



**La San Giorgio risorsa per la città.
Bilancio sociale della biblioteca**

anno 2011

**REPORT FINALE
22/01/2013**

I numeri

Una biblioteca efficace ed efficiente

Valutare la "bontà" di una biblioteca significa tenere presente la sua missione, mettere in relazione le sue prestazioni effettive con le finalità e gli obiettivi che essa si è prefissati. Ed ecco gli obiettivi generali della San Giorgio:

- *come biblioteca pubblica di base*, permettere, attraverso le proprie raccolte ed i propri servizi, la piena affermazione del diritto di ogni cittadino ad aggiornarsi durante tutto l'arco della vita e ad esplorare la propria personale strada verso l'informazione e la conoscenza;
- *come luogo di accoglienza e condivisione*, permettere a chiunque, nessuno escluso, il libero accesso alle nuove tecnologie ed alle risorse remote che queste veicolano;
- *come centro di promozione della lettura*, mettere in atto strategie per radicare nelle nuove generazioni ma anche nella generalità dei cittadini pistoiesi l'abitudine alla lettura ed al confronto critico con il mondo della cultura e dell'informazione;
- *come centro di "produzione" dell'identità del territorio*, favorire l'incontro dei cittadini con i diversi produttori di contenuti culturali (artisti, autori, esperti di discipline diverse) per integrare i saperi locali nell'orizzonte più ampio della contemporaneità.

I numeri che seguono, relativi alle risorse strutturali e documentarie della biblioteca, ma soprattutto all'uso che di essa viene fatto dai pistoiesi, testimoniano di una efficace rispondenza fra gli obiettivi posti e l'effettiva adesione della città, di una biblioteca che declina con successo la propria missione attraverso i propri spazi ed il proprio patrimonio, ma anche garantendo l'accesso a risorse informative di tutto il mondo

La struttura

superficie totale	9.467	mq
superficie accessibile al pubblico	6.500	mq
totale posti lettura/consultazione/postazioni audio video	300	

Il personale

personale di ruolo	27	
	25,25	(FTE -Full time equivalent)

Le risorse

Dotazione documentaria totale della biblioteca	149.692	(unità bibliografiche)
di cui:		
documenti multimediali	13.105	
per ragazzi	21.641	
per cittadini stranieri	1.044	
per utenti diversamente abili	862	

Testate di quotidiani	13	
Testate di periodici	253	
Risorse elettroniche online sistematizzate per discipline	772	
Dotazione documentaria acquisita nel 2011	12.124	
di cui acquisti	5.727	
di cui doni	6.397	
di cui doni ordinari	2.347	
di cui donazione Fondo Giorgio Luti	4.050	
Dotazione documentaria totale del Centro di documentazione	50.900	
Monografie	43.460	
Manifesti	1.440	
Riviste correnti	350	
Riviste cessate	5.000	
Fotografie	500	
Materiali multimediali	150	
Desiderata utenti	180	
percentuale richieste evase	94,4	
tempi medi di fornitura all'utente (a partire dalla data della richiesta)	12	giorni
Documenti scartati nell'anno	607	
Documenti restaurati nell'anno	121	
Tempi medi di disponibilità a scaffale: (a partire dalla data di ingresso in biblioteca)		
per novità editoriali	2	giorni
per desiderata utenti	3	giorni
per le restanti acquisizioni	12,6	giorni
I servizi		
Iscritti	27.218	
di cui hanno effettuato almeno un prestito nel 2011	10.413	
Lettura quotidiani e riviste	15.049	(da indagine a campione)
Prestiti totali dell'anno	172.594	
di cui:		
documenti multimediali	78.218	
lettori mp3	26	
per ragazzi	45.574	
per cittadini stranieri	652	
per utenti diversamente abili	1.104	
prestito occhiali da lettura	11	
prestiti al punto COOP (servizio attivato in aprile)	1.913	(dato riferito a 8 mesi)
prestito a domicilio	907	
Prestito interbibliotecario e fornitura documenti entrante	1.890	
di cui:		
dalla Rete provinciale	1.208	
dalla regione	648	
dal territorio nazionale	34	

Prestito interbibliotecario e fornitura documenti uscenti	2.415	
di cui:		
verso la Rete provinciale	1.577	
verso la regione	734	
verso il territorio nazionale	104	
Uso del prestito fai da te	1.522	
Uso delle raccolte (numero dei prestiti dell'anno/totale dei documenti ammessi al prestito)	1,29	su una media nazionale di 0,64 per biblioteche di ente locale con più di 10.000 abitanti
Prestiti pro capite (numero dei prestiti dell'anno/popolazione servita)	1,91	su una media nazionale di 0,88 per biblioteche di ente locale con più di 10.000 abitanti
Uso delle postazioni computer multifunzionali su prenotazione	1.980	sessioni di lavoro della durata media di 1 ora ciascuna
Uso delle postazioni senza prenotazione per navigazione Internet	23.840	sessioni della durata media di 1 ora
Suggerimenti e reclami: richieste	21	di cui evase il 100%
Eventi	139	
di cui:		
convegni	17	
presentazioni libri	37	
conferenze	17	
incontri con autori	4	
seminari	11	
corsi aggiornamento	8	
riunioni	5	
altri eventi	29	
proiezione filmati	11	
di cui:		
organizzati dalla biblioteca	63	
organizzati da esterni	76	
Uso della Sala corsi	148	giorni
Servizi a distanza:		
Portale web		
pagine create	1.440	
visitatori	75.807	
visualizzazioni di pagine	210.766	
Newsletter settimanale		
numeri inviati	54	
email inviate	615.143	
iscritti al 31.12.2011	11.767	

Social media		
amici Facebook	6.100	
Transazioni informative a distanza	753	
Le attività		
Promozione della lettura		
rassegne bibliografiche su temi specifici	40	
recensioni originali	284	
pubblicazioni per particolari occasioni	1	“Italiane”: in occasione della festa del 150° dell’Unità d’Italia
pubblicazioni in collaborazione con la Rete documentaria della provincia di Pistoia	5	“Pari e diversi”, “11 settembre 10 anni dopo”, “Lambiccarsi il cervello”, “Un unico linguaggio il digitale”, “Documentazione locale: bollettino 2000-2010”
Mostre bibliografiche	64	
Mostre	28	
di cui:		
nelle vetrine	14	
nello spazio espositivo	11	
nella galleria centrale	3	
Cinema		
rassegne di film	35	
proiezioni	176	
presenze	1.080	
uso della Saletta cinema su richiesta di utenti	18	
uso delle postazioni per la visione individuale di DVD	464	
Promozione della biblioteca		
visite guidate adulti	12	
visite guidate bibliotecari e architetti	7	
Promozione della biblioteca al di fuori di sé		
Interventi a convegni e seminari	4	
articoli pubblicati sulla biblioteca	221	
comunicati stampa	72	
Feste della biblioteca	1	in occasione del 150° dell’Unità d’Italia
Aperture straordinarie	3	aperture notturne in agosto con servizi aperti ed occasioni di intrattenimento per adulti e bambini

Attività del Centro di documentazione		
conferenze	2	
convegni	1	
presentazioni libri	5	
San Giorgio Ragazzi		
Le risorse		
Libri	21.641	
Documenti multimediali	1.732	
Libri acquisiti nel 2011	236	
Materiali multimediali acquisiti nel 2011	205	
Desiderata	33	
percentuale richieste evase	84,8	
tempi medi di fornitura all'utente	12	giorni
Documenti scartati nell'anno	377	
Le attività		
Rassegne bibliografiche su temi specifici	6	
Mostre bibliografiche	2	
Recensioni originali	102	
Pubblicazioni per particolari occasioni	1	in occasione dell'iniziativa "Parole di salute"
Attività di animazione della lettura	69	
Progetti educativi	3	"Di tutti i colori", "Parole di salute", "Porta un libro in foresta"
Cinema		
proiezioni	44	
partecipanti	660	
Uso saletta cinema su richiesta utenti	43	
Visite guidate bambini	134	
partecipanti	3.350	

Quanto costa la San Giorgio

(Risorse al netto di contributi provenienti da altri enti)

