda parte del questionario provengono invece interessanti notizie su quanto gli utenti hanno utilizzato la Biblioteca e le biblioteche in generale e quali servizi hanno utilizzato nella Biblioteca Universitaria di Genova.

Emerge un quadro di un'utenza piuttosto fidelizzata¹⁴⁴ che si reca spesso in quella biblioteca (41,9%); se consideriamo insieme le risposte “quotidianamente” -“spesso” -“ogni tanto” si arriva addirittura ad un totale dell'80,2%. Solo il 19,8% del campione dichiara di non frequentare la biblioteca che raramente (9,7%) o quasi mai (10,1%).

Tale situazione peraltro non sembra confermata nella sua globalità dalle risposte alla seconda domanda; infatti chi ha frequentato “spesso” la Biblioteca nell'ultimo anno scende al

¹⁴⁴ Si veda in proposito quanto di è scritto nel capitolo 4 nel paragrafo 4.2 “L'affluenza dell'utenza”.

29,8% del campione; in parte questo calo è compensato dalle altre risposte “quotidianamente” (7,4%) e “ogni tanto”(35,7%) con le quali assommate arrivano al 72,9%, che è in ogni modo un 7,3% in meno di quanto dichiarato alla domanda 1 per il medesimo gruppo di domande.

Questi dati incrociati con quelli provenienti dalle domanda 3 fanno pensare ad utenti comunque frequentatori di biblioteche; infatti se, come abbiamo visto, chi ha risposto dice di aver frequentato molto la biblioteca, anche nell'ultimo anno, solo il 10% del campione dice di non frequentare mai altre biblioteche. Per altro verso notiamo che prevale chi frequenta più spesso altre biblioteche (48,7%) su chi frequenta normalmente l'Universitaria (41,3%). Emerge pertanto una situazione un po' discostata dalla media nazionale e pertanto è chiaro che **chi ha risposto al questionario è un utente già frequentante la Biblioteca o le biblioteche, mentre nella norma è solo il 10% circa della popolazione italiana che si reca in biblioteca e ne utilizza i servizi**¹⁴⁵. Ciò rende cauti nell'esaminare le risposte, onde evitare di prendere acriticamente per buono ciò che viene detto, mentre si potrebbero solamente segnalare posizioni di elite, ovvero di chi crede di aver acquisito un diritto, mentre scopo della Biblioteca Universitaria di Genova deve essere quello di fornire un servizio pubblico, non per un ristretto numero di privilegiati.

Da questa parte di questionari otteniamo poi informazioni sui servizi utilizzati in biblioteca (grafico 36). Come ho già anticipato, il servizio che risulta più utilizzato è quello del prestito dei libri (21,4%); a una certa distanza di percentuale si trovano poi la consultazione e lettura di testi vari, non d'esame (16,7) seguita dalla ricerca bibliografica (14,9%). Tali indicazioni inducono a ritenere che **l'utente tipico possa essere un “mordi e fuggi”, ovvero un utente che entra in biblioteca con uno scopo specifico, fa ricerca bibliografica, consulta un libro e poi, presolo in prestito, esce.** C'è da ricordare che tra l'altro era stata data la possibilità di segnalare 4 servizi utilizzati e chi ha risposto ha sfruttato questa possibilità indicandone quasi sempre 3 o 4.

A testimonianza del fatto che l'aver lasciato l'accesso gratuito ad internet non incide in maniera preponderante sul suo utilizzo, va il dato che solo il 7,5% dichiara di utilizzarlo tra i primi quattro servizi. Stupisce poi il fatto che solo il 10,4% dichiarino di consultare o leggere testi d'esame, pur essendo gli studenti universitari i maggiori frequentatori della Biblioteca Universitaria di Genova. Ancor di più stupisce che solo l'1,6% ritenga di dover segnalare la consultazione e lettura di gazzette ufficiali e normativa in genere tra i servizi utilizzati, e anche che solo il 4,3% menzioni la lettura della stampa, non fosse altro perché spesso nell'attesa del libro dal magazzino il giornale può costituire un utile passatempo. È infine

interessante vedere che solo il 5,6% consulti i manoscritti o le edizioni rari, segno di quello che abbiamo già indicato, cioè del fatto che, pur essendo dotata di un fondo antico pregiato e anche relativamente cospicuo, esso è scarsamente utilizzato e conosciuto, ma di questo torneremo a parlare.

Prima di chiudere questa parte devo ancora fare cenno ad un dubbio, suscitato da qualcuno sul fatto di non aver ulteriormente distinto, all'interno di questa domanda, la consultazione dalla lettura; tuttavia, seppur possa considerarsi questa una interessante obiezione, ho ritenuto di non appesantire ulteriormente il questionario in una parte che forse poteva non risultare essenziale ai fini della presente indagine.

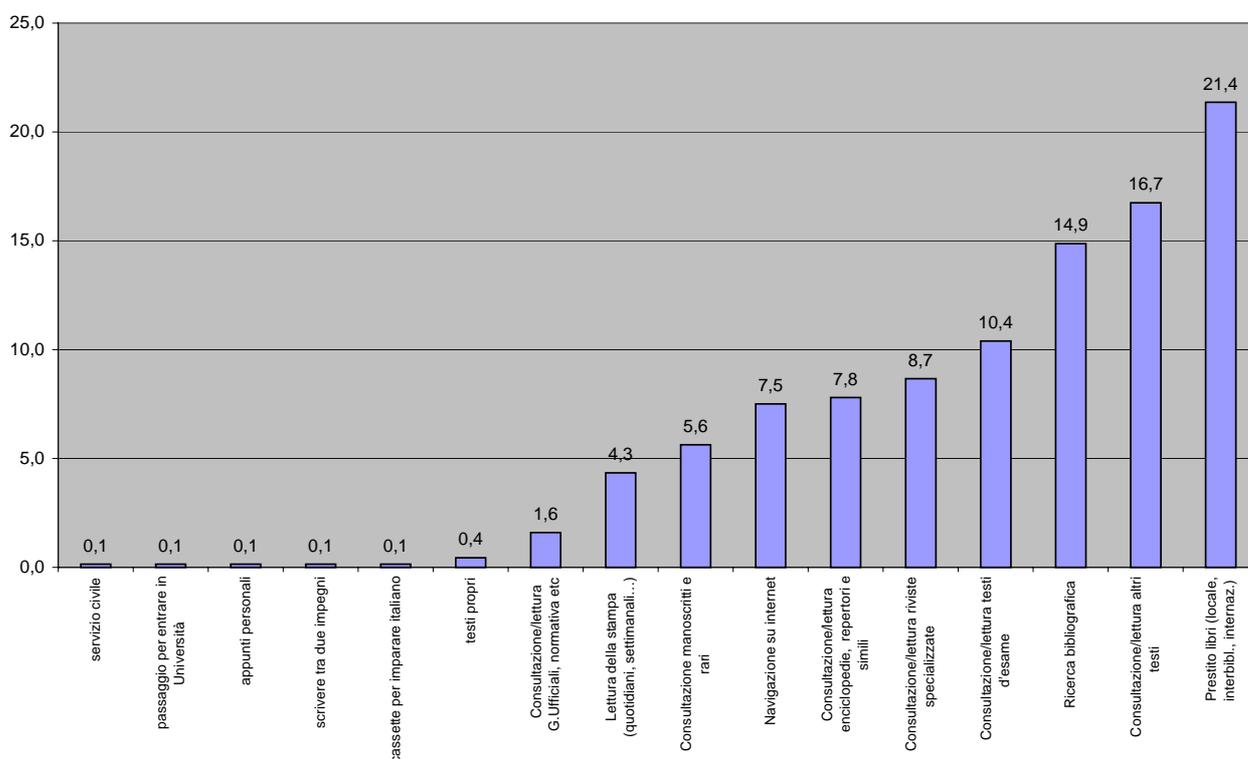


Grafico 36 – Servizi maggiormente utilizzati presso la Biblioteca Universitaria di Genova

4.5.3 Parte terza: Valutazione dei servizi e degli aspetti della biblioteca

Come già si è accennato, la terza parte del questionario, sulla valutazione dei servizi offerti dalla Biblioteca Universitaria di Genova, prevedeva che l'intervistato si pronunciasse prima sul fatto se riteneva quel determinato servizio importante o non importante, per attribuire un peso differente al giudizio successivo, espresso in base alla scala di Likert.

¹⁴⁵ Si veda in proposito Galluzzi Anna, “La valutazione delle biblioteche pubbliche. Dati e metodologie delle indagini in Italia”, cit., pp. 51-55

Questo fatto tuttavia, in un pubblico non particolarmente preparato alle indagini di questo tipo, ha generato, a mio parere, qualche confusione, tendendo molti ad esempio a non esprimere uno dei valori di giudizio quando alla stessa domanda avevano già risposto al primo quesito giudicando non importante per loro quel servizio. Restano comunque delle indicazioni generali che si possono assumere come base per trarre alcune conclusioni sui servizi offerti all'utenza dalla Biblioteca.

Altro problema, già segnalato nei paragrafi precedenti, è che ha avuto molta incidenza la mancata risposta, nel senso che alcuni hanno risposto solo ad alcune domande, spesso limitandosi alle prime e non rispondendo alle ultime. Questo assume già di suo un certo valore, ma diventa difficile l'interpretazione perché bisogna tenere conto da una parte dei giudizi su importanza e valutazione del servizio, dall'altra anche, per capire quanto sia affidabile la risposta, quanti hanno risposto a quella domanda. La risposta 0 è un po' meno equivocabile e dichiara chiaramente una difficoltà di giudicare, mancando di elementi di conoscenza; perciò laddove sono maggiori le risposte di tal genere, si dovrebbe intervenire per favorire la conoscenza del medesimo servizio.

Ho ritenuto, per procedere con ordine, di non esaminare le risposte una ad una secondo la numerazione nel questionario, ma di partire proprio dagli aspetti che gli utenti hanno dichiarato più importanti, ordinando tutte le risposte in ordine decrescente in relazione a tale punto di vista. Questo per mettere in prima evidenza ciò che gli utenti si aspettano dalla Biblioteca Universitaria di Genova e su cui esprimono un giudizio, enucleando pertanto poi anche i servizi su cui è urgente intervenire in quanto il giudizio sia negativo.

Altro modo di procedere potrebbe essere quello di ordinare le risposte in base alla moda o alla mediana¹⁴⁶, o ancora in base alla mancata risposta o alla risposta 0 (=non so/non sperimentato); pur non utilizzandoli come filo conduttore del discorso, ho compiuto tali elaborazioni per comprendere meglio il peso da dare alle risposte.

Nella tabella della pagina successiva si possono vedere tutti i dati citati secondo detto ordinamento. **Come prima impressione generale sembra di poter dire che gli aspetti su cui sia doveroso un intervento sono la riduzione dei tempi di attesa dei libri dal magazzino e il servizio fotocopie.**

¹⁴⁶ La *moda* è la modalità di risposta più frequente; nel caso di due modalità con la stessa più alta frequenza si parla di fenomeno bimodale o plurimodale. La *mediana* è data dal valore centrale o dalla semisomma dei valori centrali della distribuzione, ovvero quel valore che lascia dalle due parti della distribuzione un eguale numero di casi o frequenze.

Tabella 5 - Distribuzione percentuale risposte – Ordinamento decrescente per *Importanza* del servizio/aspetto esaminato

	Domanda	Importante	Giudizio						Moda	Mediana	Non risp.
			1	2	3	4	5	0			
1	giorni di apertura settimanale	99	1	6	16	52	25	6	4	4	15
2	ore apertura giornaliere	98	2	5	11	52	30	5	4	4	9
3	competenza personale	97	2	8	26	35	29	3	4	4	15
4	illuminazione	97	0	4	21	50	25	2	4	4	11
5	ricchezza collezione set. Mod.	96	3	5	33	46	13	13	4	4	19
6	orari di consultazione set.mod.	96	1	4	25	50	20	11	4	4	16
7	facilità di consultazione del catalogo moderno	96	4	9	30	40	17	8	4	4	13
8	n° posti di lettura	96	1	17	36	32	14	3	3	3	12
9	silenziosità	96	1	14	22	40	23	2	4	4	9
10	gentilezza personale	96	5	6	24	33	32	2	4	4	14
11	assistenza del personale sul catalogo moderno	95	3	9	20	38	30	5	4	4	12
12	facilità di rintracciare il documento set.mod	94	3	12	45	31	9	17	3	3	21
13	tempo di attesa per ottenere i volumi dal magazzino	94	13	29	29	24	5	13	2 e 3	3	14
14	efficienza fotocopiatrici	93	10	34	31	19	6	22	2	3	27
15	durata del prestito locale	93	3	7	21	39	30	16	4	4	19
16	facilità di disporre del documento s.m.	92	3	10	37	41	9	20	4	4	23
17	n° fotocopiatrici	92	20	41	25	11	3	19	2	2	23
18	tempo di attesa prestito interb.	91	5	23	33	29	10	43	3	3	30
19	facilità di consultazione dei cataloghi manoscritti e rari	91	7	14	33	31	15	35	3	3	17
20	assistenza del personale sul catalogo manoscritti e rari	91	6	8	29	32	25	34	4	4	17
21	facilità di rintracciare il documento/riviste	91	2	8	39	39	12	33	3 e 4	4	27
22	orari di consultazione antico	90	5	15	35	32	13	44	3	3	27
23	n° volumi che si possono prendere in prestito	90	5	14	34	31	16	16	3	3	19
24	Ricchezza della collezione antico	89	4	6	41	29	20	48	3	3	26
25	n° riviste a disposizione/ varietà	89	4	14	38	36	8	33	3	3	25
26	n° e tipo di opere negli scaffali aperti	89	5	20	38	28	9	19	3	3	21
27	n° di quotidiani/varietà	88	4	8	40	29	19	39	3	3	29
28	n° postazioni Internet	88	8	27	33	24	8	39	3	3	28
29	costo prestito interb.	87	8	19	37	23	13	48	3	3	31
30	facilità di disporre del documento/riviste	87	2	8	42	37	11	35	3	3	27
31	servizi ristoro, bagni, ecc.	87	12	28	32	18	10	15	3	3	12
32	facilità di rintracciare il documento antico	86	2	18	42	27	11	47	3	3	28
33	facilità di rintracciare il documento (stampa)	86	2	10	35	36	17	45	4	4	34
34	costo fotocopie	86	29	31	28	9	3	22	2	2	23
35	consistenza numerica personale	86	3	8	31	32	26	6	4	4	22
36	temperatura	86	3	12	23	44	18	4	4	4	12
37	facilità di disporre del documento (stampa)	85	3	9	34	39	15	45	4	4	34
38	tempi di collegamento Internet	85	4	18	35	34	9	45	3	3	31
39	facilità di disporre del documento antico	84	4	13	44	32	7	47	3	3	29
40	accessibilità archivi stampa	83	4	11	38	32	15	45	3	3	33
41	disponibilità di più copie del medesimo libro	81	9	27	36	22	6	28	3	3	22
42	n° postazioni per banche dati	80	7	26	37	24	6	62	3	3	34
43	sito Web biblioteca	80	6	14	42	31	7	54	3	3	34
44	n° banche dati su CD-ROM in rete	77	7	24	39	20	8	60	3	3	34
45	armadi per utenti	63	24	20	34	12	10	36	3	3	22
Percentuale con cui ogni valore si presenta			6	15	32	32	15	27	3 e 4	3	22