Spese per il personale	€	851.524,02
Carta e cancelleria	€	1.750,00
Abbonamenti a periodici	€	13.900,00
Acquisto libri	€	30.000,00
Acquisto materiali bibliotecnici e di consumo	€	13.252,00
Acquisto piccoli complementi di arredo	€	3.733,00
Iniziative di promozione	€	6.972,08
Restauro opere d'arte	€	1.460,00
Comunicazione e segnaletica	€	2.639,00
Formazione del personale	€	1.000,00
Manutenzioni	€	43.944,65
Pulizie	€	131.000,00
Energia elettrica	€	97.742,00
Riscaldamento	€	52.889,12
Acqua	€	16.183,20
Linea telefonica di backup	€	2.088,00
Assicurazioni	€	14.200,00
Contributo Centro di documentazione	€	12.500,00
Rimborsi agli utenti a seguito dell'introduzione della gratuità del servizio Internet	€	225,00
Rifiuti	€	17.739,90
TOTALE	€	1.314.741,97

Entrate generate dalla San Giorgio

Introiti Auditorium	€	2.127,00
Incassi fotocopie	€	5.807,60
Riammissioni al prestito	€	7.444,90
Internet (1° sem.)	€	5.972,00
Affitto e Utenze Caffetteria	€	18.552,00
Percentuale incassi Caffetteria	€	9.554,99
Percentuale incassi Bookshop	€	140,79
Totale	€	49.599,28

Risparmi prodotti dalla San Giorgio

Risparmio derivante dal mancato versamento della quota di partecipazione alla Rete documentaria provinciale in luogo del lavoro svolto dal personale della San Giorgio	€	15.000,00
--	---	-----------

Quanti contributi intercetta la San Giorgio

(Risorse non rilevanti ai fini del calcolo del ROI)

Acquisti coordinati della Rete documentaria provinciale	€	51.141,00	
di cui per la biblioteca San Giorgio e la biblioteca Forteguerriana	€		7.641,00
Contributo erogato dalla Comune di Monsummano Terme a fronte di un lavoro di catalogazione libri	€	914,00	
Promozione della Rete documentaria provinciale e dei suoi servizi	€	56.831,00	
Quote degli enti aderenti alla Rete documentaria provinciale	€	35.801,00	
Progetto regionale "Angolo della salute"	€	6.900,00	
di cui per la biblioteca San Giorgio	€		4.900,00
Potenziamento dei servizi multimediali	€	15.000,00	
Contributi per iniziative di promozione legate alle celebrazioni del 150° dell'unità d'Italia	€	9.274,00	
Progetto regionale in collaborazione con Unicoop Firenze "Libri in dispensa"	€	9.200,00	
Totale	€	185.061,00	

Quanto denaro fa risparmiare la San Giorgio

(Da leggere insieme alla Scheda tecnica, p. 41 e sgg.)

Lettura quotidiani

Considerato che il costo medio di un quotidiano cui la San Giorgio è abbonata si può quantificare in € 1,20 e considerato che, da una indagine a campione, il numero medio giornaliero di quotidiani consultati è di 70,85 (per la giornata intera, dal martedì al sabato – il lunedì il valore è considerato al 50%), il risparmio dei lettori di quotidiani è di **€ 23.040,86**.

Lettura riviste

Considerato che il costo medio di un fascicolo dei periodici cui la San Giorgio è abbonata si può quantificare in € 14,30 e considerato che, da una indagine a campione, il numero medio giornaliero di riviste consultate è di 25,42 (per la giornata intera, dal martedì al sabato – il lunedì il valore è considerato al 50%), il risparmio dei lettori di riviste è di **€ 98.510,12**.

Prestiti:

- libri: n. 93.358

Considerato che il prezzo medio dei libri nel 2011 è stato di € 19,70, il risparmio degli utenti del prestito libri è stato di **€ 1.839.152,60**

- periodici: n. 489

Considerato che il costo medio di un fascicolo dei periodici cui la San Giorgio è abbonata si può quantificare in € 14,30, il risparmio degli utenti del prestito dei periodici è di **€ 6.992,70**

- multimediali (DVD, BLU-RAY, CD, MP3, CD-ROM): n. 78.481

Considerando un prezzo medio di € 16,00 per questi materiali, il risparmio degli utenti del prestito multimediali è stato di **€ 1.255.696,00**

- Visione Individuale di DVD in biblioteca: n. 464

Considerando un prezzo di € 3,00 per ogni visione individuale, il risparmio degli utenti del servizio è stato di **€ 1.392,00**

- Visione di gruppo nella sala cinema: n. 18 (con una presenza media di 10 persone)

Considerando un prezzo di € 4,00 per ogni partecipante alla visione di gruppo, il risparmio degli utenti del servizio è stato di **€ 720,00**

Rassegne cinematografiche per adulti: n. 176 proiezioni con 1.080 presenze

Considerato il prezzo medio di un cinema d'essai (4-5 €), e ritenuto di poter attribuire alle nostre proiezioni il valore di € 4,00, il denaro risparmiato per i frequentatori delle proiezioni è di **€ 4.320,00**

Rassegne cinematografiche per bambini: n. 44 proiezioni con 660 presenze. Considerato il prezzo medio di un cinema di seconde visioni per bambini di € 2,50 il denaro risparmiato per i frequentatori è di **€ 1.650,00**

Uso dei pc

La Biblioteca San Giorgio dispone di 12 postazioni Internet e di 4 postazioni multifunzionali (scansioni, masterizzazioni, utilizzo del pacchetto Office).

- Postazioni Internet

Per l'uso delle postazioni Internet non è richiesta la registrazione e quindi il dato che diamo di seguito è costruito attraverso l'osservazione dell'uso delle postazioni in un periodo campione: n. 23.840 sessioni di lavoro stimate.

Dal mese di giugno, in conformità con il Regolamento di attuazione della Legge regionale 25 febbraio 2010, n.21, l'uso delle postazioni è divenuto gratuito. Prendendo in considerazione dunque il periodo giugno-dicembre 2011, le sessioni di lavoro, della durata media di 1 ora, sono state stimate in n. 11.920. Considerato che il costo medio di una sessione di navigazione di 1 ora presso un Internet café è di € 2,50, il risparmio per coloro che hanno usato le postazioni Internet è di **€ 29.800,00**.

- Per l'uso delle postazioni multifunzionali è richiesta la registrazione e quindi è possibile dare il dato esatto: n. 1980 sessioni di lavoro della durata media di 1 ora ciascuna. Considerato che il costo medio di una sessione di lavoro di 1 ora per scrittura, masterizzazioni e scansioni presso un Internet café è di € 2,50, il risparmio per coloro che hanno utilizzato le postazioni multifunzionali è di **€ 4.950,00**.

Attività per bambini

Nel corso del 2011 sono stati 82 gli incontri finalizzati alla promozione alla lettura relativi ai progetti "Babbomamma legge", "I giovedì della biblioteca", "Di tutti i colori", "Parole di salute", "Porta un libro in foresta" con complessive 1.610 presenze. Considerato il prezzo medio di attività analoghe realizzate da cooperative, che ammonta a € 3,00 a bambino, il denaro risparmiato per i frequentatori degli incontri è di **€ 4.830,00**

Attività per adulti:

- in Auditorium: n. 120 incontri organizzati dalla biblioteca, dal Centro di Documentazione, da altri uffici del Comune, dalla Provincia, con un totale di circa 6.000 presenze (considerando una presenza media di 50 persone a incontro).
Considerato che di poter attribuire alle nostre iniziative il valore di € 3,00, il denaro risparmiato per i frequentatori degli incontri è di **€ 18.000,00**
- in Sala corsi: n. 148 giornate di corso con un totale di circa 1480 partecipanti (i posti della sala sono 15 e si considera una presenza media di 10 persone).
Valutato che il prezzo medio di un incontro corrisponde a € 5,00 il denaro risparmiato dai frequentatori dei corsi è dunque di **€ 7.400,00**
- Festa per il 150° anniversario dell'Unità d'Italia
Considerato che le presenze alla festa sono state rilevate in circa 3.500 persone e considerato che per tutte le attività offerte (giochi per bambini e adulti, incontri, intrattenimento musicale), si sia potuto attribuire alla serata il valore di € 10,00 a persona, il risparmio dei partecipanti alla festa è stato di **€ 35.000,00**