Per il primo di tali aspetti possiamo vedere come ad esso gli utenti diano molta importanza (il 94% del campione), ma il 43% dia un giudizio negativo del servizio reso dalla Biblioteca Universitaria di Genova dichiarandolo scarso (29%) o addirittura pessimo (13%); abbiamo qui un caso di fenomeno bimodale con una moda che è allo stesso momento 2 (=scarso) e 3 (=sufficiente), mentre la mediana è tuttavia la risposta 3. Sulle risposte tra l'altro non pesano particolarmente né le mancate risposte né la risposta 0 (=non so/non sperimentato) che rispettivamente sono il 14% e il 13%, che si assestano sotto il livelli medi dell'insieme dell'indagine¹⁴⁷.

L'altro servizio per cui è attinente lo stesso discorso è quello del servizio fotocopie, interessato nel suo complesso da giudizi negativi; delle tre domande poste nel questionario e riguardanti il servizio fotocopie, solo sull'efficienza non c'è un giudizio totalmente negativo, ritrovando un moda 2 (con il 34%), ma una mediana alla risposta 3 (31%). Peraltro questo aspetto è tra i tre quello che gli intervistati giudicano il più importante (93% del campione). Anche al numero di fotocopiatrici viene riservata una elevata importanza (92%), ma qui il giudizio è totalmente negativo: solo il 14% pensa che tale aspetto sia buono o ottimo contro il 61% che lo ritiene scarso o pessimo. La media e la mediana sono qui assestate entrambe sulla risposta 2. In questo caso la risposta 0 è leggermente sotto la media generale (19%) mentre la mancata di risposta è poco sopra la media (23%): comunque sono entrambe elevate. L'aspetto che gli utenti ritengono meno importante tra i tre considerati per il servizio fotocopie è, paradossalmente in un pubblico genovese, quello del costo: è l'86% del campione che lo ritiene importante; ben il 60% esprime un giudizio negativo, mentre solo il 12% lo giudica buono o ottimo.

Per compiere una valutazione d'insieme è possibile osservare che su tutti gli aspetti giudicati importanti dagli utenti ci sia una percentuale di mancata risposta abbastanza bassa, così come bassa è la percentuale di risposta 0: ciò vuol probabilmente dire che essi hanno ritenuto importanti quegli aspetti che d'altra parte conoscevano meglio; tra questi ci sono gli orari e i giorni di apertura, alcuni aspetti relativi alla struttura fisica, ciò che riguarda il settore moderno della Biblioteca e il personale (escluso la consistenza).

Sugli orari e giorni di apertura al pubblico sembra che ci sia poco da dire, riscontrandosi una moda e una mediana con valore 4, con un 80% circa di utenti che ritengono tali aspetti buoni e addirittura ottimi (rispettivamente 30% e 25%).

¹⁴⁷ La percentuale della risposta 0 è stata calcolata sul totale dei rispondenti alla medesima, mentre quelle relative ai valori della scala 1-5 sono determinate rispetto ai totali complessivi cumulati nelle colonne 1-5. Ovviamente la percentuale delle mancate risposte è stata calcolata sul totale dei questionari distribuiti e considerando comunque la risposta 0 come risposta valida.

Più variegata la valutazione della struttura fisica, in particolare non essendo considerato tutto egualmente importante e ritrovando giudizi non completamente positivi sui posti di lettura disponibili (18% tra pessimo e scarso e 36% sufficiente); a mio parere il giudizio considera persino troppo poco il fatto che i posti siano davvero limitati, anche in rapporto da altre biblioteche simili, come si è visto nel capitolo precedente. Credo che qui si senta il peso di quello che già accennavo in precedenza, cioè il fatto che il pubblico intervistato è un pubblico che già frequenta la biblioteca e non può che giovare del ridotto numero di altri utenti, che lascia più ampi spazi per chi entra in biblioteca.

Con poche persone allora è possibile avere una silenziosità maggiore, testimoniata da giudizi che si assestano su moda e mediana 4¹⁴⁸ e allineata ai risultati espressi sulla illuminazione, che spicca invece per essere l'unica in cui c'è lo zero nella casella del giudizio pessimo.

Altrettanto importanti sembrano essere la gentilezza (96%) e la competenza (97%) del personale, che vengono giudicate entrambe positivamente, con solo l'11% e il 10% di giudizi negativi.

Lasciando ciò che concerne la struttura e gli orari, sono gli aspetti relativi al settore moderno che si segnalano nella maggior parte come molto importanti; inoltre essi risultano anche conosciuti dall'utenza, ricevendo molte espressioni di giudizio di valore. Spicca tra di essi l'assistenza al catalogo moderno con il 68% di risposte tra buono e ottimo e poi la ricchezza della collezione moderna con il 59% di giudizi più che positivi; l'unica eccezione a un serie di aspetti che ottengono valori che sono riassunti da moda e mediana 4, è quella sulla facilità di rintracciare il volume sul catalogo del settore moderno che, con una moda e una mediana 3, mette **in evidenza una difficoltà dovuta al cambio in atto nella catalogazione dei libri nel passaggio ad SBN, con un catalogo a schede difficilmente aggiornabile e un catalogo in linea che non contiene ancora le segnalazioni di volumi già in possesso prima del cambio del sistema.**

Interessante è a questo punto analizzare alcuni aspetti collegati a quelli ora considerati, ma per i quali il livello di importanza riconosciuto dall'utenza è all'opposto; in particolare sulla struttura fisica si nota che è considerato poco rilevante l'aspetto relativo agli armadietti per utenti, che solo il 63% giudica importante; tra l'altro ben il 36% dichiara di non sapersi esprimere o di non aver mai sperimentato, e questo sembrerebbe incredibile, tale servizio. A questo si aggiunge che il 22% non ha risposto alle domanda. Colpisce poi che i

¹⁴⁸ Peraltro nelle osservazioni finali libere sono state abbastanza frequenti alcuni riferimenti a mancanza di silenzio in sala di lettura dovuta al chiacchierio di sottofondo proveniente dal bancone o da chi sta alle postazioni PC

pochi giudizi espressi non siano molto lusinghieri, con una moda e mediana 3 e ben il 44% degli utenti che ritengono scarso o pessimo questo servizio. Purtroppo il questionario è stato presentato all'utenza poche settimane prima del cambio totale degli arredi in ingresso, compreso gli armadi per utenti, dandoci quindi ora dei giudizi su qualcosa che ora non c'è più e non riflettendo le impressioni su quello che ora è presente; qui chiaramente bisognerebbe riproporre la domanda, mentre d'altra parte pesa il fatto che gli utenti non ritengano questo servizio come molto interessante.

Concludendo con gli aspetti relativi alla struttura fisica della Biblioteca merita fare un accenno alla **scarsa considerazione degli utenti per i servizi di ristoro e bagni (87%) e ancor più per la temperatura interna (86%)** che si trovano entrambi nella parte bassa della tabella 5. Su tutte e due la mancanza di risposta non ha un peso sovrabbondante, né la risposta 0 ha una percentuale elevata, segno che sono aspetti relativamente conosciuti. Differente è però il giudizio. Per la temperatura è abbastanza confortante, con moda e mediana 4; ciò, a dire il vero, meraviglia perché proprio poco tempo prima dell'indagine era mancato il riscaldamento dell'edificio per la ristrutturazione dell'impianto termico. Per i servizi di ristoro e per i bagni invece il giudizio non è esaltante perché, anche se moda e mediana hanno il valore 3 (comunque non esaltante in assoluto) ben il 40% del campione ne dà un giudizio assolutamente negativo.

Altro dato interessante è quello sul giudizio rispetto alla disponibilità di più copie del medesimo libro, che solo l'81% degli utenti ritiene importante¹⁴⁹; i giudizi espressi sono inoltre mediocri, con mediana e moda 3 e il 36% del campione che giudica tale aspetto come scarso o pessimo.

Continuando l'esame dei risultati, sembra utile procedere ora analizzando gli aspetti che vengono considerati poco importanti dagli utenti, per riflettere su come spesso ci sia differenza tra quello che è l'aspettativa dell'utenza e quella di chi offre il servizio; credo che, nel caso specifico, ciò sia evidenziato da quelli che sono tra gli ultimi posti nella tabella 5, vale a dire gli aspetti legati alla multimedialità. Fa specie che, **mentre molto si investe e si parla di rivoluzione telematica, come abbiamo visto nel 2° capitolo, ancora poco è ritenuto importante questo settore. Infatti il numero di postazioni per banche dati, il sito Web biblioteca e il numero di banche dati su CD-ROM in rete sono aspetti ritenuti importanti da meno dell'80%** del campione intervistato e sono negli ultimi quattro posti

¹⁴⁹ In questo ci si differenzia parecchio dalla indagine fatta da Bellini a Trento, laddove, probabilmente per essere una biblioteca dell'Università, gli utenti annettevano grande importanza alla disponibilità di più copie del medesimo libro; cfr Bellini Paolo, "La Misura della performance a supporto del Marketing di biblioteca", in *Comunicare la biblioteca*, cit., p.12

della tabella. Inoltre gli stessi aspetti sono quelli su cui si sono concentrate il maggior numero di mancate risposte (il 34% per tutte e tre) e di risposte 0 (tra il 54% e il 62%).

Anche gli altri aspetti della multimedialità considerati nel questionario non sono ritenuti particolarmente importanti e restano comunque nella seconda parte della solita tabella; **solo il numero di postazioni Internet interessa un po' di più l'utenza (88%), mentre su tutta la multimedialità il giudizio è mediocre (moda e mediana 3) e, forse, leggermente più lusinghiero per i tempi di collegamento internet.**

Osservazione diversa si deve fare su un altro settore, quello di conservazione, dove, seppure il giudizio sull'importanza riveste valori né tanto elevati né troppo bassi, tra il 91% della facilità di consultazione del relativo catalogo e dell'assistenza del personale, all'84% della facilità di disporre del documento, emergono una percentuale di risposte con valore 0 molto elevate per tutti i servizi di questo settore, percentuali tra le più alte concentrate su un solo settore; **addirittura il 48% del campione intervistato non sa, perché non lo ha mai sperimentato o perché non è comunque in grado di rispondere, esprimere un giudizio sulla consistenza del materiale del settore antico.** Ciò inoltre è anche collegato ad una percentuale elevata, anche se non la più alta, di mancata risposta. Se è possibile qui soffermarsi e provare a trarre una conclusione, **si potrebbe dire che un pubblico abbastanza fidelizzato, che entra, come si è visto, spesso nella Biblioteca Universitaria di Genova e in parecchi conosce anche altre biblioteche, almeno in modo sufficiente a fare un confronto, non conosce una delle ricchezze primarie e fondamentali della biblioteca in cui trascorre molto tempo.** Potrebbe essere questo un risultato ottenibile da un pubblico estraneo a questa realtà, ma è particolarmente strano qui: molti entrano ed escono senza che riescano a trovare un canale che li avvicini a un tesoro presente. La serietà di questo risultato è tra l'altro aggravata dal fatto che nell'unica indagine svolta presso la Biblioteca Universitaria di Genova in passato, e precisamente nel 1994, già si era messo in evidenza questo problema. Nel questionario citato, peraltro ridotto a sole 10 domande¹⁵⁰, si era preso in considerazione solo il settore antico e dalle risposte fornite risultava che dei 36 utenti rispondenti, solo il 16,6% era un frequentatore abituale del servizio, mentre il 77,7% lo frequentava saltuariamente e la rimanente fetta di utenza non rispondeva alla domanda.

¹⁵⁰ Più che un vero e proprio questionario per sapere come gli utenti valutavano il servizio, si trattava in effetti di un'indagine per conoscere la tipologia di utenza che utilizzava il settore conservazione e per aver da loro alcune valutazioni su proposte ben specifiche di cambiamento del servizio stesso. Tra l'altra è da notare che i questionari restituiti sono stati solo 36 e non esiste nessuna valutazione scritta sui risultati finali, tra l'altro non presenti nell'archivio ufficiale della Biblioteca Universitaria di Genova, ma in un classificatore collocato nella sala V, insieme a materiale differente.

Per quanto concerne il giudizio espresso nell'attuale indagine dalla ristretta parte di utenza sul settore di conservazione, possiamo osservare che risulta positivo il giudizio sull'assistenza del personale con il 52% di risposte tra buono ed ottimo. Gli altri aspetti invece hanno una considerazione leggermente più mediocre, anche se variegata, con moda e mediana espresse dal valore 3.

Passando ad esaminare **il servizio di prestito locale possiamo subito osservare che gli utenti ritengono tale aspetto mediamente importante** (93% e 90%), confermando perciò il fatto che è il servizio che dichiarano di utilizzare di più; ulteriore conferma proviene dalla percentuale di risposta 0 che assume valori che nel complesso sono al di sotto della media (16%) e che anche le mancate risposte sono solo il 19%. Entrando però nel merito dei valori di giudizio troviamo un distinguo molto importante: mentre della durata del prestito gli utenti dichiarano di essere molto soddisfatti, con addirittura il 69% di utenti che giudicano tale aspetto buono ed ottimo, meno positivo è il giudizio sul numero di volumi che si possono prendere in prestito, aspetto solo sufficiente (per il 34%) e con il 19% di espressioni di negatività.

Collegato a questo discorso è quello sul prestito interbibliotecario, che però sembra essere considerato meno importante del prestito locale (tra il 91% e l'87%) e soprattutto meno sperimentato (43% per il tempo di attesa e 48% per il costo) oltre ad avere ricevuto meno risposte (30% e 31% di mancate risposte). I valori assunti da mediana e moda in questo caso non sono poi molto esaltanti (3 in tutti i due casi) mentre le percentuali di giudizio negative (pessimo e scarso) sono abbastanza elevate, con il 28% per i tempi di attesa e il 27% per il costo.

Per concludere la valutazione delle risposte al questionario, restano ancora da esaminare quelle riguardanti **il settore periodici (riviste e stampa)**. **Questo è un altro settore a cui gli utenti non sembrano dare molta importanza** a dire il vero, non tanto per la percentuale di risposta alla domanda apposita che, nel suo complesso, resta sostanzialmente nella media per tutti gli aspetti considerati, escludendo forse l'accessibilità degli archivi della stampa; la scarsa importanza si può infatti dedurre dalla percentuale elevata, sempre superiore alla media, di mancate risposte e ancor più dall'alta percentuale di utenti che non sanno esprimere giudizio, anche qui sempre sopra alla media e che in per alcuni aspetti raggiunge addirittura il 45%. Come è ovvio allora il giudizio espresso sui valori della scala non è affidabile come quello espresso su altri aspetti; tuttavia è da notare che per quelli qui considerati c'è un generale giudizio almeno sufficiente, con una notazione di merito in più per la facilità sia di rintracciare, che di disporre, di riviste e stampa, dove mediana e moda assumono il valore 4.

4.5.4 Servizi nuovi o da potenziare e osservazioni varie

Il questionario prevedeva ancora tre domande per individuare le osservazioni e suggerimenti degli utenti, sia in generale, sia in merito ad alcuni servizi che si volevano introdurre o potenziare.

Il primo servizio su cui si chiedeva un parere era la possibilità di permettere la lettura di libri propri in biblioteca¹⁵¹. La risposta prevalente da parte dei lettori è quella in senso positivo, ma solo il 50% la pensano in tale modo (grafico 37) ; il valore poco elevato però è dovuto probabilmente al solito problema già citato per cui gli utenti che già frequentano la biblioteca tendono a voler rimanere dei "privilegiati" e la possibilità di entrare in biblioteca con i libri propri può trasformare, anche se non sempre, le sale di lettura in luoghi di incontro di studenti, con effetti "rumorosi" e fastidiosi per chi vuole concentrarsi nello studio.

Rendere possibile la lettura di libri propri in biblioteca

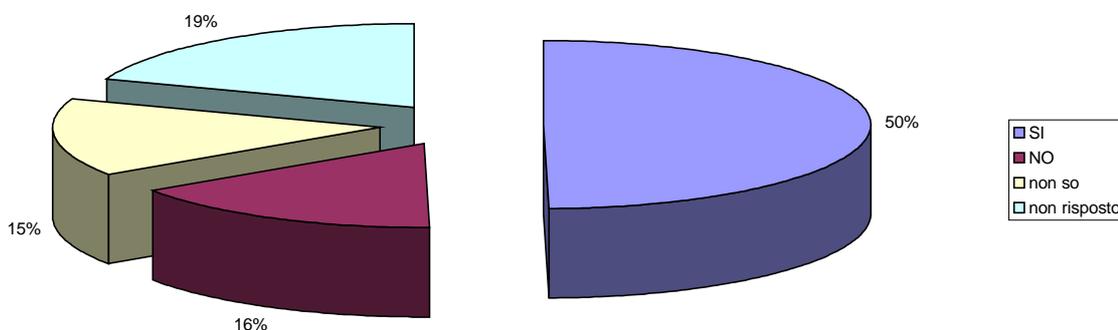


Grafico 37

Altro servizio che si chiedeva di valutare era la presenza di postazioni PC di cui fosse possibile all'utenza l'utilizzo per la videoscrittura. Anche in questo caso prevale la risposta affermativa, ma solo il 48% si schiera in favore dell'adozione di tale nuovo servizio; il "no" questa volta è ridotto al 7%, mentre il 45% si distribuisce equamente tra il "non so" e la non risposta; seppure con sfumature e possibilità differenti, è certo che pesano le stesse considerazioni già svolte per la precedente domanda, tenendo anche conto della realtà

¹⁵¹ Peraltro questo è stato reso possibile proprio dal 1° dicembre 2001, cioè alla scadenza della consegna delle risposte.

Postazioni PC per videoscrittura

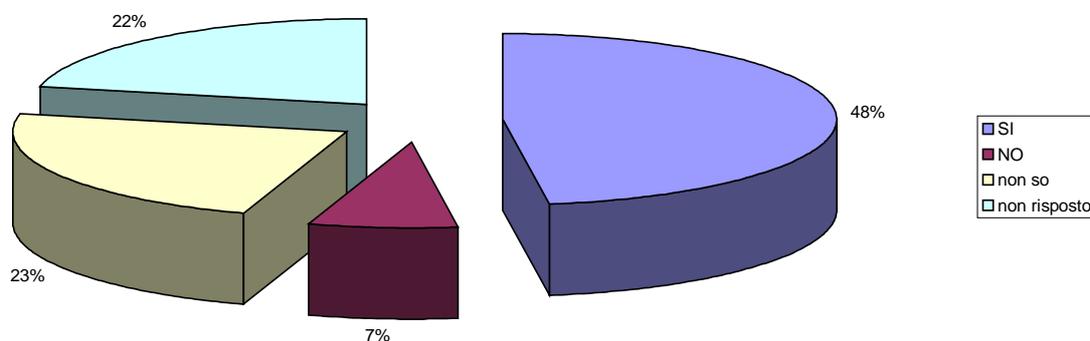


Grafico 38

concreta della Biblioteca Universitaria di Genova, dove i PC attualmente a disposizione dell'utenza sono sempre nella medesima ed unica sala di lettura.

Situazione simile anche per il servizio di consultazione libera a scaffale, dove è quasi il 50% del campione intervistato che si schiera per l'adozione del nuovo servizio e il resto si distribuisce tra le altre tre possibilità.

Consultazione libera dei volumi direttamente dagli scaffali

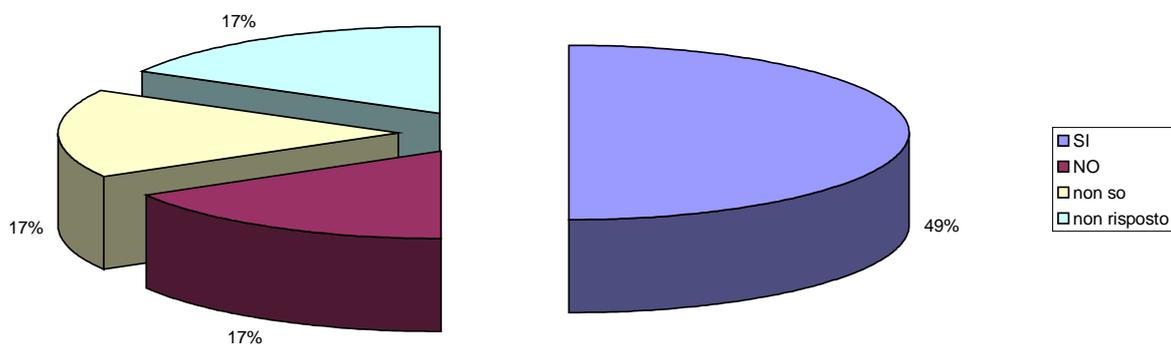


Grafico 39

Neanche la quarta domanda trova una risposta che discosti nella sostanza dalla precedente; queste sembrano quindi segno di un'utenza divisa a metà tra chi vuole novità in biblioteca e chi queste novità le ritiene inutili, dannose o quanto meno non importanti.

Posti di studio in cui conservare per più giorni libri e materiale

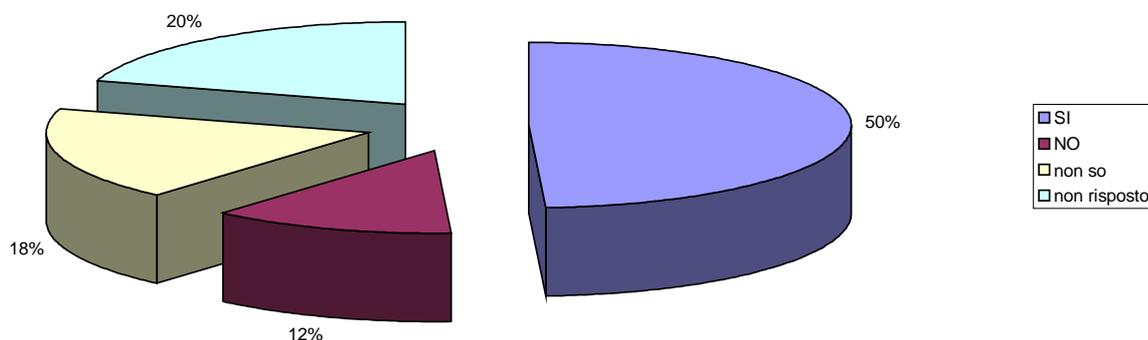


Grafico 40

La possibilità poi di fornire essi stessi suggerimenti su nuovi servizi o sulla necessità di potenziarne di esistenti non ha fornito informazioni che possano considerarsi determinanti per lo sviluppo della Biblioteca Universitaria di Genova. Infatti sono emersi suggerimenti molto differenziati, senza che si sia concentrato il favore su alcuni di essi, ma anzi disperdendosi tra quelli sotto elencati:

- cura maggiore della bibliografia estera
- laboratori linguistici
- navigazione internet
- tempi di attesa minori
- aria condizionata
- sala per consultare i manoscritti e rari
- diventare Biblioteca nazionale
- testi in consultazione (patrologia e grandi collane)
- informatizzazione dei cataloghi
- fotocopie
- lettura microfilm e strumenti di riproduzione fotostatica documenti antichi

- tessera per utenti abituali che consultino manoscritti e settore antico
- appendiabiti in sala lettura

Nessuno di questi è stato segnalato da più di dieci persone (su 278 questionari distribuiti rappresenta appena il 3,6%).

Identica se non maggiore dispersione tra molteplici segnalazione avviene sull'ultima domanda, quella riguardante *le materie, tematiche e/o tipi di supporto (periodici, cd-rom, ecc.) di cui si ritenga necessario l'incremento degli acquisti da parte della biblioteca*; qui sono ben 59 le differenti segnalazioni, confermando i dubbi sollevati da qualche critico di questa domanda al momento della preparazione del questionario: in effetti c'era il rischio, che si è concretizzato, che ognuno rispondesse per l'ambito disciplinare che gli interessa.

Restano alcune indicazioni su cui però non è il caso di dilungarsi perché riguardano tutto quello di cui deve trattare un bibliotecario o un biblioteconomista. Così avviene anche per la parte sulle osservazioni finali, che peraltro riprendono spesso temi già toccati con le prime 13 domande, come ad esempio quella dei tempi di attesa, ma anche altre di cui già si è trattato al momento opportuno.

5 Conclusione

5.1 Analisi e bilancio

Non sembra possibile e non era l'intenzione di questo lavoro arrivare ora a dare delle indicazioni che possano costituire il progetto per la nuova Biblioteca Universitaria di Genova; il limite già dichiarato era quello di fermarsi ad una semplice raccolta di materiale che possa servire a quello scopo. **Ritengo tuttavia di poter dire di aver fornito alcuni metodi di lettura e di ricerca dei dati, che probabilmente andranno migliorati e sviluppati. Per questo mi sono dilungato anche sulle varie tappe del lavoro, che spesso non è facile trovare in letteratura.**

Restano delle indicazioni significative, credo, quale il fatto di aver **provato a svolgere per la prima volta, un'operazione di misurazione e valutazione dei servizi offerti dalla Biblioteca Universitaria di Genova**, rispolverando anche i dati statistici, pur scarsi, che però sono disponibili negli archivi, ma raramente utilizzati. Un'indicazione, ci tengo a sottolinearlo, che potrà essere utile solo in quanto non resterà un momento isolato.