SCHEMA RIASSUNTIVO DEI RISPARMI

Lettura quotidiani	€	23.040,86
Lettura riviste	€	98.510,12
Prestiti:		
libri: n. 93.358	€	1.839.152,60
periodici: n. 489	€	6.992,70
multimediali: n. 78.481	€	1.255.696,00
Visione Individuale di DVD: n. 464	€	1.392,00
Visione di gruppo nella sala cinema: n. 18	€	720,00
Rassegne cinematografiche per adulti	€	4.320,00
Rassegne cinematografiche per bambini	€	1.650,00
Uso dei pc		
postazioni Internet	€	29.800,00
postazioni multifunzionali	€	4.950,00
Attività per bambini	€	4.830,00
Attività per adulti:		
in Auditorium: n. 120 incontri	€	18.000,00
in Sala corsi: n. 148 giornate	€	7.400,00
Festa 150° Unità d'Italia	€	35.000,00
Totale denaro risparmiato	€	3.331.454,28
Totale denaro speso	€	1.262.273,74
(Spese - entrate - risparmi)		
ROI (Return on Investment)		2,64
(Valore dei servizi e benefici prodotti/finanziamento annuale)		

Ma non tutto è misurabile: il capitale sociale

I valori espressi sopra sono una stima monetaria dei benefici diretti prodotti dalla biblioteca a vantaggio del pubblico. Non esprimibili in termini monetari, ma altrettanto fondamentali per la città, sono i benefici indiretti, ovvero il contributo della biblioteca alla costruzione del capitale sociale ed al miglioramento della qualità della vita di tutta la popolazione. Il ruolo di integrazione all'interno della comunità, la ricaduta sull'inclusione sociale, il ruolo di stimolo all'apprendimento ed alla riflessione, l'impatto sulla formazione di una coscienza critica, l'incisività sul settore culturale, sull'innovazione e la creatività, la capacità di incidere sulla formazione professionale e più ampiamente culturale della popolazione attiva, il ruolo nell'alfabetizzazione dei bambini, nell'educazione dei giovani, nel consolidamento delle abitudini di lettura negli adulti e nell'educazione permanente, il contributo alla costruzione di un'identità locale: è quest'insieme di funzioni che rende la biblioteca un indispensabile strumento di democrazia.

Quanto tempo fa risparmiare la San Giorgio

Prestito fai da te: sono state 1522 le volte in cui i nostri utenti hanno evitato di venire in biblioteca per prenotare o rinnovare il prestito di materiali

Prestito interbibliotecario: sono state 1890 le volte in cui i nostri utenti hanno evitato di recarsi presso altre biblioteche, ottenendo i materiali richiesti in San Giorgio attraverso il prestito interbibliotecario; sono state invece 2415 le volte in cui utenti di altre biblioteche hanno evitato di venire in San Giorgio, ottenendo i materiali richiesti presso le loro sedi attraverso il prestito interbibliotecario.

L'indotto della San Giorgio

Caffetteria	vi lavorano	5	unità
Bookshop	vi lavora	1	unità
Cooperativa addetti pulizie	vi lavorano	5.5	unità

Le risposte

Coloro che hanno incontrato la San Giorgio, e continuano ad incontrarla sul loro cammino scolastico e professionale e nelle ore del loro tempo creativo, sono tantissimi: oltre a chi vi lavora e ai numerosi amici e alleati, sono in media oltre 1.000 al giorno i frequentatori della biblioteca.

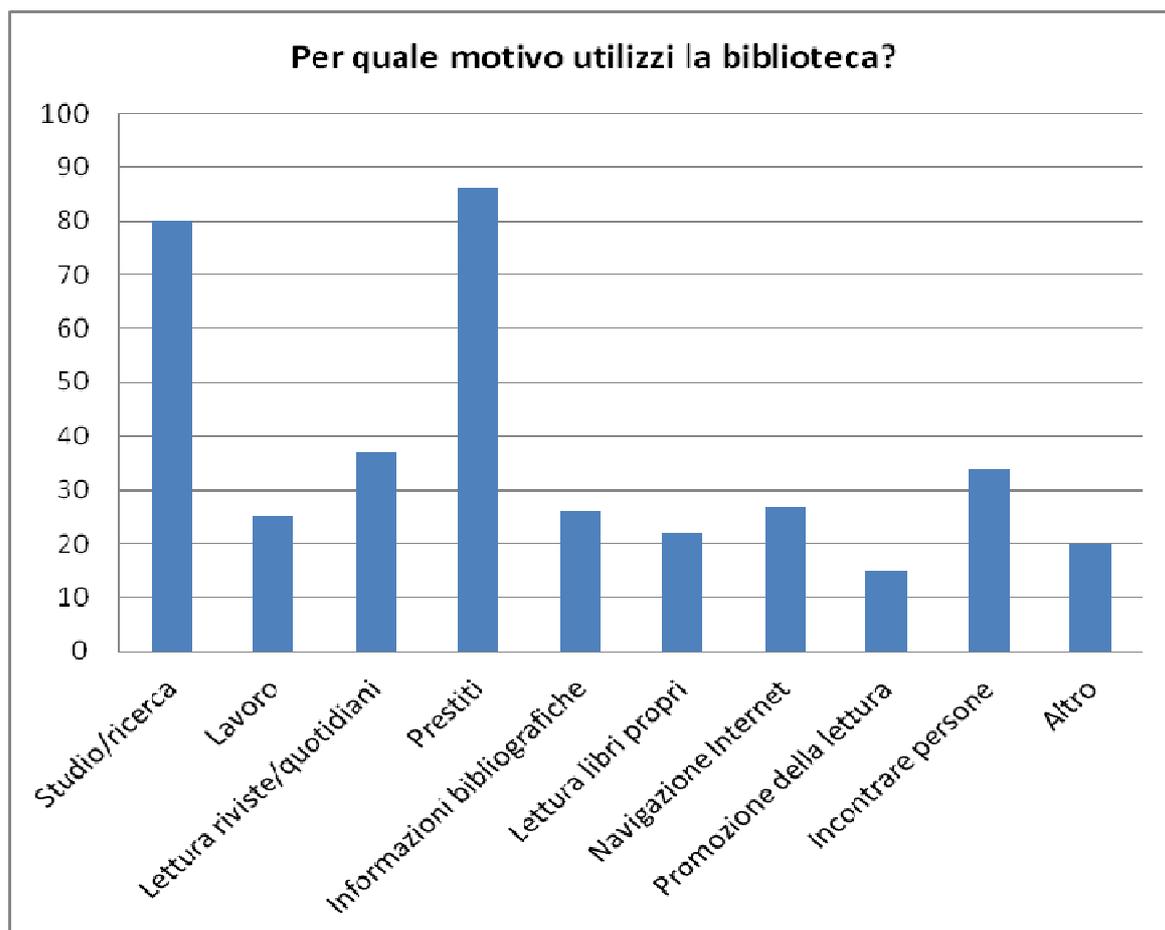
Per conoscere la percezione che questa importante “fetta” di città ha della San Giorgio abbiamo elaborato tre questionari: uno per il personale, uno per le associazioni amiche, uno per i frequentatori. Eccone i risultati:

Quanto piace la San Giorgio

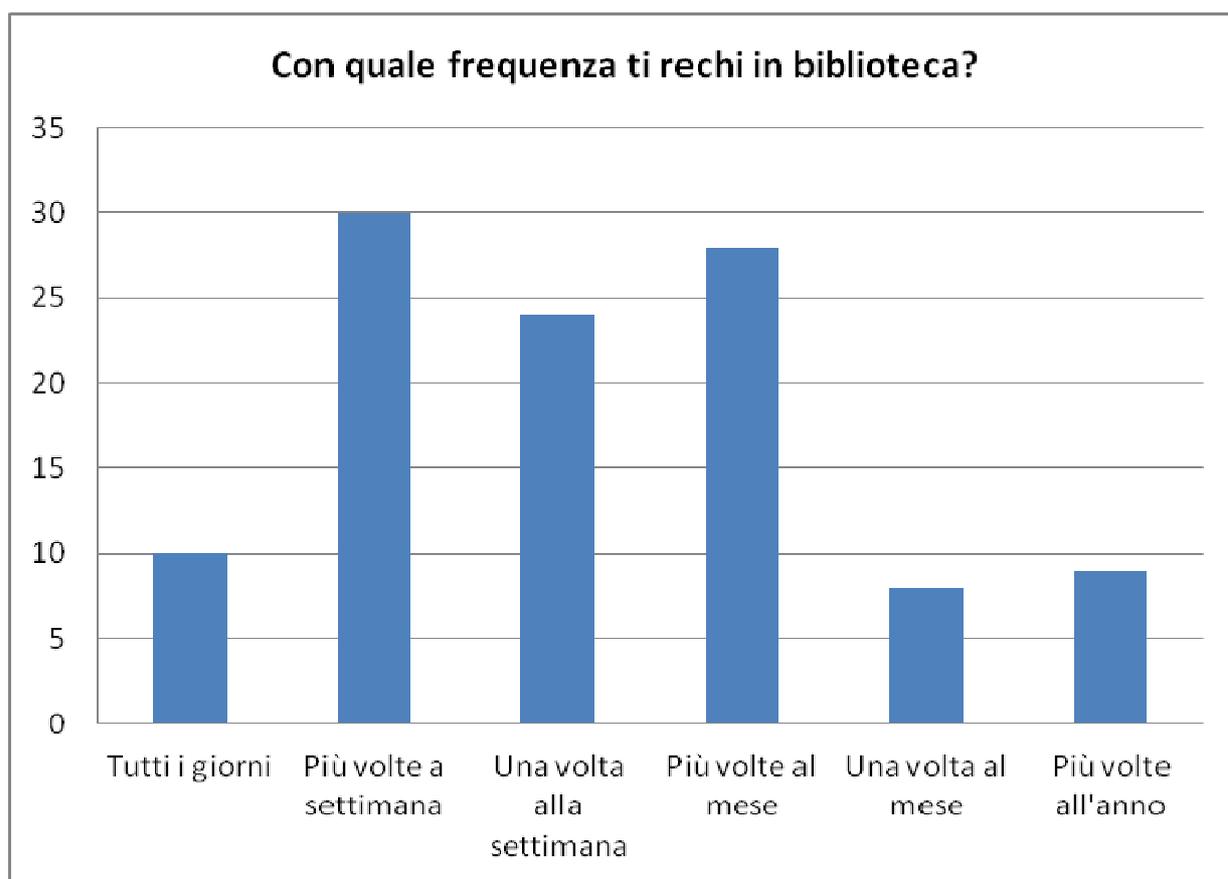
agli utenti

Sono stati somministrati ai frequentatori 108 questionari, cercando di cogliere, nella scelta, l’eterogeneità della composizione dell’utenza della San Giorgio: l’età degli intervistati va dai 14 ai 70 anni; 81 provengono dalla città e 27 dalla provincia; 47 sono studenti medi e universitari e 61 svolgono attività professionali o sono pensionati; 42 sono diplomati, 36 laureati, 25 hanno la licenza media, 1 la licenza elementare; 91 sono iscritti alla biblioteca, 17 no.

Alla domanda “Per quale motivo utilizza la biblioteca?” gli intervistati hanno risposto



Alla domanda “Con quale frequenza si reca in biblioteca?” gli intervistati hanno risposto:

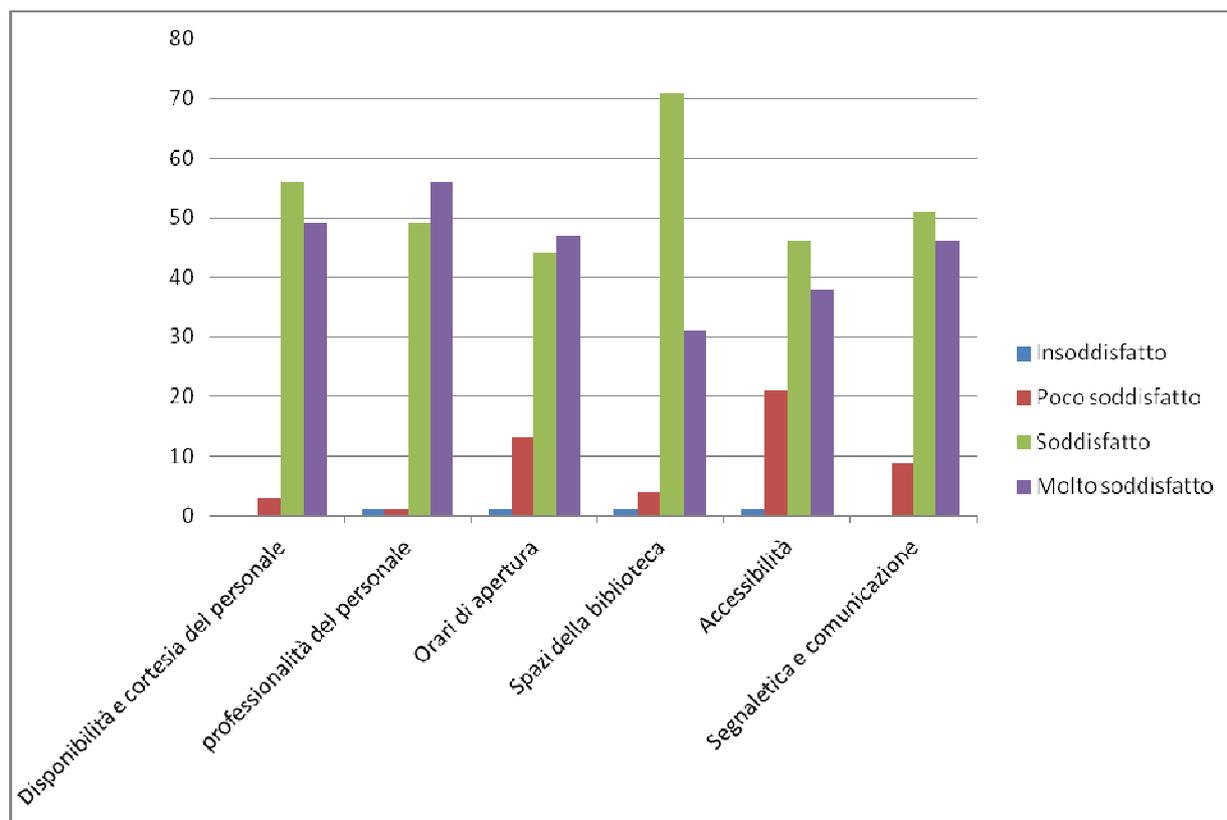


Già da queste risposte iniziali emerge una biblioteca che non si limita a svolgere la più ovvia e la più facile (anche se importantissima) delle funzioni, ovvero quella di supporto allo studio, ma che serve ad ampio raggio tutte le fasce di popolazione e tutte le variegata esigenze di lettura e di informazione che la realtà attuale presenta; se ne trae l'immagine di una biblioteca che è in grado di fidelizzare i propri utenti, inducendoli a tornare frequentemente in un luogo percepito come familiare, da inserire tra i punti di ritrovo più consueti, al pari del supermercato o del giornalaio.

La qualità degli spazi della San Giorgio, che tanta parte ha avuto e continua ad avere nel favore dei cittadini, non risulta essere l'unico elemento di *appeal*: anzi, i motivi di richiamo più forti risultano concentrarsi sull'offerta quotidiana del servizio (prestito, attività di studio e ricerca grazie agli strumenti documentali posseduti, lettura di quotidiani e riviste), lasciando chiaramente intendere l'importanza strategica di garantire continuità all'investimento economico necessario a mantenere alti i livelli di servizio.

Il valore di questi dati assume una evidenza più forte se lo si contestualizza nella specifica realtà italiana, caratterizzata da una forte deprivazione sul fronte dei consumi culturali, ed in particolare sul fronte della lettura, come sottolinea il report *La produzione e la lettura di libri in Italia: anni 2010 e 2011*, pubblicato dal Centro diffusione dati Istat il 21 maggio 2012 (<<http://www.istat.it/it/archivio/62518>>), e come già evidenziato dal precedente report *Cambiamenti nei tempi di vita e attività del tempo libero. Anno 2008-2009*, pubblicato in rete dal Centro diffusione dati Istat il 6 dicembre 2011 (<<http://www.istat.it/it/archivio/47442>>).

Alla richiesta di esprimere un giudizio su alcuni elementi portanti del servizio, gli intervistati hanno risposto:



Molto positive le valutazioni sulla professionalità, sulla disponibilità e sulla cortesia del personale della biblioteca: elementi che evidentemente svolgono un ruolo determinante nella percezione di valore del servizio. Il dato conferma l'importanza strategica di offrire al pubblico un servizio di informazione, *reference* e orientamento di alta qualità, in un contesto relazionale fortemente segnato dal rispetto, dall'attenzione e dalla disponibilità degli operatori: risultati resi possibili dal felice incontro tra buone predisposizioni individuali alla relazione con il pubblico e una intensa attività di formazione e aggiornamento condotta dalla biblioteca.