Dovendo concludere pertanto credo che sia possibile abbozzare alcuni scenari futuri, anche in considerazione di alcuni sviluppi prevedibili per la città genovese.

5.2 Il contesto della città

Come abbiamo visto nella presente ricerca la Biblioteca Universitaria di Genova si sta per trasferire nella nuova sede dell'ex hotel Colombia, con un progetto che sta ormai diventando "esecutivo". Abbiamo già delineato il processo che ha portato alla scelta di quell'edificio, costruito tra il 1921 e il 1926, tra i primi esempi a Genova di costruzioni in cemento armato (sistema Hennebique), ed entrato in disuso alla fine degli anni '80 del XX secolo con la crisi alberghiera che ha colpito Genova¹⁵².

Tale crisi del resto trova come conseguenza la chiusura di altri alberghi nella zona, che proprio in questi tempi vengono anch'essi ristrutturati e trasformati; nella maggior parte dei

¹⁵² Non sono molte le notizie sulla storia dell'Hotel Colombia, mentre è più agevole trovare notizie delle successive sistemazioni della zona di Piazza Acquaverde, prospiciente l'hotel; sono utili a tal fine oltre a DE BIASE Carolina, "*Strada Balbi a Genova. Residenza aristocratica e città*", Genova, Sagep, 1993, pp.249 e ss., le notizie ricavabili dall'Archivio della Società G.A. Porcheddu di Torino, agente e concessionario Generale per l'Alta Italia del Brevetto Hennebique, di cui ho avuto notizia consultando la "Relazione storico descrittiva" del Progetto di Restauro e Ristrutturazione dell'Ex Hotel Colombia curato dallo Studio Mor di Genova presente nell'Archivio della Biblioteca Universitaria di Genova.

casi tali strutture vengono utilizzate come alloggi per gli studenti, tramite l'ERSU¹⁵³ e quindi, sotto questo aspetto, la ristrutturazione del Colombia rappresenta un'atipicità; tuttavia ciò che lega tali situazioni è il fatto che sembra meno ostico trasformare un albergo in appartamenti e biblioteche che riportarlo alla sua antica destinazione, temendo la “monumentalità” dell'edificio, quando allo stesso tempo a Genova vengono comunque costruite ed utilizzate nuove strutture alberghiere¹⁵⁴. Tutto l'insieme ci fa tuttavia ricordare che la **trasformazione della vocazione della città di Genova a città turistica**, testimoniata dall'incremento di presenze negli alberghi negli ultimi anni¹⁵⁵, sta ormai producendo una continua ristrutturazione, che sembra ora interessare in maniera prevalente la zona di via Balbi e del centro storico adiacente, anche in vista del 2004, anno in cui Genova sarà Capitale Europea della Cultura.

Possiamo in particolare ricordare che in attuazione del Programma Urban II il Comune di Genova ha avviato il **recupero edilizio nel centro storico della zona Prè**, alle spalle dell'ex Hotel Colombia, prevedendo entro il 2003 la consegna di 150 alloggi da destinare ad un insediamento misto (non solo popolare) che, a partire dalla situazione contraddittoria attuale, provi a creare un quartiere dove **convivano persone appartenenti a strati sociali differenti**, tenendo ovviamente conto che la zona è fortemente interessata dal fenomeno studentesco, prevalentemente universitario; per attuare questo piano lo stesso programma prevede anche il recupero di 45 locali da adibire ad attività commerciali¹⁵⁶.

In stretta relazione al medesimo Programma Urban II è la **ristrutturazione dell'Area di Ponte Parodi in Darsena**; in fase avanzata è il progetto di costituirne un **polo culturale** integrato, mediante la nascita del nuovo Museo del Mare, collegato alla Commenda di Prè, che ne costituirà probabilmente una significativa area espositiva; l'insediamento della Facoltà di Ingegneria su una superficie di 70.000 mq, che si andrà ad aggiungere alla già esistente facoltà di Economia e Commercio; inoltre è previsto la istituzione di un Museo della Musica e la costituzione del nuovo Istituto Nautico, in collaborazione con le autorità provinciali.

¹⁵³ Solo a titolo di esempio ricordo che tale trasformazione ormai è avvenuta per Residenza Principe (in Via Balbi 34 a ,con 19 posti letto a disposizione), per l'ex hotel Stella (in Via A. Doria, con 47 posti letto) e per l'ex hotel Firenze – Zurigo

¹⁵⁴ Si pensi allo spazio utilizzato dal Jolly Hotel nel Porto Antico, a poche centinaia di metri dalla zona di cui si discute.

¹⁵⁵ È stato calcolato che nei primi tre mesi del 2002 l'incremento degli arrivi sia stato del 9,7% e 11,9% fosse l'incremento delle presenze, di cui molte di turisti stranieri: cfr “Turismo in salita” in “La Stampa” dell'11.5.2002, p.20

¹⁵⁶ Su questo si veda ora l'indirizzo <http://www.comune.genova.it/incomune/europa/urban/welcome.htm>; ringrazio anche l'Architetto Giorgio Gatti, che si occupa del Settore centro Storico presso l'assessorato all'Urbanistica per avermi cortesemente informato sulla progettualità del Comune di Genova nell'ambito di interesse. Utili notizie si possono trovare anche in: <http://www.genova-2004.it/>

Tutto questo è un chiaro tentativo di riportare questa parte del porto, così come è già in parte avvenuto nella zona antistante Caricamento, più vicina alla città, anche con l'incentivazione della ristrutturazione della parte privata di Ponte Parodi; è per questo che credo ne vada tenuto particolarmente conto nella ristrutturazione della nuova Biblioteca Universitaria di Genova. Del resto sembra che il punto di **piazza Acquaverde**, con la prevista sistemazione della Piazza sia in superficie, privilegiandone la pedonalità, che nella parte sotterranea, con la sistemazione di 650 parcheggi su tre piani¹⁵⁷, **possa aspirare a diventare fulcro di quel polo culturale di cui si è parlato**. Credo di poter dire questo anche in forza del fatto che nella zona esiste anche il monumentale Palazzo del Principe, che comincia ad essere meta turistica, mentre con la risistemazione di Piazza Acquaverde di cui si è detto, anche i servizi di trasporto subiranno un'implementazione, trovando uno snodo decisivo nell'integrazione tra metropolitana, autobus e trasporto ferroviario locale nella zona dove già attualmente è presente la stazione metropolitana di Principe¹⁵⁸. **La Stazione Principe stessa subirà notevoli trasformazioni** o, meglio, modernizzazioni, grazie al progetto "Grandi Stazioni"¹⁵⁹, che ne farà un punto fondamentale di primo contatto con Genova per chi proviene da fuori città; va poi tenuto conto che è collegata, tra l'altro anche tramite un tunnel sotterraneo, all'Hotel Colombia. Non si deve poi dimenticare, a proposito di infrastrutture viarie, che è avviato il progetto di ristrutturazione dell'ascensore Montegalletto, anch'esso in prossimità di Piazza Acquaverde, che permetterà il facile raggiungimento, dalla stazione, delle facoltà presenti all'ex Albergo dei Poveri. Il punto di **Piazza Acquaverde potrà quindi trasformarsi in snodo centrale del turismo che interesserà il Porto Antico, Via Balbi e il Palazzo del Principe**, con l'incentivo della presenza della Stazione ferroviaria e degli integrati servizi urbani, mentre potrà essere punto di partenza ed arrivo per gli studenti di ben cinque facoltà universitarie.

5.3 Prospettive future per la Biblioteca Universitaria di Genova

Per trarre una proficua conclusione di tutto il lavoro precedentemente svolto e per delineare le prospettive future della Biblioteca Universitaria di Genova, sembra utile provare a introdurre una lettura dei risultati emersi dall'indagine sull'utenza e dai dati statistici

¹⁵⁷ Devo ringraziare a tale proposito l'Architetto Sonia Lanzarotti, che ha curato il progetto per Piazza Acquaverde, per avermi fornito utili informazioni al riguardo.

¹⁵⁸ In particolare la metropolitana, che ha già la sua stazione a Principe, sarà implementata a breve con due fermate successive nella direttrice che porta a Piazza Caricamento, mentre gli autobus potrebbero trovare in questo "triangolo" la nuova localizzazione per i capolinea presenti ora in piazza Acquaverde. Infine la stazione ferroviaria Santa Limbania sarà potenziata, oltre che favorita dall'integrazione con gli altri due servizi, e collegata in maniera più efficace, tramite trasporto a nastro alla Stazione Principe.

¹⁵⁹ Si veda per questo il sito <http://www.genovapiazzaprincipe.it/indexf.cfm>

analizzati nel terzo capitolo, che tenga conto degli sviluppi futuri della zona su cui insiste la nuova sede della Biblioteca, così come sono stati ora delineati.

Prima di tutto è da tener conto che i nuovi spazi, enormemente più ampi¹⁶⁰, permetteranno a un maggior numero di persone di entrare in biblioteca; **più ampio potrà essere lo spazio delle sale di lettura**. Si potrà finalmente **sviluppare un settore multimediale con la presenza di PC e postazioni internet, banche dati etc. in luoghi separati dalla sala di lettura classica, ovviando i problemi di cui già si è trattato ampiamente**. Ciò faciliterà lo studio dei frequentatori che hanno bisogno di tranquillità e che ora si sono allontanati per la troppa confusione.

Naturalmente un servizio che tenga conto delle nuove tecnologie non può tralasciare **l'utente remoto**, che anzi dovrà essere considerato sempre più come utente presente nella quotidianità; non si potrà quindi continuare a vedere che il sito web della biblioteca sia considerato poco importante dagli utenti. D'altronde dovrà implementarsi l'OPAC della Biblioteca Universitaria di Genova e il suo sistema affinché la biblioteca sia visibile in rete.

Ovvio che il servizio fornito, in loco o remoto che sia, dovrà **tenere conto delle indicazioni emerse e preoccupanti, prima tra tutte una distribuzione del materiale librario più efficace e rapida**, per favorire una fidelizzazione dell'utenza che possa al contempo fungere da volano per pubblicizzare implicitamente, tramite il circuito del passa parola degli utenti medesimi, i servizi della biblioteca stessa. Si dovranno tenere in conto tutte le indicazioni come quelle sul **servizio fotocopie, che dovrebbe essere più curato e concorrenziale di quello attuale, anch'esso con spazi più idonei**.

Saranno **gli spazi diversificati a permettere anche una più agevole programmazione di eventi culturali ed esposizioni, forse anche permanenti, del materiale pregiato**; del resto un altro grave problema di cui si è già trattato è la scarsa visibilità del materiale del settore antico della Biblioteca Universitaria di Genova, che invece potrebbe fungere da **attrattiva e quale particolarità caratterizzante della biblioteca. Potrebbe perciò essere proprio la conservazione a fungere, come avviene in molte parti, da vetrina per attrarre, magari anche utenti provenienti da fuori città**: la localizzazione in fronte ad una "grande stazione" ferroviaria, con opportuni accorgimenti pubblicitari concordati, lo permetterebbe.

L'altro aspetto correlato allo snodo in cui si troverà la biblioteca è quello del **collegamento più stretto con l'Università**, sia con il corpo insegnante, che con gli studenti. Fornire servizi "attrattivi" e seri potrebbe far aumentare l'utenza universitaria e rendere conosciuta, molto più di quanto sia attualmente, la Biblioteca Universitaria di Genova, anche

per coloro che oggi non la frequentano e non la conoscono, ad esempio studenti e professori di Ingegneria ed Economia e Commercio; in effetti c'è da considerare che entrambe queste facoltà hanno sviluppato, come tutta l'Università genovese, biblioteche di Facoltà, i Centri Servizi Bibliotecari, specifici e quindi più rispondenti alle loro necessità rispetto ad una biblioteca di indirizzo generale, come l'Universitaria. Tuttavia, nell'ottica di fornire servizi differenziati, anche la biblioteca nell'ex Colombia potrebbe trovare motivi di interesse per studenti e professori di quelle facoltà.

Un suggerimento, già pervenuto qualche tempo fa, per **attrarre un pubblico giovanile potrebbe essere quello di prevedere, in spazi appositi, postazioni di lettura di CD musicali, da affiancare, non fisicamente magari, al servizio di consultazione internet**, già adesso potenzialmente concorrenziale, essendo un servizio gratuito.

L'incentivazione a lavorare in maggior contatto con l'utenza universitaria viene anche dalla considerazione che, come si è detto, stanno aumentando i posti e le abitazioni disponibili per gli studenti nella zona Balbi - Prè; tale politica va nel senso di vivacizzare la zona, così come è già avvenuto nell'altra parte di centro storico genovese, dove si è insediata negli ultimi anni la Facoltà di Architettura. L'obiettivo è di evitare che si costituisca un quartiere dormitorio o un quartiere di soli uffici; anche la sera, grazie a una risistemazione che interesserà in breve tutta la zona da Piazza dell'Annunziata a Principe, con attenzione particolare ai monumentali palazzi di Via Balbi¹⁶¹, potrebbe essere luogo frequentato e vitale, punto di incontro di studenti, turisti e non solo.

Inoltre la vicinanza con la snodo che integra tre servizi di trasporto locale (metropolitana, ferrovia, autobus) e dell'ascensore che funge da collegamento con la circonvallazione a monte, favorirebbe l'arrivo da ogni parte della città in ogni momento della giornata; **sarebbe possibile così un passaggio in Biblioteca Universitaria di Genova anche nei momenti vuoti o di attesa tra lezioni e l'arrivo del mezzo di trasporto e viceversa.**

Il problema, credo sia utile continuare a sottolinearlo, è fornire servizi di buona qualità, efficaci e differenziati a seconda delle diverse tipologie di utenti che potrebbero ruotare attorno alla biblioteca. È per questo che **non si può tralasciare di porre attenzione al fenomeno degli stranieri che vivono nella zona, che risultavano essere il 25,68% degli**

¹⁶⁰ Lo spazio occupato dalla Biblioteca Universitaria di Genova nell'ex Hotel Colombia costituiranno nell'insieme 12.000 mq

¹⁶¹ A questo proposito sono da segnalare la ristrutturazione dei Palazzi di Via Balbi 2 e 4, adibite a sedi universitarie, e del Palazzo Belimbau, che sarà luogo per la formazione permanente post-universitaria, probabilmente nell'area dello shipping, per mantenere fede alla vocazione storica della città di Genova, secondo quanto previsto dal Piano Europeo Urban II. Tutta Via Balbi subirà notevoli trasformazioni entro il 2004.

stranieri presenti a Genova¹⁶²; pur non essendo una peculiarità della Biblioteca Universitaria di Genova quella di fornire servizi per stranieri, certo non può essere del tutto trascurato questo aspetto, considerando la posizione particolare della sede e anche dell'esperienza già fatta in questi ultimi anni, in cui la presenza di utenti stranieri è aumentata e si è attestata su percentuali notevoli. Discorso simile si può fare per **l'offerta di servizi per le persone disabili**.

Si può dire che la nuova Biblioteca Universitaria di Genova disporrebbe dei mezzi per diventare un luogo di incontro adatto a **favorire la promozione della cultura su più livelli che allo stesso tempo aiuterebbe l'integrazione di culture differenti, tenuto conto della posizione baricentrale rispetto alle facoltà universitarie, delle potenzialità derivanti da una rete di servizi di trasporto integrata nelle vicinanze e della composizione della popolazione della zona, ivi inclusi i turisti**.

Non sembra allora fuori luogo suggerire che tali mezzi, oggi utilizzati solo a livello potenziale, siano sfruttati in maniera fattiva, sviluppandone prima la conoscenza e poi la fruizione; in particolare andrebbe programmata l'attuazione di tali opere nel concreto, onde **prevedere allo stesso tempo un'efficace operazione di pubblicizzazione dei servizi della nuova Biblioteca Universitaria di Genova**, sfruttando anche i canali offerti dalle operazioni di *remake* della città di Genova in vista dell'anno 2004.

¹⁶² Cfr. Programma Urban II all'indirizzo <http://www.comune.genova.it/incomune/europa/urban/welcome.htm>

Appendice - I cataloghi nella Biblioteca Universitaria di Genova

A conclusione di questo lavoro dedicato alla Biblioteca Universitaria di Genova, non sembra inutile dedicare alcune righe ad elencare un patrimonio che si è formato durante la lunga storia della Biblioteca. Già si è parlato nel capitolo 3 del patrimonio librario formatosi attraverso acquisizione, doni, deposito obbligatorio o spontaneo. Vorrei invece citare ora un'altro tesoro, che serve per valorizzare quel patrimonio e diventa a sua volta ricchezza e testimonianza di una storia; sono i cataloghi che raccontano un lavoro paziente di formazione delle raccolte, di descrizione da parte dei molti bibliotecari passati nel tempo e permettono di sapere cosa la biblioteca possiede. Essi sono presenti e consultabili nell'apposita Sala Cataloghi e nel fondo della Sala Lettura. Prima di darne conto qui, pur con la sommarietà dettata dalla limitatezza del presente studio, devo ricordare che con le biblioteche afferenti al Polo ligure, la Biblioteca Universitaria di Genova è entrata, dal luglio 2001 in SBN, il Servizio Bibliotecario Nazionale che collega i cataloghi automatizzati di 1435 biblioteche italiane, per un totale di 51 poli; si è cominciato a riversarvi dapprima le ultime acquisizioni per permetterne l'interrogazione on-line¹⁶³.

Cataloghi generali

- Catalogo alfabetico per autori delle opere a stampa (su schede): comprende le indicazioni bibliografiche di tutte le opere stampate ad eccezione degli incunaboli; gli ultimi due cassette contengono le schede delle accessioni più recenti.
- Catalogo alfabetico per soggetti (su schede; chiuso): permette di conoscere i testi sui diversi argomenti presenti in Biblioteca dal 1955 a oggi; non comprende testi letterari;
- Catalogo "vecchio"(in copia xerografica e/o in microfilm da manoscritto in 12 volumi): in ordine alfabetico per autore o per titolo, l'originale fu fatto nel 1854; è opportuno ancora oggi consultarlo poiché è stato versato nel catalogo a schede solo fino alla lettera "G"; per le altre lettere è stato compiuto un lavoro di confronto al termine del quale i dati mancanti (circa 10.000 record)sono stati inseriti su foglio Excel e sono attualmente visibili sulla rete LAN alla voce "Guida Antico"; prossimamente i dati saranno resi visibili sulla pagina Web.

¹⁶³ Per l'elenco dei cataloghi presenti in Biblioteca Universitaria di Genova mi sono servito delle indicazioni presenti al sito della biblioteca <http://www.csb-scpo.unige.it/bug/>

- Catalogo dei periodici (su schede): elenca in ordine alfabetico per titolo le pubblicazioni periodiche, con eventuali richiami agli enti curatori o patrocinatori.
- Catalogo alfabetico per autori e titoli dei manoscritti (manoscritto a volume): indispensabile strumento per la consultazione dei fondi manoscritti, fu approntato nel 1858, normalmente si usa in coppia con il Catalogo topografico dei mss. di A. Tamburini.
- Catalogo topografico dei manoscritti "A. Tamburini" (in 10 volumi dattiloscritti): compilato alla fine degli anni '50 contiene la descrizione analitica della maggioranza dei mss. della biblioteca; non ha purtroppo indici. Attualmente è in corso la ricatalogazione dei manoscritti su software Manus, che sarà completata entro il 2004.
- Catalogo per soggetti dei manoscritti (a schede): redatto da Antonio Tamburini, pur seguendo suddivisioni piuttosto originali, è tuttora un utilissimo strumento per la consultazione poiché permette di trovare anche mss. interni a miscellanee partendo dall'argomento ricercato.

Cataloghi speciali

- ❖ Catalogo topografico della Sala Rari (aperto; a volume).
- ❖ Catalogo topografico della Sala Atrio-Rari (aperto; a volume).
- ❖ Catalogo per autori degli incunaboli (aperto; a schede e a volume).
- ❖ Catalogo per autori delle edizioni del XVI secolo (aperto; a schede).
- ❖ Catalogo per luoghi di stampa e tipografi delle edizioni del XVI secolo (aperto; a schede).
- ❖ Catalogo per autori delle edizioni dal 1501 al 1536 (chiuso; a volume).
- ❖ Catalogo per autori delle edizioni aldine (chiuso; a volume).
- ❖ Catalogo per autori delle edizioni elzeviriane (chiuso; a volume).
- ❖ Catalogo per autori delle edizioni bodoniane (chiuso; a volume).
- ❖ Catalogo per mittenti degli autografi (aperto; a volume).
- ❖ Cataloghi per mittenti dei carteggi (chiusi; a schede): Chinazzi, Federici, Guarmani, Issel, Serra, Loria.
- ❖ Cataloghi per mittenti dei carteggi (chiusi; a volume): Grillo e Vassallo-Nurra.
- ❖ Catalogo topografico dei manoscritti della donazione Gaslini (chiuso; a volume ms.).
- ❖ Catalogo topografico del fondo Fracchia (chiuso; a schede).

- ❖ Cataloghi topografici dei mss. (chiusi; a volume): con sigilli, musicali, arabi, delle carte nautiche e portolani.
- ❖ Catalogo per soggetto delle stampe (chiuso; a schede).
- ❖ Catalogo per soggetto delle carte geografiche (chiuso; a schede).
- ❖ Cataloghi per autori di biblioteche genovesi presso le quali personale della biblioteca ha svolto opera di ordinamento e inventariazione (chiusi; a schede): Santuario dei Marinai, Seminario Arcivescovile, Santa Maria di Castello, ex Convento dei Santi Giacomo e Filippo, Domenicani di Varazze (SV), Casa della Missione di Fassolo; (topografici parziali) Società Ligure di Storia Patria e Associazione italiana di studi americanistici.

Cataloghi su PC

- ◆ Catalogo dei reparti di consultazione (su sw ISIS/TECA): data-base delle opere collocate in Sala di lettura, acquisite dalla biblioteca a partire dal 10 giugno 1993 (chiuso nel 1999).
- ◆ Catalogo della Base dati BIBMAN (su sw Bibman): il Settore Conservazione della Biblioteca Universitaria di Genova partecipa dal 1992 al progetto nazionale promosso dall'ICCU (Istituto Centrale per il Catalogo Unico e le informazioni bibliografiche) per la bibliografia dei manoscritti in caratteri latini posseduti dalle biblioteche italiane (BIBMAN). L'archivio attuale comprende la bibliografia cronologica, a partire dal 1990, per 11.855 mss. italiani.

6 Note bibliografiche e sitografia (ultima consultazione dei siti Web: 15.01.2003)

- A.I.B. – Sezione Ligure, “Dove e quando leggere e studiare in Liguria” a cura di E. Bellezza e P. Rossi, Genova, 1987
- A.I.B. – Sezione Ligure, “I sistemi bibliotecari in Liguria: realtà e prospettive – Atti del convegno organizzato dalla sezione ligure dell’AIB”, Genova, 1990
- A.I.B. Sezione Ligure, “Una raccolta ligure per la storia antica – Periodici, opuscoli e scritti di Luca Regibus” Catalogo a cura di Elena Manara, Genova, 1986
- Agnoli Antonella, “C’è un futuro per le biblioteche”, in “Biblioteche oggi”, febbraio 2001 p.77
- Arat Mete, “Projet d’aménagement de la nouvelle Deutsche Bibliothek de Francfort”, in “Bulletin de bibliothèques de France”, t. 36, n.5, 1991
- Arduini Franca, Falciani Prunai Maria, Lazzi Giovanna, “I limiti delle regole” in “Biblioteche oggi”, luglio-agosto 1996
- Associations des bibliothécaires français, “Le métier de bibliothécaire”, Paris, Editions du cercle de la librairie, 1996
- Associazione Italiana Biblioteche – Gruppo di Lavoro “Gestione e Valutazione”, “Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche – misure, indicatori, valori di riferimento”, AIB, Roma, 2000
- Associazione italiana Biblioteche, “I servizi della Biblioteca e l’utente”, Atti del 32° congresso nazionale dell’AIB – Villasimius, 11-14 ottobre 1984, a cura di Giuseppina Faedda, Roma, 1997
- Atti Parlamentari – Camera dei deputati, XII Legislatura – Allegato B ai resoconti – Seduta del 19 marzo 1997
- Bedocchi Alberta, Cultura antiquaria e memoria nei volumi della Biblioteca Universitaria di Genova. Secoli XVI-XVIII, Genova, AIB - Sezione Liguria, 2000.
- Bellezza Angela Franca, “Antonio Tamburini e i cataloghi della Biblioteca Universitaria di Genova”, Genova, 1997
- Bellini Paolo “La Misura della performance a supporto del Marketing di biblioteca”, in “Comunicare la biblioteca”, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 2002.

- Bellini Paolo e Rizzi Ivana, “ISO 11620. Stima della target population. Indicatore B.1.1.1 - User Satisfaction” in “Biblioteche oggi”, febbraio 2001
- Belotti Massimo, “Si apre la stagione dei grandi cantieri” in “Il sole 24 ore – Rapporti”, 14 maggio 2001
- Biblioteca Universitaria di Genova, “Breve guida alla biblioteca”, Genova, 1995
- “Biblioteche d'Italia: le biblioteche pubbliche statali”, a cura del Ministero per i Beni culturali e ambientali, Ufficio centrale per i Beni librari e gli Istituti culturali. Roma, 1991.
- “Biblioteche e servizi: misurazione e valutazioni”, Roma, AIB, 1995
- “Les bibliothèques publiques en Europe” sous la direction de Martine Poulain, Paris, Edition du cercle de la librairie, 1992
- Boretti Elena, “Le biblioteche pubbliche alle soglie della società della conoscenza”, in “Bollettino AIB” 2000 n. 1 pp. 27-42
- Canepa Fernanda, “Conversione retrospettiva: dalla Francia una lezione di metodo per la sperimentazione genovese”, in “Bollettino AIB” n. 2 - giugno 1996 pp.149-164
- Cartaregia Oriana, “La biblioteca dell'ex collegio di S. Gerolamo attraverso il catalogo di Gaspare Luigi Oderico”, in “La Berio”, n.2, luglio – agosto 2001, pp. 47-64.
- Celesia Emanuele, “La Biblioteca Universitaria di Genova – Cenni storici- dalle origini fino al 1883”, Genova, 1884, Regio Stabilimento tipo-litografico Pietro Martini
- Cosentino Giuseppe, “Religione, didattica e cultura nel collegio genovese” in “Il palazzo dell'Università di Genova”, Genova, 1988
- Costantini Claudio, “La Repubblica di Genova”, UTET, Torino, 1978
- “Culture pavillon” in “The architectural review”, n. 6 – giugno 1998
- Dall'Orso Bellezza Anna Maria, “La Biblioteca Universitaria” in “Il palazzo dell'Università di Genova”, Genova, 1988
- De Bellis Maria Teresa, “Il singolare progetto della Bibliothèque de France” in “Biblioteche oggi”, maggio-giugno 1992
- De Gregori Giorgio, “In margine al Convegno «Virginia Carini Dainotti e la politica bibliotecaria del secondo dopoguerra»”, in “Bollettino AIB” 2000 n. 4 pp. 448-454
- Di Biase Carolina, “Strada Balbi a Genova. Residenza aristocratica e città”, Sagep, Genova, 1993