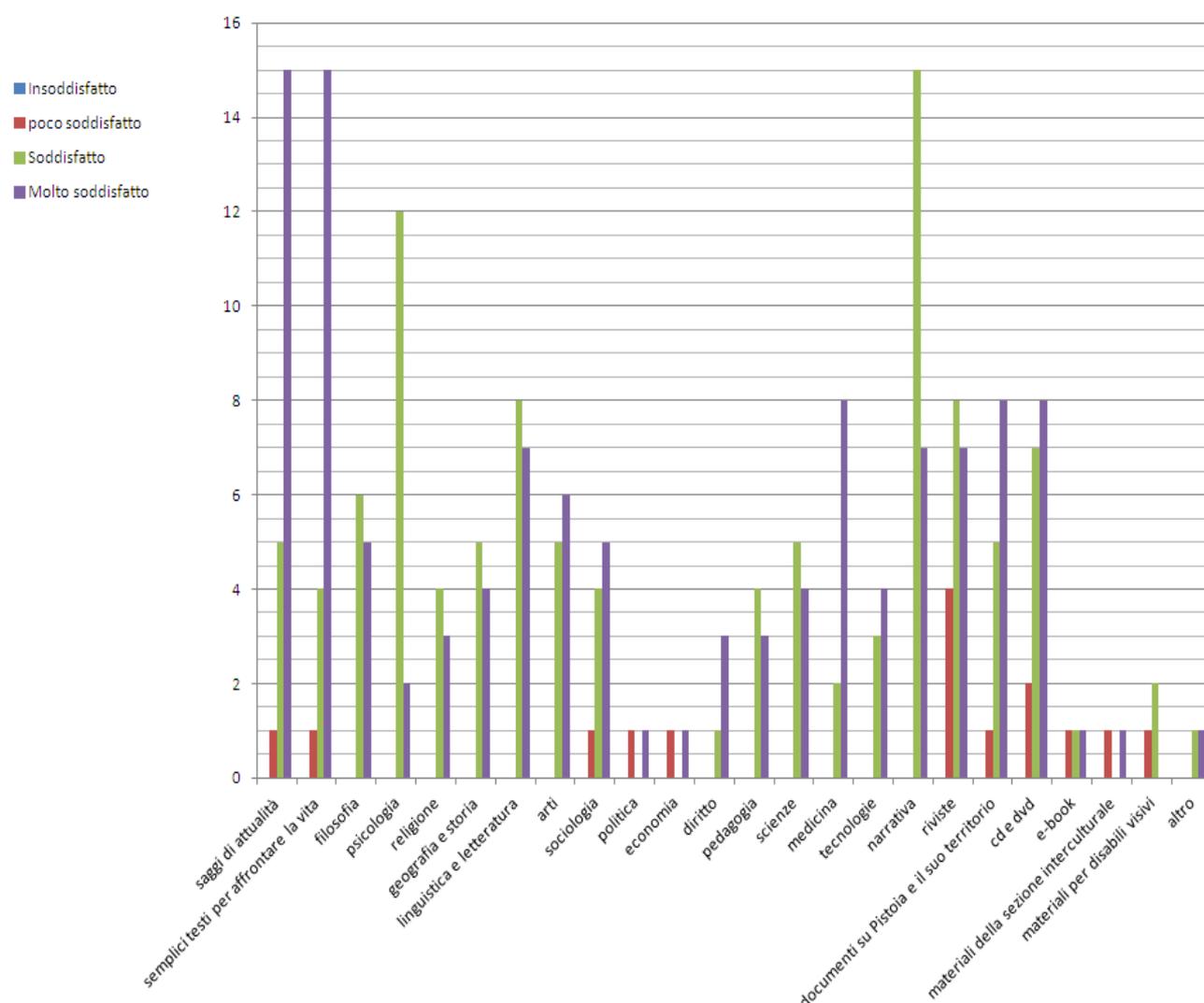
Molto alto il gradimento anche sul fronte della segnaletica e della comunicazione, sul quale la biblioteca ha in effetti speso significative energie nel periodo di riferimento, allo scopo di completare un proprio originale percorso di integrazione tra l'offerta dei servizi e la loro rappresentazione relazionale.

Registrano invece livelli di criticità più alti le risposte attinenti alla accessibilità dell'edificio, che in effetti – pur avendo intensamente operato al proprio interno per facilitare la circolazione e l'uso dei servizi a tutti i soggetti – si trova ancora "immerso" in un'area fortemente interessata dalle trasformazioni urbanistiche: una sorta di cantiere permanente, che costringe gli utenti a percorsi più lunghi e accidentati per raggiungere l'ingresso, rendendo ancora poco "leggibile" il particolare orientamento adottato per l'edificio rispetto al centro della città.

I segnali di un orario ancora più ampio di apertura sono percepibili con chiarezza, sia pure a fronte di un orario oggettivamente piuttosto esteso (55 ore settimanali): la disponibilità di personale aggiuntivo potrà in futuro fare la differenza, permettendo di estendere l'apertura alla domenica (giornata di particolare rilievo nella prospettiva delle famiglie) e a qualche sera la settimana (con eventi culturali da calibrare in modo tale che possa risultare chiaro l'intendimento della biblioteca pubblica di marcare la giusta distanza di missione e scopi dalla

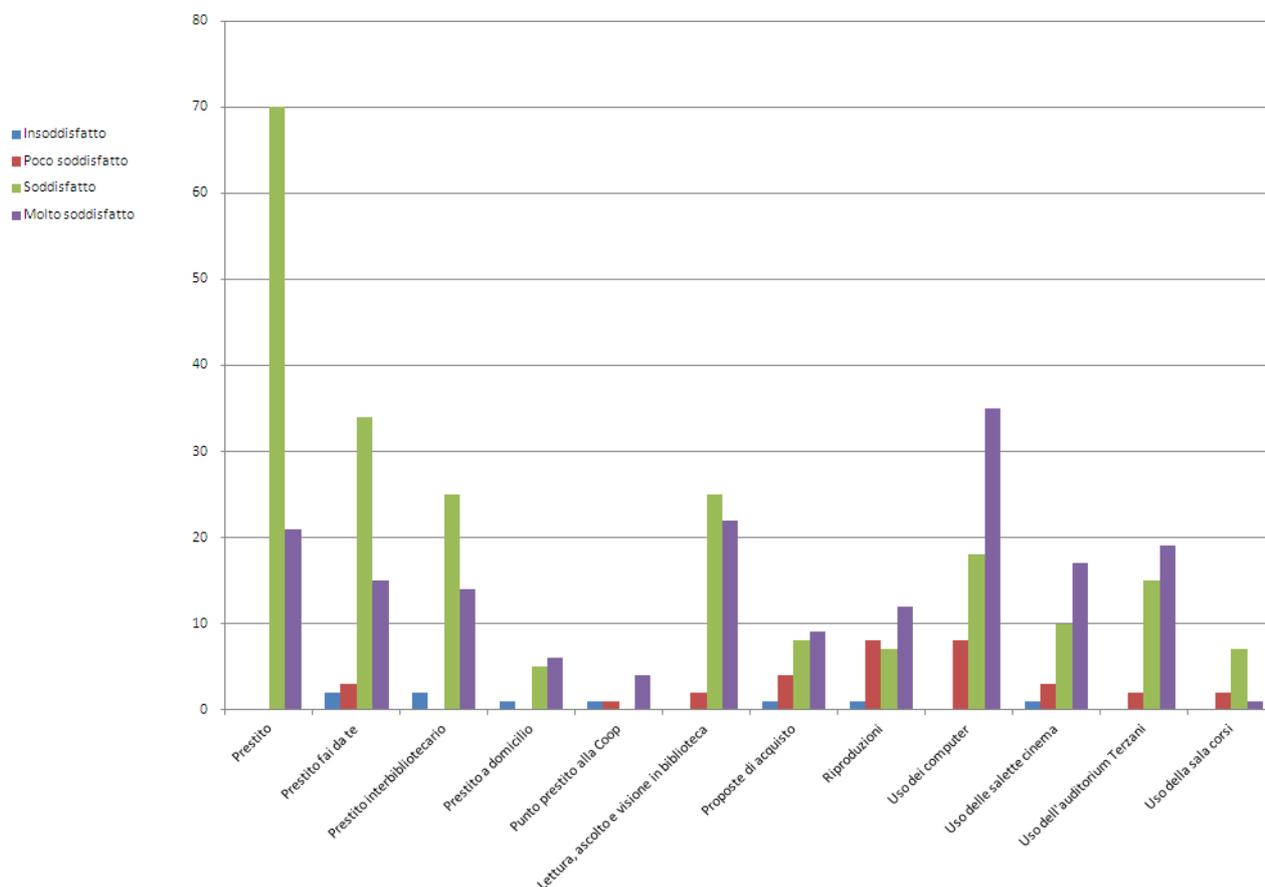
biblioteca universitaria, chiamata a rispondere alle specifiche esigenze degli studenti impegnati nella formazione superiore).