- Di Domenico Giovanni – Rosco Michele, “Comunicazione e marketing della biblioteca” , Editrice Bibliografica, Milano, 1998
- Di Domenico Giovanni, “Progettare la user satisfaction”, in “Biblioteche oggi”, novembre 1996, n.9, pp. 52-64
- Diozzi Ferruccio, “Il Management delle biblioteca “, Editrice bibliografica, Milano, 1990
- “Enciclopedia Zanichelli”, Bologna, 1995
- Facchini Carla e Traniello Paolo, “Ricerca sull’utenza delle biblioteche comunali lombarde”, Regione Lombardia
- Farinella Calogero, “Dai padri gesuiti agli studenti dell’ateneo” in “LePisma – periodico di informazione libraria e bibliotecaria” anno 6 n° 1, 2002
- Farinella Calogero, “Il lento avvio. Contributo alla storia dell’Università di Genova” in “L’archivio storico dell’Università di Genova” a cura di R. Savelli, Atti della Società ligure di Storia Patria, 1983
- Ferrieri Luca, “La promozione della lettura in Biblioteca”, Milano, Editrice Bibliografica, 1996
- Fraire Mary, Rizzi Alfredo, “Elementi di statistica”, Roma, NIS, 1990
- Galluzzi Anna, “La valutazione delle biblioteche pubbliche – dati e metodologie delle indagini in Italia”, Firenze , Olschki, 1999
- Giordano Tommaso, “Verso una biblioteca centrata sull’utente”, in “La biblioteca efficace – Tendenze ed ipotesi di sviluppo della biblioteca pubblica negli anni ‘90” a cura di M. Cecconi, G. Manzoni, D. Salvetti, Editrice Bibliografica, Milano, 1992
- Götting Dagmar, “La biblioteca si fa in tre”, "Biblioteche oggi", 18 (2000) 10, p. 36-40.
- Grendi Edoardo, “I Balbi: una famiglia genovese fra Spagna e Impero”, Torino, Einaudi, 1997
- GUIDA. [A cura della] Biblioteca Nazionale Universitaria di Torino. Torino, 1989
- Iannachino Renato, “La libreria gesuitica di Genova” in “Biblioteche oggi”, giugno 1999, p.66
- IFLA “Raccomandazioni” in “Bollettino AIB”, 35 (marzo 1995) n. 1, p. 50 e sgg
- IFLA, “Intelligent library building “, a cura di Marie-Francoise Bisbrouck e Marc Chauveinc, Saure, 1999

- IFLA, “Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche/preparate per la Sezione biblioteche pubbliche dell’IFLA”, trad. di Paola Vidulli , Roma, AIB,1988
- International Federation of Library Associations and Institutions – Associazione Italiana Biblioteche, “Linee guida per la valutazione delle biblioteche universitarie”, a cura della Commissione Nazionale Università e Ricerca, AIB, Roma, 1999.
- ISTAT, “Statistiche Culturali – Anno 1996”, Annuari n. 39, Roma, ISTAT, 1998
- ISTAT, “Statistiche Culturali – Anno 1997”, Annuari n. 39, Roma, ISTAT, 1999
- Klaassen Ute, “La biblioteca a tre livelli: un nuovo approccio per l'utenza”, in “La biblioteca efficace – Tendenze ed ipotesi di sviluppo della biblioteca pubblica negli anni ‘90” a cura di M. Cecconi, G. Manzoni, D. Salvetti, Editrice Bibliografica, Milano, 1992
- “La biblioteca degli habitu ” in “Il Secolo XIX” 19.3.1997
- Lehman Klaus-Dieter, “Die deutsche Bibliothek: Germany’s national library and national bibliographic agency”, in “Alexandria” (5) 1993.
- Lotto Giorgio, “Decalogo per un servizio a valore aggiunto”, in “Biblioteche oggi”, aprile 1997 pp. 7-10.
- Malinconico Michael S., “Da utenti a clienti: la qualit  nella prospettiva digitale”, in “La qualit  nel sistema biblioteca” a cura di Ornella Foglieni, Editrice Bibliografica, Milano, 2001,
- Mandillo Anna Maria, “Il nuovo regolamento del Ministero per i Beni e le Attivit  Culturali” in “AIB Notizie”, 13 (2001), n. 4, pp.7-8
- Megginson, L.C. Mosley D.C., Petri Jr. P.H., “Management. Concetti e Applicazioni”, Milano, Franco Angeli, 1994
- Mele Renato, “Strategie e politiche di Marketing delle imprese di pubblici servizi”, Padova, Cedam, 1993
- Ministero per i Beni Culturali e Ambientali – ICCU, “ Il servizio bibliotecario nazionale per l’universit  – uno strumento per la ricerca”, Atti del Convegno – Roma 5-7 novembre 1991, Roma 1992
- Ministero per i Beni Culturali e Ambientali, UCBLIC – Regione Piemonte, “Servizio bibliotecario nazionale – Realizzazione e prospettive” – Atti della III° conferenza nazionale per i beni librari, Torino, 26-28 aprile 1990, Torino, Regione Piemonte, 1993
- Ministero per i Beni e le Attivit  Culturali, “Archivi di Biblioteche – Per la storia delle biblioteche pubbliche statali”, Edizioni di Storia e Letteratura, Roma, 2002

- Ministero Pubblica Istruzione, “Dieci anni di vita delle biblioteche italiane. I: Le biblioteche dello stato”, Roma, 1957.
- Montecchi Giorgio – Venuda Fabio, “Manuale di biblioteconomia”, ed. Bibliografica, Milano, 1995,
- Moore Nick, “Quantificare l’indefinibile: la misurazione del rendimento dei servizi bibliotecari”, in “Biblioteche e servizi: misurazione e valutazioni – Atti del XL congresso nazionale dell’AIB , Roma 26-28 ottobre 1994” AIB, 1995
- Müller Profumo L., “Orazio Grassi e il Collegio dei Gesuiti a Genova” in “Miscellanea storica ligure”, a. XV, n. 2
- “Nouvelle Alexandrie: les grande chantiers de Bibliothèques dans le monde”, Paris, 1996
- “Les nouvelles technologies dans les bibliothèques”, sous la direction de Michèle Rouhet, Éditions du Cercle de la Librairie, Paris, 1996
- "Nuove biblioteche, architettura e informatica" a cura di Massimo Colocci, Officina Edizioni, Roma 1992
- Nurra Pietro, “La nuova Biblioteca Universitaria di Genova” in “Accademie e biblioteche d’Italia”, a. X (1936), n. 3
- Olcese Caterina “La trasformazione della chiesa in biblioteca: l’intervento di Mario Labò”, in “Il palazzo dell’Università di Genova”, Genova, 1988
- Ongini Vinicio – Traniello Paolo, “Una lettura critica del documento IFLA e alcune proposte per la situazione italiana” in “Bollettino AIB”, 35 (marzo 1995) n. 1, pp.60 – 64
- Pilia Elisabetta, “Misurazione dei servizi delle biblioteche delle università” in “Bollettino AIB”, n. 3 settembre 1997, pp. 281-283
- Poleggi Ennio, “La strada dei Signori Balbi” in “Il palazzo dell’Università di Genova”, Genova, 1988
- Ponzani Vittorio, “I servizi multiculturali nelle biblioteche pubbliche” in “AIB Notizie”, 13 (2001), n.7, p.14
- “La qualità nel sistema biblioteca”, a cura di Ornella Foglieni, 2001, Milano, Editrice Bibliografica
- Raymond Jean, “Bibliothèques: une nouvelle génération- dix ans de constructions pour la lecture publique”, Paris, Réunion des musées nationaux, 1993

- Regione Lombardia, “Guida alle Biblioteche comunali della Lombardia – Censimento 1992”, Milano, Editrice Bibliografica, 1994
- “Regolamento? Meglio linee guida“ – L’opinione di Sandra Di Majo, Direttrice della Biblioteca della Scuola normale superiore di Pisa”, in “Biblioteche oggi”, luglio-agosto 1996, p.11;
- Revelli Carlo, “Lettori in difficoltà”, in “Biblioteche oggi”, novembre 1993, pp.5457
- Revelli Carlo, “Ranghanatan verniciato a nuovo”, in “Biblioteche oggi”, novembre 1996 , n.9, pp.10-13
- Revelli Carlo, ”Biblioteche nella Germania riunificata”, in “Biblioteche oggi”, luglio-agosto 1993 pp. 48- 51
- Revelli Carlo, ”Cosa cambia nelle biblioteche nazionali”, in “Biblioteche oggi”, settembre 1993 pp. 46-50
- Revelli Carlo, ”Le biblioteche pubbliche in fase di rinnovamento”, in “Biblioteche oggi”, febbraio 2001, pp. 30-37
- Ricchina Laura, “Il laboratorio di Gütersloh”, "Biblioteche oggi", 15 (1997) 2, p. 38-48
- Ricchina Laura, “La biblioteca tripartita” in “Biblioteche oggi”, gennaio/febbraio 1997, pp. 52-60
- Rosco Michele, “Vendere informazioni alle aziende: prove di marketing business to business per la biblioteca“, in “Comunicare la biblioteca”, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 2002
- Santoro Michele, “Biblioteche domani: il mutamento delle prospettive bibliotecarie all’alba del terzo millennio”, in “Bollettino AIB” n.3 - settembre 1998 pp.303-322
- Sebastiani Mario, “Decidere con l’ottimizzazione matematica”, in “Biblioteche oggi”, aprile 1994 pp. 34-41
- Sebastiani Mario, “L’analisi dei dati in biblioteca”, in “Biblioteche oggi”, febbraio 1994 pp. 32-38
- Sistema Statistico Nazionale , Comune di Genova – Unità Organizzativa Statistica, “Andamento della Popolazione nel Comune di Genova”, Rilevazione al 31.12.2000, Genova, 2001
- Solimine Giovanni, “Alla «biblioteca efficace» servono regole più chiare” in “Biblioteche oggi”, luglio-agosto 1996
- Solimine Giovanni, “Conoscere per programmare”, in “Bollettino AIB” n. 4, 1992 pp. 365-367

- Solimine Giovanni, “Efficienza vs efficacia”, Biblioteche oggi, giugno 1997, pp. 30 – 35
- Solimine Giovanni, “Gestione consapevole: la “grande esclusa entra in biblioteca”, in “Biblioteche Oggi“, marzo 1993, n.11, pp. 44-45
- Solimine Giovanni, “Gestione e innovazione della biblioteca”, Editrice bibliografica, Milano 1990
- Solimine Giovanni, “Grandi biblioteche a confronto”, in “Biblioteche oggi”, novembre 1998 pp. 18-21
- Solimine Giovanni, “Grandi cantieri nel mondo”, in “Biblioteche oggi”, gennaio-febbraio 1997 pp. 10-16
- Solimine Giovanni, “Introduzione allo studio della Biblioteconomia – Riflessioni e documenti”, Roma, Vecchierelli Editore, Roma, 1995
- Solimine Giovanni, “Le raccolte delle biblioteche”, Editrice Bibliografica, Milano, 1999
- Solimine Giovanni, “Leggere la biblioteca oltre i numeri” in “Biblioteche oggi”, Giugno 1995, pp. 16-20
- Solimine Giovanni, “Piccole misurazioni crescono”, in “Biblioteche oggi” dicembre 1996, pp.50-55
- Solimine Giovanni, “Problemi di misurazione e valutazione dell’attività bibliotecaria: dall’analisi di sistema agli indicatori di qualità” in “Il Linguaggio della biblioteca “ a cura di Mauro Guerrini, Milano, Bibliografica, 1994
- Solimine Giovanni, “Uno standard anche per le statistiche?” in “Biblioteche oggi”, aprile 1993, pp.30-32
- Solimine Giovanni, ”Il prezzo della Biblioteca” in “Biblioteche oggi”, n.6 luglio-agosto 1995 pp. 8-14
- “Le teche del duemila”, a cura di A. Ghidini, P. Malpezzi, E. Minardi, 1993, Milano, Franco Angeli
- Tarantello Letizia, “Esperienze multiculturali nelle biblioteche pubbliche italiane”, in “Bollettino AIB”, 35 (marzo 1995) n. 1, p. 56
- Toni Franco, “EQLIPSE: un progetto europeo per la misurazione delle prestazioni e la gestione della qualità nelle biblioteche”, in “Bollettino AIB” n. 1 – marzo 1998 pp.41-49
- “Turismo in salita” in “La Stampa” dell’ 11.5.2002, p.20

- Università (R.) di Genova, “Per la nuova Biblioteca Universitaria di Genova . Il progetto Moresco-Fuselli-Nurra”, Genova, 1926.
- Università degli Studi di Genova, "Annuario - Sezione II" Organi - Percorsi formativi, Risorse, anni 1991-92
- Università degli Studi di Genova, "Annuario - Sezione II" Organi - Percorsi formativi, Risorse, anni 1992-93
- Università degli Studi di Genova, "Annuario - Sezione II" Organi - Percorsi formativi, Risorse, anni 1993-94
- Università degli Studi di Genova, "Annuario - Sezione II" Organi - Percorsi formativi, Risorse, anni 1994-95
- Università degli Studi di Genova, "Annuario - Sezione II" Organi - Percorsi formativi, Risorse, anni 1995-96
- Università degli Studi di Genova, "Annuario - Sezione II" Organi - Percorsi formativi, Risorse, anni 1996-97
- Università degli Studi di Genova, "Annuario - Sezione II" Organi - Percorsi formativi, Risorse, anni 1997-98
- Università degli Studi di Genova, "Annuario - Sezione II" Organi - Percorsi formativi, Risorse, anni 1998-99
- Università degli Studi di Trento – Biblioteca di Ateneo – Facoltà di Ingegneria, “Progettare una biblioteca universitaria”, Convegno nazionale, Trento 13-14 novembre 1997, AIB, Roma, 1999
- Università di Genova, Comune di Genova, Assessorato alla Cultura, Aib – Sezione Ligure, “Biblioteche e Università sul Territorio genovese. Proposte di funzionamento”, Genova, 18-19-20 maggio 1982, Atti del Convegno, Genova 1983
- “Università, la biblioteca scoppia” in “Il Secolo XIX” 18.3.1997;
- Vecchiet Romano, “Un’indagine sulla percezione del servizio bibliotecario pubblico in Italia” in “Bollettino AIB” 1997 n. 1 pp. 7-27
- Vinelli Federica, “Il piano di formazione AIB nell’ambito del progetto Zenit Urban” in “Vedi Anche”, n.3-4, luglio-dicembre 2001, p. 4
- Vitiello Giuseppe, “Le biblioteche e l’informazione in Europa occidentale”, in “Biblioteche oggi”, ottobre 1996 p. 72.

- Vitiello Giuseppe, “Le biblioteche europee nella prospettiva comparata, Ravenna, 1996, Longo editore
- <http://web.iuav.it/iuav/Servizi/Servizi-pe/ArchEtica-/index.htm>
- www.accaparlante.it/cdh-bo/index.htm
- www.aib.it
- www.aib.it/aib/commiss/cnbp/cnbp.htm
- www.aib.it/aib/commiss/cnsbnt/scazz.htm
- www.aib.it/aib/commiss/cnsbnt/suriano.htm ;
- www.aib.it/aib/editoria/n13/01-07ponzani.htm;
- www.aipa.it
- www.asphi.it/
- www.ausilioteca.org/
- www.balbifamily.com.
- www.basilichi.it
- www.beic.it
- www.beic.it/associazione/progettomassima4.html
- www.beniculturali.it
- www.bibciechi.it/
- www.biblioteca.colognomonzese.mi.it/nessuno_escluso/disabili_ausili.htm
- www.bibliotorino.it
- www.biblit.it
- www.burioni.it/forum/mazz-bibrov.htm .
- www.cavazza.it/
- www.centrostoricogenova.com/storia/index.htm .
- www.cilea.it
- www.cnvsu.it/Documenti/Default.asp?id_documento_padre=10660
- www.comune.genova.it
- www.comune.genova.it/turismo/biblioteche/welcome.htm

- www.comune.genova.it/incomune/europa/urban/welcome.htm
- www.comune.genova.it/turismo/biblioteche/servizi/testlab.htm
- www.comune.pistoia.it/museibiblioteche/forteguerriana/convegno/ferrieri_rel.htm
- www.comune.pistoia.it/museibiblioteche/forteguerriana/convegno/solimine_rel.htm
- [www.csb-scpo.unige.it/bug/;](http://www.csb-scpo.unige.it/bug/)
- www.csb-scpo.unige.it/bug/bug4.htm
- www.demo.istat.it/pop1/start.html
- www.fs-on-line.it
- www.galiano.it/soft/sintesi.htm
- www.galiano.it/soft/softwarg.htm
- www.genova-2004.it/
- www.genovapiazzaprincipe.it/indexf.cfm
- www.geocities.com/gva_acqui/gva2gc.htm
- www.handylex.org
- www.handylex.org/handylinx/index.shtml
- www.iccu.sbn.it/anagrafe.html
- www.ifac.cnr.it/smidsmid.htm
- www.ifla.org
- www.ifla.org/announce.htm.
- www.informahandicap.it/
- www.libecon2000.org
- www.libroparlato.com/Indice.htm
- www.libroparlato.org.
- www.murst.it
- www.provvstudi.vi.it/erica/cursori/cursori.htm
- www.regione.liguria.it
- www.sba.unige.it/ita/listacataloghi.html

- www.sightandsound.co.uk
- www.subvedenti.it/BiblioAccess/indice.htm
- www.teknesis.it
- www.tiflossystem.it/
- www.trenitalia.it
- www.uiciechi.it/link.htm
- www.uni-bocconi.it/map.php
- www.unige.it

7 Note bibliografiche e sitografia ordinati secondo criteri semantici

(ultima consultazione dei siti Web: 15.01.2003)

7.1 Il ruolo delle biblioteche e dei bibliotecari

- Agnoli Antonella, “C’è un futuro per le biblioteche”, in “Biblioteche oggi”, febbraio 2001 p.77
- Associations des bibliothécaires français, “Le métier de bibliothécaire”, Paris, Editions du cercle de la librairie, 1996
- Belotti Massimo, “Si apre la stagione dei grandi cantieri” in “Il sole 24 ore – Rapporti”, 14 maggio 2001
- Boretti Elena, “Le biblioteche pubbliche alle soglie della società della conoscenza”, in “Bollettino AIB” 2000 n. 1 pp. 27-42
- De Gregori Giorgio, “In margine al Convegno «Virginia Carini Dainotti e la politica bibliotecaria del secondo dopoguerra»”, in “Bollettino AIB” 2000 n. 4 pp. 448-454
- Ferrieri Luca, “La promozione della lettura in Biblioteca”, Milano, Editrice Bibliografica, 1996
- Montecchi Giorgio – Venuda Fabio, “Manuale di biblioteconomia”, ed. Bibliografica, Milano, 1995,
- Ongini Vinicio – Traniello Paolo, “Una lettura critica del documento IFLA e alcune proposte per la situazione italiana” in “Bollettino AIB”, 35 (marzo 1995) n. 1, pp.60 – 64
- Ponzani Vittorio, “I servizi multiculturali nelle biblioteche pubbliche” in “AIB Notizie”, 13 (2001), n.7, p.14
- Revelli Carlo, “Lettori in difficoltà”, in “Biblioteche oggi”, novembre 1993, pp.54-57
- Revelli Carlo, “Ranghanatan verniciato a nuovo”, in “Biblioteche oggi”, novembre 1996 , n.9, pp.10-13
- Revelli Carlo, “Le biblioteche pubbliche in fase di rinnovamento”, in “Biblioteche oggi”, febbraio 2001, pp. 30-37
- Santoro Michele, “Biblioteche domani: il mutamento delle prospettive bibliotecarie all’alba del terzo millennio”, in “Bollettino AIB” n.3 - settembre 1998 pp.303-322

- Solimine Giovanni, “Introduzione allo studio della Biblioteconomia – Riflessioni e documenti”, Roma, Vecchierelli Editore, Roma, 1995
- Solimine Giovanni, “Le raccolte delle biblioteche”, Editrice Bibliografica, Milano, 1999
- “Le teche del duemila”, a cura di A. Ghidini, P. Malpezzi, E. Minardi, 1993, Milano, Franco Angeli
- Tarantello Letizia, “Esperienze multiculturali nelle biblioteche pubbliche italiane”, in “Bollettino AIB”, 35 (marzo 1995) n. 1, p. 56
- Università degli Studi di Trento – Biblioteca di Ateneo – Facoltà di Ingegneria, “Progettare una biblioteca universitaria”, Convegno nazionale, Trento 13-14 novembre 1997, AIB, Roma, 1999
- www.aib.it
- www.aib.it/aib/commiss/cnbp/cnbp.htm
- www.aib.it/aib/editoria/n13/01-07ponzani.htm;
- www.aipa.it
- www.burioni.it/forum/mazz-bibrov.htm .
- www.cilea.it
- www.comune.pistoia.it/museibiblioteche/forteguerriana/convegno/ferrieri_rel.htm
- www.comune.pistoia.it/museibiblioteche/forteguerriana/convegno/solimine_rel.htm
- www.ifla.org
- www.ifla.org/announce.htm.
- www.teknesis.it

7.2 Biblioteche ed handicap

- <http://web.iuav.it/iuav/Servizi/Servizi-pe/ArchEtica-/index.htm>
- www.accaparlante.it/cdh-bo/index.htm
- www.asphi.it/
- www.ausilioteca.org/
- www.basilichi.it

- www.bibciechi.it/
- www.biblioteca.colognomonzone.mi.it/nessuno_escluso/disabili_ausili.htm
- www.biblit.it
- www.cavazza.it/
- www.comune.genova.it/turismo/biblioteche/servizi/testlab.htm
- www.galiano.it/soft/sintesi.htm
- www.galiano.it/soft/softwarg.htm
- www.geocities.com/gva_acqui/gva2gc.htm
- www.handylex.org
- www.handylex.org/handylinx/index.shtml
- www.ifac.cnr.it/smid/smid.htm
- www.informahandicap.it/
- www.libroparlato.org
- www.libroparlato.com/Indice.htm
- www.provvstudi.vi.it/erica/cursori/cursori.htm
- www.sba.unige.it/ita/listacataloghi.html
- www.sightandsound.co.uk
- www.subvedenti.it/BiblioAccess/indice.htm
- www.tiflossystem.it/
- www.uiciechi.it/link.htm
- www.uni-bocconi.it/map.php
- www.unige.it

7.3 Il Management in biblioteca

- Di Domenico Giovanni – Rosco Michele, “Comunicazione e marketing della biblioteca”, Editrice Bibliografica, Milano, 1998
- Diozzi Ferruccio, “Il Management delle biblioteca “, Editrice bibliografica, Milano, 1990

- “Enciclopedia Zanichelli”, Bologna, 1995
- Megginson, L.C. Mosley D.C., Petri Jr. P.H., “Management. Concetti e Applicazioni”, Milano, Franco Angeli, 1994
- Mele Renato, “Strategie e politiche di Marketing delle imprese di pubblici servizi”, Padova, Cedam, 1993
- “La qualità nel sistema biblioteca”, a cura di Ornella Foglieni, 2001, Milano, Editrice Bibliografica
- Rosco Michele, “Vendere informazioni alle aziende: prove di marketing business to business per la biblioteca“, in “Comunicare la biblioteca”, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 2002
- Solimine Giovanni, “Alla «biblioteca efficace» servono regole più chiare” in “Biblioteche oggi”, luglio-agosto 1996
- Solimine Giovanni, “Conoscere per programmare”, in “Bollettino AIB” n. 4, 1992 pp. 365-367
- Solimine Giovanni, “Efficienza vs efficacia”, Biblioteche oggi, giugno 1997, pp. 30 – 35
- Solimine Giovanni, “Gestione consapevole: la “grande esclusa entra in biblioteca”, in “Biblioteche Oggi“, marzo 1993, n.11, pp. 44-45
- Solimine Giovanni, “Gestione e innovazione della biblioteca”, Editrice bibliografica, Milano 1990

7.4 La user satisfaction

- Associazione italiana Biblioteche, “I servizi della Biblioteca e l’utente”, Atti del 32° congresso nazionale dell’AIB – Villasimius, 11-14 ottobre 1984, a cura di Giuseppina Faedda, Roma, 1997
- Di Domenico Giovanni, “Progettare la user satisfaction”, in “Biblioteche oggi”, novembre 1996, n.9, pp. 52-64
- Giordano Tommaso, “Verso una biblioteca centrata sull’utente”, in “La biblioteca efficace – Tendenze ed ipotesi di sviluppo della biblioteca pubblica negli anni ‘90” a cura di M. Cecconi, G. Manzoni, D. Salvetti, Editrice Bibliografica, Milano, 1992

- Lotto Giorgio, “Decalogo per un servizio a valore aggiunto”, in “Biblioteche oggi”, aprile 1997 pp. 7-10.
- Malinconico Michael S., “Da utenti a clienti: la qualità nella prospettiva digitale”, in “La qualità nel sistema biblioteca” a cura di Ornella Foglieni, Editrice Bibliografica, Milano, 2001,
- Solimine Giovanni, “Il prezzo della Biblioteca” in “Biblioteche oggi”, n.6 luglio-agosto 1995 pp. 8-14

7.5 Misurazione e valutazione dei servizi delle biblioteche

- Associazione Italiana Biblioteche – Gruppo di Lavoro “Gestione e Valutazione”, “Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche – misure, indicatori, valori di riferimento”, AIB, Roma, 2000
- Bellini Paolo “La Misura della performance a supporto del Marketing di biblioteca”, in “Comunicare la biblioteca”, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 2002.
- Bellini Paolo e Rizzi Ivana, “ISO 11620. Stima della target population. Indicatore B.1.1.1 - User Satisfaction” in “Biblioteche oggi”, febbraio 2001
- “Biblioteche e servizi: misurazione e valutazioni”, Roma, AIB,1995
- Facchini Carla e Traniello Paolo, “Ricerca sull’utenza delle biblioteche comunali lombarde”, Regione Lombardia
- Fraire Mary, Rizzi Alfredo, “Elementi di statistica”, Roma, NIS, 1990
- Galluzzi Anna, “La valutazione delle biblioteche pubbliche – dati e metodologie delle indagini in Italia”, Firenze , Olschki, 1999
- IFLA “Raccomandazioni” in “Bollettino AIB”, 35 (marzo 1995) n. 1, p. 50 e sgg
- IFLA, “Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche/preparate per la Sezione biblioteche pubbliche dell’IFLA”, trad. di Paola Vidulli , Roma, AIB,1988
- International Federation of Library Associations and Institutions – Associazione Italiana Biblioteche, “Linee guida per la valutazione delle biblioteche universitarie”, a cura della Commissione Nazionale Università e Ricerca, AIB, Roma, 1999.
- ISTAT, “Statistiche Culturali – Anno 1996”, Annuari n. 39, Roma, ISTAT, 1998
- ISTAT, “Statistiche Culturali – Anno 1997”, Annuari n. 39, Roma, ISTAT, 1999