Alla richiesta di indicare il segmento di patrimonio verso il quale sono più interessati e sul quale esprimere un giudizio, hanno risposto:



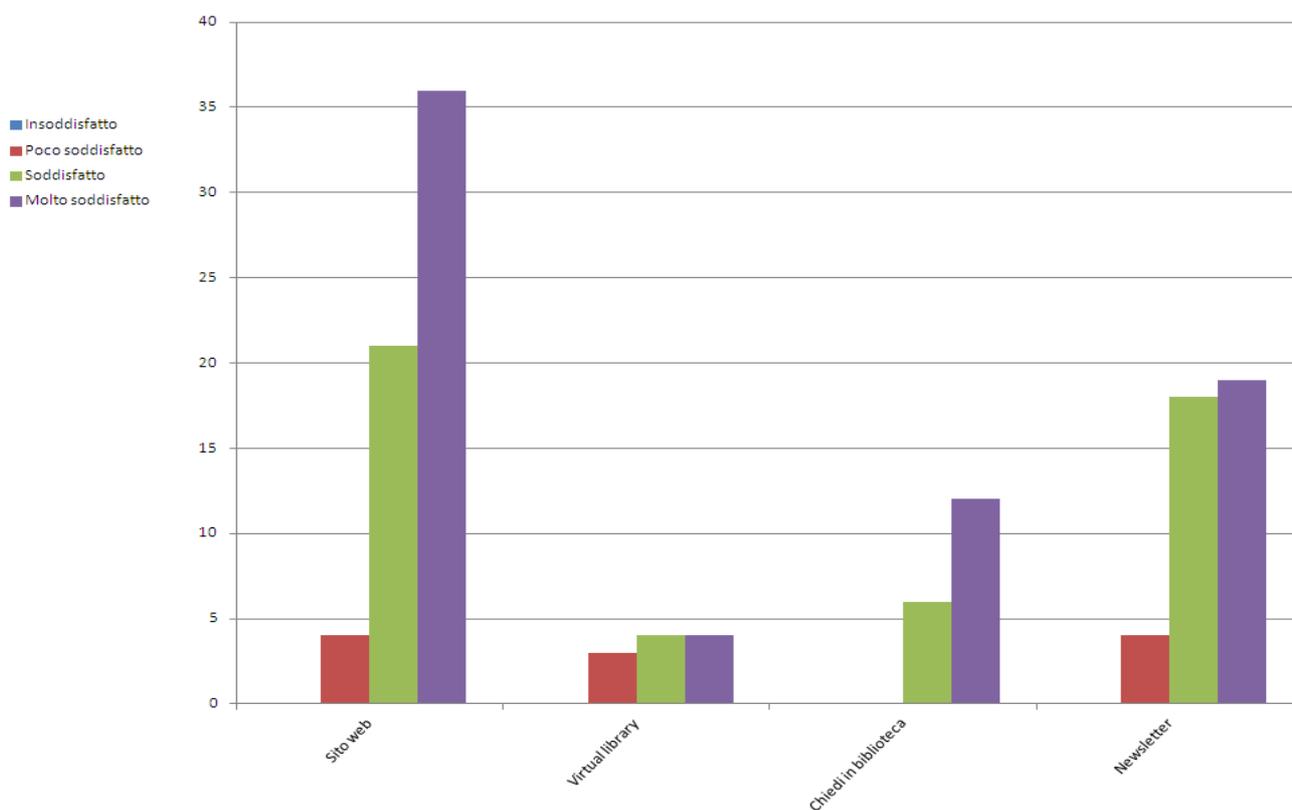
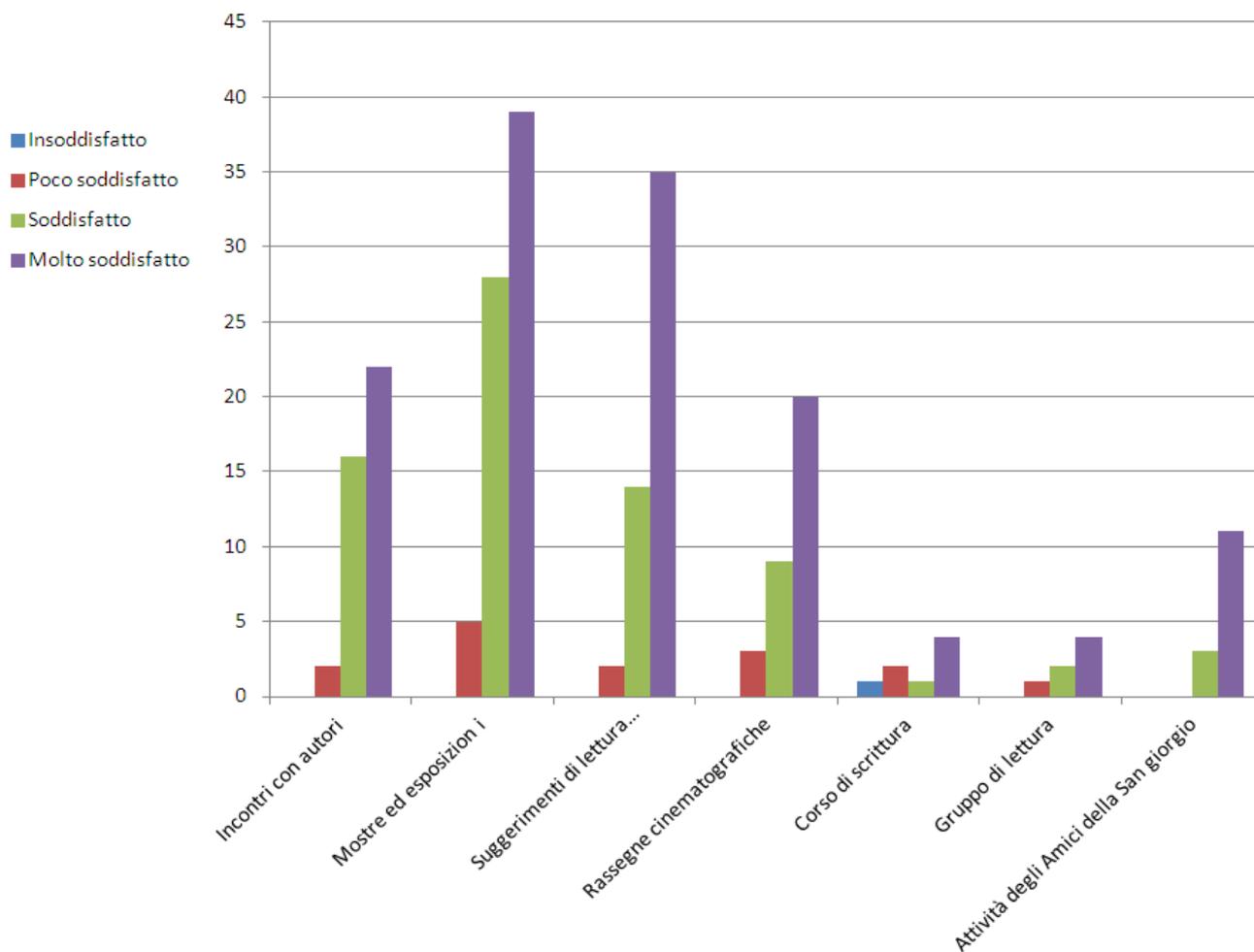
Le risposte raccolte permettono di evidenziare una soddisfazione degli utenti spalmata su tutte le discipline, con una interessante perdita di “primato assoluto” delle discipline umanistiche a vantaggio dell’area tecnico-scientifica ed economica. Non si sono rilevate insoddisfazioni nell’uso della documentazione, ma si sono segnalate aree di miglioramento sulle quali intervenire positivamente con i prossimi acquisti.

Alla richiesta di indicare i servizi conosciuti e di esprimere su di essi un giudizio, gli intervistati hanno risposto:



L'assoluta preminenza del prestito fra i servizi conosciuti e apprezzati, pur essendo quasi scontata, offre comunque alla biblioteca l'opportunità di riflettere sulla utilità di attivare alcune azioni di promozione, volte ad ampliare l'accesso dei singoli all'intero portafoglio servizi, con particolare riferimento a quelli a distanza, raggiungibili tramite l'impiego delle nuove tecnologie.

Alla richiesta di indicare le attività della biblioteca che conosce e di esprimere un giudizio in merito, gli intervistati hanno risposto:



Quasi nulle le manifestazioni di insoddisfazione, e relativamente ad un evento singolo (il corso di scrittura creativa), a fronte di un giudizio positivo o molto positivo sull'insieme delle proposte. Anche in questo caso può valere la considerazione sulla naturale distribuzione del pubblico tra le diverse offerte culturali presentate dalla biblioteca, che comunque è chiamata ad impegnarsi maggiormente sul fronte della pubblicizzazione delle informazioni. Molto interessante l'alto gradimento dell'offerta di mostre ed esposizioni d'arte, che in effetti rappresentano uno dei punti di forza del prodotto culturale non-librario della San Giorgio, non solo per la continuità della proposta (il calendario delle esposizioni copre l'intero anno solare), ma anche per la varietà delle personalità artistiche ospitate, per la diversità dei generi trattati, e per la opportunità offerta a giovani artisti pistoiesi di far conoscere il proprio lavoro.

al personale

Tutti i 26 operatori della biblioteca sentono di provare un senso di orgoglio e di appartenenza alla San Giorgio; 12 trovano adeguata la relazione con lo staff direttivo mentre 14 ritengono che sia migliorabile; 15 ritengono adeguata la relazione con gli altri colleghi mentre 11 la ritengono migliorabile; 16 ritengono adeguata la relazione con gli utenti mentre 10 la ritengono migliorabile; 24 si identificano con la missione che la San Giorgio mette in atto; 14 trovano eccellente l'impegno della biblioteca a cercare di essere dalla parte dell'utente, 7 trovano questo impegno adeguato e 5 sufficiente; 5 trovano eccellente l'impegno della biblioteca nel cercare di essere trasparente, mentre 17 trovano tale impegno adeguato e 4 sufficiente; 6 trovano eccellente l'impegno della biblioteca nel cercare di svolgere un servizio efficace ed efficiente, mentre 16 trovano tale impegno adeguato e 4 sufficiente; 25 ritengono che l'esperienza lavorativa in San Giorgio abbia accresciuto le loro competenze professionali; 7 ritengono che le esperienze formative cui hanno partecipato siano state adeguate e sufficienti, mentre 14 ritengono il contrario.

Le valutazioni espresse dal personale della San Giorgio evidenziano un alto spirito di squadra, che si caratterizza per un forte e niente affatto scontato senso di appartenenza al gruppo di lavoro e alla missione da esso elaborata e tradotta in pratica nella realtà. Il desiderio di miglioramento che traspare dalle risposte fornite può essere letto in controtuce con l'alto giudizio espresso riguardo al valore della propria esperienza lavorativa, rispetto alla quale si manifesta con chiarezza l'esigenza di una ulteriore crescita dell'azione di accompagnamento formativo.

agli amici ed alleati

I preziosi alleati della San Giorgio¹, ai quali è stato chiesto di esprimere un parere sui vari aspetti del loro impegno a supporto della biblioteca, hanno così "fotografato" la loro esperienza:

34 giudicano efficace l'attività del proprio gruppo rispetto agli obiettivi della San Giorgio e 2 da migliorare;

29 giudicano efficace il rapporto con il personale della San Giorgio e 2 da migliorare;

35 giudicano efficace la relazione con gli altri membri del gruppo;

31 giudicano efficace la relazione con gli utenti della San Giorgio e 4 da migliorare;

¹ Amici della San Giorgio, Piloti del caos, Fidapa, Amici del giallo, Società zoologica di Pistoia, Babbomamma legge, Fotoamatori pistoiesi, Società cooperativa Saperi aperti, Gruppo Fratres, Ottici pistoiesi

36 si identificano con gli obiettivi che la San Giorgio persegue in relazione alla sua comunità; 14 giudicano eccellente l'impegno della biblioteca a cercare di essere dalla parte dell'utente, 13 giudicano tale impegno adeguato, 8 sufficiente; 16 giudicano eccellente l'impegno della biblioteca a cercare di essere trasparente, 11 giudicano tale impegno adeguato, 9 sufficiente; 16 giudicano eccellente l'impegno della biblioteca a cercare di svolgere un servizio efficace ed efficiente, 12 giudicano tale impegno adeguato, 8 sufficiente; 35 giudicano soddisfacente l'esperienza nel gruppo, 1 la considera migliorabile.

Tutti gli intervistati percepiscono come rilevante il valore aggiunto che il loro gruppo conferisce alla San Giorgio e lo identificano nelle seguenti azioni: un maggior coinvolgimento dei cittadini nelle attività della biblioteca, la sensibilizzazione verso buone pratiche solidali (come quella della donazione di sangue) e verso attività di volontariato, un avvicinamento dei bambini alla lettura, la partecipazione ad attività di formazione per varie fasce di pubblico e per tutto l'arco della vita, l'offerta di stimoli e suggerimenti per un impiego non banale del tempo libero.

La strada delle "alleanze" con le diverse componenti della vita sociale e culturale della comunità è per la San Giorgio una scelta forte e nativa: una sorta di scelta di campo, che prescinde dalla ricerca spicciola di una soluzione immediata alla carenza delle risorse economiche, per gettare le proprie radici nella volontà di fare della biblioteca una risorsa per la città, in grado di connettersi alle altre risorse esistenti, in un quadro di collaborazione attiva. La creazione di reti di contatto, la forte intenzione di "risuonare" con la propria presenza nella vita delle persone e dei gruppi fanno parte integrante di una filosofia di servizio tutta orientata all'integrazione dell'offerta di informazione e documentazione nella vita quotidiana della comunità: una comunità che educa e che si educa ai valori della solidarietà, della convivenza e dello spirito critico.

Le testimonianze

Camilla Reggiannini di Saperi aperti:

La collaborazione con la Biblioteca San Giorgio di Pistoia è nata in seguito alla disponibilità offerta all'agenzia formativa Saperi Aperti di poter utilizzare la Sala corsi per lo svolgimento di Circoli di studio di informatica di base e avanzati, organizzati all'interno dei progetti "Centro" e "EDA Lavoro", finanziati dal Fondo Sociale Europeo e gestiti dalla Provincia di Pistoia in partenariato con il Comune di Pistoia. Sono stati effettuati 6 Circoli di studio che hanno visto la partecipazione di circa 40 persone a partire da Marzo 2011 e che si concluderanno a Marzo 2012. Saperi Aperti oltre alla gentile ospitalità, ha ricevuto un'ottima accoglienza e un supporto tecnico efficace e immediato; la collaborazione ha inoltre permesso di far conoscere a molte persone che ne ignoravano l'esistenza, i tanti e variegati servizi offerti dalla Biblioteca. Ci auspichiamo dunque di poter continuare con questa alleanza che ha rappresentato una forma di arricchimento reciproco e che ha consolidato ulteriormente sul territorio la rete di servizi rivolti all'Educazione degli Adulti a cui il cittadino potrà rivolgersi per dare una risposta sempre più efficace ai propri bisogni formativi

Giuseppe Previti de Gli amici del giallo:

Le Biblioteche al giorno di oggi vanno intese come punto d'incontro dell'intera comunità, non luoghi d'élite per pochi studiosi ma aperti alla città e a tutte le iniziative possibili intorno a

quella sorta di "Le monde d'Amèlie" che sono i libri. La Biblioteca San Giorgio risponde a questi requisiti, dentro puoi trovare giovani, anziani, donne, bambini e, perché no, anche dei barboni, non perché fanno folclore, ma perché fanno parte del tessuto umano cittadino ed è molto meglio che frequentino le biblioteche che non i sottoponti. Sembrano dei Grand hotel, gente che va, gente che viene, ed è bello che questo imponente edificio faccia da collettore per tanta gente e tante iniziative.