- Moore Nick, “Quantificare l’ indefinibile: la misurazione del rendimento dei servizi bibliotecari”, in “Biblioteche e servizi: misurazione e valutazioni – Atti del XL congresso nazionale dell’ AIB , Roma 26-28 ottobre 1994” AIB, 1995
- Pilia Elisabetta, “Misurazione dei servizi delle biblioteche delle università” in “Bollettino AIB”, n. 3 settembre 1997, pp. 281-283
- Regione Lombardia, “Guida alle Biblioteche comunali della Lombardia – Censimento 1992”, Milano, Editrice Bibliografica, 1994
- Sebastiani Mario, “Decidere con l’ottimizzazione matematica”, in “Biblioteche oggi”, aprile 1994 pp. 34-41
- Sebastiani Mario, “L’analisi dei dati in biblioteca”, in “Biblioteche oggi”, febbraio 1994 pp. 32-38
- Sistema Statistico Nazionale , Comune di Genova – Unità Organizzativa Statistica, “Andamento della Popolazione nel Comune di Genova”, Rilevazione al 31.12.2000, Genova, 2001
- Solimine Giovanni, “Leggere la biblioteca oltre i numeri” in “Biblioteche oggi”, Giugno 1995, pp. 16-20
- Solimine Giovanni, “Piccole misurazioni crescono”, in “Biblioteche oggi” dicembre 1996, pp.50-55
- Solimine Giovanni, “Problemi di misurazione e valutazione dell’attività bibliotecaria: dall’analisi di sistema agli indicatori di qualità” in “Il Linguaggio della biblioteca “ a cura di Mauro Guerrini, Milano, Bibliografica, 1994
- Solimine Giovanni, “Uno standard anche per le statistiche?” in “Biblioteche oggi”, aprile 1993, pp.30-32
- Toni Franco, “EQLIPSE: un progetto europeo per la misurazione delle prestazioni e la gestione della qualità nelle biblioteche”, in “Bollettino AIB” n. 1 – marzo 1998 pp.41-49
- Università degli Studi di Genova, "Annuario - Sezione II" Organi - Percorsi formativi, Risorse, anni 1991-92
- Università degli Studi di Genova, "Annuario - Sezione II" Organi - Percorsi formativi, Risorse, anni 1992-93
- Università degli Studi di Genova, "Annuario - Sezione II" Organi - Percorsi formativi, Risorse, anni 1993-94

- Università degli Studi di Genova, "Annuario - Sezione II" Organi - Percorsi formativi, Risorse, anni 1994-95
- Università degli Studi di Genova, "Annuario - Sezione II" Organi - Percorsi formativi, Risorse, anni 1995-96
- Università degli Studi di Genova, "Annuario - Sezione II" Organi - Percorsi formativi, Risorse, anni 1996-97
- Università degli Studi di Genova, "Annuario - Sezione II" Organi - Percorsi formativi, Risorse, anni 1997-98
- Università degli Studi di Genova, "Annuario - Sezione II" Organi - Percorsi formativi, Risorse, anni 1998-99
- Vecchiet Romano, "Un'indagine sulla percezione del servizio bibliotecario pubblico in Italia" in "Bollettino AIB" 1997 n. 1 pp. 7-27
- www.cnvsu.it/Documenti/Default.asp?id_documento_padre=10660
- www.demo.istat.it/pop1/start.html
- www.libecon2000.org
- www.murst.it
- www.aib.it/aib/commiss/cnsbnt/scazz.htm

7.6 Le biblioteche in Europa

- Arat Mete, "Projet d'aménagement de la nouvelle Deutsche Bibliothek de Francfort", in "Bulletin de bibliothèques de France", t. 36, n.5, 1991
- "Les bibliothèques publiques en Europe" sous la direction de Martine Poulain, Paris, Edition du cercle de la librairie, 1992
- Canepa Fernanda, "Conversione retrospettiva: dalla Francia una lezione di metodo per la sperimentazione genovese", in "Bollettino AIB" n. 2 - giugno 1996 pp.149-164
- "Culture pavillon" in "The architectural review", n. 6 – giugno 1998
- De Bellis Maria Teresa, "Il singolare progetto della Bibliothèque de France" in "Biblioteche Oggi", maggio-giugno 1992
- Göttling Dagmar, "La biblioteca si fa in tre", "Biblioteche oggi", 18 (2000) 10, p. 36-40.

- IFLA, “Intelligent library building“, a cura di Marie-Francoise Bisbrouck e Marc Chauveinc, Saure, 1999
- Klaassen Ute, “La biblioteca a tre livelli: un nuovo approccio per l'utenza”, in “La biblioteca efficace – Tendenze ed ipotesi di sviluppo della biblioteca pubblica negli anni ‘90” a cura di M. Cecconi, G. Manzoni, D. Salvetti, Editrice Bibliografica, Milano, 1992
- Lehman Klaus-Dieter, “Die deutsche Bibliothek: Germany’s national library and national bibliographic agency”, in “Alexandria” (5) 1993.
- “Nouvelle Alexandrie: les grande chantiers de Bibliothèques dans le monde”, Paris, 1996
- “Les nouvelles technologies dans les bibliothèques”, sous la direction de Michèle Rouhet, Éditions du Cercle de la Librairie, Paris, 1996
- "Nuove biblioteche, architettura e informatica" a cura di Massimo Colocci, Officina Edizioni, Roma 1992
- Raymond Jean, “Bibliothèques: une nouvelle génération- dix ans de constructions pour la lecture publique”, Paris, Réunion des musées nationaux, 1993
- Revelli Carlo, ”Biblioteche nella Germania riunificata”, in “Biblioteche oggi”, luglio-agosto 1993 pp. 48- 51
- Ricchina Laura, “Il laboratorio di Gütersloh”, "Biblioteche oggi", 15 (1997) 2, p. 38-48
- Ricchina Laura, “La biblioteca tripartita” in “Biblioteche oggi”, gennaio/febbraio 1997, pp. 52-60
- Solimine Giovanni, “Grandi biblioteche a confronto”, in “Biblioteche oggi”, novembre 1998 pp. 18-21
- Solimine Giovanni, “Grandi cantieri nel mondo”, in “Biblioteche oggi”, gennaio-febbraio 1997 pp. 10-16
- Vitiello Giuseppe, “Le biblioteche e l’informazione in Europa occidentale”, in “Biblioteche oggi”, ottobre 1996 p. 72.
- Vitiello Giuseppe, “Le biblioteche europee nella prospettiva comparata, Ravenna, 1996, Longo editore
- www.beic.it
- www.beic.it/associazione/progettomassima4.html
- www.bibliotorino.it

7.7 Le biblioteche statali italiane

- Arduini Franca, Falciani Prunai Maria, Lazzi Giovanna, “I limiti delle regole” in “Biblioteche oggi”, luglio-agosto 1996
- “Biblioteche d'Italia: le biblioteche pubbliche statali”, a cura del Ministero per i Beni culturali e ambientali, Ufficio centrale per i Beni librari e gli Istituti culturali. Roma, 1991.
- GUIDA. [A cura della] Biblioteca Nazionale Universitaria di Torino. Torino, 1989
- Mandillo Anna Maria, “Il nuovo regolamento del Ministero per i Beni e le Attività Culturali” in “AIB Notizie”, 13 (2001), n. 4, pp.7-8
- Ministero per i Beni Culturali e Ambientali – ICCU, “ Il servizio bibliotecario nazionale per l’università – uno strumento per la ricerca”, Atti del Convegno – Roma 5-7 novembre 1991, Roma 1992
- Ministero per i Beni Culturali e Ambientali, UCBLIC – Regione Piemonte, “Servizio bibliotecario nazionale – Realizzazione e prospettive” – Atti della III° conferenza nazionale per i beni librari, Torino, 26-28 aprile 1990, Torino, Regione Piemonte, 1993
- Ministero per i Beni e le Attività Culturali, “Archivi di Biblioteche – Per la storia delle biblioteche pubbliche statali”, Edizioni di Storia e Letteratura, Roma, 2002
- Ministero Pubblica Istruzione, “Dieci anni di vita delle biblioteche italiane. I: Le biblioteche dello stato”, Roma, 1957.
- “Regolamento? Meglio linee guida“ – L’opinione di Sandra Di Majo, Direttrice della Biblioteca della Scuola normale superiore di Pisa”, in “Biblioteche oggi”, luglio-agosto 1996, p.11;
- Revelli Carlo, ”Cosa cambia nelle biblioteche nazionali”, in “Biblioteche oggi”, settembre 1993 pp. 46-50
- www.aib.it/aib/commiss/cnsbnt/suriano.htm ;
- www.beniculturali.it
- www.iccu.sbn.it/anagrafe.html

7.8 Il sistema Bibliotecario Ligure

- A.I.B. – Sezione Ligure, “Dove e quando leggere e studiare in Liguria” a cura di E. Bellezza e P. Rossi, Genova, 1987
- A.I.B. – Sezione Ligure, “I sistemi bibliotecari in Liguria: realtà e prospettive – Atti del convegno organizzato dalla sezione ligure dell’AIB”, Genova, 1990

- Università di Genova, Comune di Genova, Assessorato alla Cultura, Aib – Sezione Ligure, “Biblioteche e Università sul Territorio genovese. Proposte di funzionamento”, Genova, 18-19-20 maggio 1982, Atti del Convegno, Genova 1983
- Vinelli Federica, “Il piano di formazione AIB nell’ambito del progetto Zenit Urban” in “Vedi Anche”, n.3-4, luglio-dicembre 2001, p. 4
- www.comune.genova.it/turismo/biblioteche/welcome.htm
- www.regione.liguria.it
- www.sba.unige.it

7.9 Storia della Biblioteca Universitaria di Genova e della Città di Genova

- A.I.B. Sezione Ligure,” Una raccolta ligure per la storia antica – Periodici, opuscoli e scritti di Luca Regibus” Catalogo a cura di Elena Manara, Genova, 1986
- Atti Parlamentari – Camera dei deputati, XII Legislatura – Allegato B ai resoconti – Seduta del 19 marzo 1997
- Bedocchi Alberta, “Cultura antiquaria e memoria nei volumi della Biblioteca Universitaria di Genova. Secoli XVI-XVIII, Genova”, AIB - Sezione Liguria, 2000.
- Bellezza Angela Franca, “Antonio Tamburini e i cataloghi della Biblioteca Universitaria di Genova”, Genova, 1997
- Biblioteca Universitaria di Genova, “Breve guida alla biblioteca”, Genova, 1995
- Cartaregia Oriana, “La biblioteca dell’ex collegio di S. Gerolamo attraverso il catalogo di Gaspare Luigi Oderico”, in “La Berio”, n.2, luglio – agosto 2001, pp. 47-64.
- Celesia Emanuele, “La Biblioteca Universitaria di Genova – Cenni storici- dalle origini fino al 1883”, Genova, 1884, Regio Stabilimento tipo-litografico Pietro Martini
- Cosentino Giuseppe, “Religione, didattica e cultura nel collegio genovese” in “Il palazzo dell’Università di Genova”, Genova, 1988
- Costantini Claudio, “La Repubblica di Genova”, UTET, Torino, 1978
- Dall’Orso Bellezza Anna Maria, “La Biblioteca Universitaria“ in “Il palazzo dell’Università di Genova”, Genova, 1988
- Di Biase Carolina, “Strada Balbi a Genova. Residenza aristocratica e città”, Sagep , Genova, 1993

- Farinella Calogero, “Dai padri gesuiti agli studenti dell’ateneo” in “LePisma – periodico di informazione libraria e bibliotecaria” anno 6 n° 1, 2002
- Farinella Calogero, “Il lento avvio. Contributo alla storia dell’Università di Genova” in “L’archivio storico dell’Università di Genova” a cura di R. Savelli, Atti della Società ligure di Storia Patria, 1983
- Grendi Edoardo, “I Balbi: una famiglia genovese fra Spagna e Impero”, Torino, Einaudi, 1997
- Iannachino Renato, “La libreria gesuitica di Genova” in “Biblioteche oggi”, giugno 1999, p.66
- “La biblioteca degli habitués” in “Il Secolo XIX” 19.3.1997
- Müller Profumo L., “Orazio Grassi e il Collegio dei Gesuiti a Genova” in “Miscellanea storica ligure”, a. XV, n. 2
- Nurra Pietro, “La nuova Biblioteca Universitaria di Genova” in “Accademie e biblioteche d’Italia”, a. X (1936), n. 3
- Olcese Caterina “La trasformazione della chiesa in biblioteca: l’intervento di Mario Labò”, in “Il palazzo dell’Università di Genova”, Genova, 1988
- Poleggi Ennio, “La strada dei Signori Balbi” in “Il palazzo dell’Università di Genova”, Genova, 1988
- “Turismo in salita” in “La Stampa” dell’11.5.2002, p.20
- Università (R.) di Genova, “Per la nuova Biblioteca Universitaria di Genova . Il progetto Moresco-Fuselli-Nurra”, Genova, 1926.
- “Università, la biblioteca scoppia” in “Il Secolo XIX” 18.3.1997;
- www.balbifamily.com.
- www.centrostorico.genova.com/storia/index.htm .
- www.comune.genova.it
- www.comune.genova.it/incomune/europa/urban/welcome.htm
- [www.csb-scpo.unige.it/bug/;](http://www.csb-scpo.unige.it/bug/)
- www.csb-scpo.unige.it/bug/bug4.htm
- www.fs-on-line.it

- www.genova-2004.it/
- www.genovapiazzaprincipe.it/indexf.cfm
- www.trenitalia.it