Laura Vignali de Gli amici del giallo:

La San Giorgio è casa nostra. E' riuscita a diventare quel centro di aggregazione e di scambio culturale e umano che ci mancava. E' un luogo ospitale, dove si può studiare, leggere e incontrare persone di tutte le età. Per una città un po' chiusa e impermeabile alle novità come la nostra rappresenta un punto di riferimento veramente nuovo. Per quanto riguarda la nostra esperienza di associazione ("Gli amici del giallo"), devo aggiungere che siamo molto soddisfatti delle varie iniziative portate avanti insieme. In particolare, il corso di scrittura è diventato un appuntamento piacevole che ci ha permesso di farci conoscere e di entrare in contatto con nuovi amici. Sul piano personale, devo ringraziare la S.Giorgio per tutte le volte che ha ospitato le presentazioni dei miei libri. Ti dirò di più: il marito di mia figlia, che è tunisino, è a Pistoia per qualche giorno ed è diventato un frequentatore assiduo della biblioteca. Gli piace così tanto che ci rimane anche all'ora di pranzo (evidentemente i panini del bar sono più appetibili dei manicaretti della suocera). Insomma, siamo veramente contenti che Pistoia abbia una biblioteca come la S.Giorgio

Patricia Cardelli di F.I.D.A.P.A.:

La cooperazione con la San Giorgio è stata eccellente perché la dirigente, coadiuvata da tutto il personale, ci ha offerto collaborazione, dialogo, supporto e input con grandi capacità

Eleonora Angelini, Laboratorio della biodiversità del Giardino zoologico Città di Pistoia:

La San Giorgio è fatta, oltre che dai suoi splendidi ambienti, dalle persone. Tutti coloro che ho incontrato in occasione della progettazione ed allestimento della mostra hanno dato preziosi contributi al mio fare e pensare. L'esperienza è stata così entusiasmante che, ora che si ripresenta un'occasione di collaborazione, penso all'impegno che ho davanti con vera gioia.

Un ottico di Federottica:

Con l'iniziativa "Vederci bene per leggere meglio" il nostro gruppo ha contribuito all'educazione dei cittadini a vedere meglio, al loro benessere e - forse - ad incrementarne le letture.

Un bibliotecario:

E' un privilegio lavorare qui.

Un utente:

Il beneficio principale che la San Giorgio porta alla sua comunità è il miglioramento della qualità dell'opinione pubblica attraverso la promozione della lettura ed un apprendimento continuo.

Uno degli Amici della San Giorgio:

Far parte del gruppo degli Amici della San Giorgio mi fa sentire parte della città, mi dà la possibilità di dare il mio modesto apporto ad un'opportunità ed una offerta culturale veramente qualificanti per la nostra città, e me la fa sentire davvero un po' mia.

Uno degli Amici della San Giorgio:

Credo che il valore aggiunto del nostro gruppo sia quello di offrire proposte alternative che avvicinino alla biblioteca persone che non la conoscono e quello di rappresentare un riferimento aperto alla gente ed un collegamento con le altre associazioni alleate.

Un donatore del Gruppo Fratres:

Nella San Giorgio la cultura della donazione si è affiancata efficacemente alla cultura in senso lato.

Un donatore del Gruppo Fratres:

Non credevo che una biblioteca potesse svolgere tutte le attività che ho visto alla San Giorgio.

Una donatrice del Gruppo Fratres:

Studiare in questa biblioteca è meno faticoso: essendo abituata alle "vecchie" biblioteche, quando entro e trovo tutta questa luce e questi colori, con grandi spazi liberi, mi sembra di respirare a pieni polmoni.

Un fotografo del Gruppo Fotoamatori pistoiesi:

Tre aggettivi per la San Giorgio: grande, ospitale e ricca.

Un genitore di Babbomamma legge:

L'elemento di forza della San Giorgio è l'accoglienza; me ne accorgo perché a me trasmette la sensazione di "essere a casa". Per l'intera nostra famiglia il tempo trascorso negli spazi della biblioteca scorre velocemente e noi vi indugiamo volentieri.

Un genitore di Babbomamma legge:

La scelta di far parte del gruppo di Babbomamma legge è nata dalla voglia di trasmettere la passione per la lettura ai bambini, propri e altrui, consapevoli del ruolo di cibo primario che i libri rivestono per la loro crescita.

Un giovane de I piloti del caos:

Gli elementi di debolezza della San Giorgio sono l'orario limitato (sarebbe bello che fosse aperta anche di sera), il parcheggio inadeguato e i posti a sedere insufficienti rispetto alla grande affluenza.

Fra le testimonianze scritte, una per tutte, quella di Claudio Giunta*:

Perciò il giorno seguente sono andato a Pistoia. In treno ci vuole un po' più di mezz'ora [da Firenze]. Scesi dal treno, si esce dalla stazione, si prende a sinistra, si fanno trecento metri sul ciglio di una specie di superstrada, si arriva nella ex area industriale, in mezzo alle ruspe, ai cumuli di terra e ai capannoni dismessi della Breda. Uno di questi capannoni dismessi e rinnovati è la Biblioteca San Giorgio, che si chiama così perché qui prima c'erano le Officine San Giorgio: carrozze, vagoni ferroviari.

Dato che qualcuno mi aveva detto che la San Giorgio “in definitiva è la nuova piazza della città”, mi aspettavo di trovare un palazzo in centro, una specie di “oasi in mezzo al traffico”. Invece la San Giorgio è piuttosto isolata: accanto c’è solo il polo universitario pistoiese (di fatto un micro-polo con un paio di facoltà, un capannoncino). Perché l’idea non è stata quella di costruire una nuova biblioteca in mezzo a un quartiere che non ne aveva una bensì quella di fare prima la biblioteca e poi, piano piano, di costruirle attorno il quartiere. La biblioteca viene subito dopo l’urbanizzazione primaria, e non dev’essere una cosa consueta.

Si entra, e il colpo d’occhio è più nordeuropeo che italiano. “Sì, è quello che dicono tutti”, conferma la bibliotecaria che molto gentilmente (e senza appuntamento, senza esibizione di documenti o di titoli) mi farà da guida nella mezz’oretta successiva. “Ma in realtà noi non abbiamo mandato emissari a Copenhagen, o a Helsinki. Niente di così complicato. Abbiamo visto quello che si faceva in Germania; abbiamo dato un’occhiata a quello che hanno fatto a Pesaro, ad Aosta. E poi ci siamo dati da fare”. La bibliotecaria è molto giovane, e non credo fosse già qui quando la biblioteca è stata progettata, ma il plurale *abbiamo* è sintomatico sia dell’orgoglio per l’istituzione in cui lavora sia del senso di responsabilità per come l’istituzione è stata, è e sarà gestita: due sentimenti che nell’amministrazione pubblica sono abbastanza rari da chiamare l’attenzione. E c’è un’aria di serietà e di dedizione anche nel sito internet della biblioteca: che è chiaro, facile da consultare, c’è persino l’opzione per una *Versione semplificata del portale*, con poche informazioni essenziali a caratteri di scatola (si è pensato agli anziani) e in un italiano fluido, amichevole, garbatamente paternalistico (si è pensato a chi in biblioteca non c’è mai stato, ha chi ne ha una specie di paura): “Posso andare in biblioteca tutti i giorni durante il seguente orario: lunedì 14-19; dal martedì al sabato 9-19. Mi devo ricordare, però, che i servizi al pubblico chiudono alle ore 18.45. Ho 15 minuti di tempo per riordinare le cose e lasciare l’edificio”.

I dati essenziali: Progetto dello Studio Pica Ciamarra Associati di Napoli. Costo complessivo: 10 milioni e mezzo di euro, per la gran parte messi dal Comune, per una parte più piccola (1.500.000 euro) dalla Regione, per una parte ancora più piccola (1.250.000 euro) dal Ministero per i Beni Culturali. Ottantamila volumi a scaffale aperto, altri centosettantamila nei depositi, più i libri e i documenti di un Fondo Bigongiari e del Centro di documentazione di Pistoia; 250 riviste; 3000 CD audio; 3000 DVD; 50 postazioni informatiche; un piccolo auditorium.

Dal che si deduce, tra l’altro, che Napoli può produrre ed esportare dell’ottima architettura; e che costruire *ex novo* una grande biblioteca pubblica non costa neanche tanto, credevo di più: dieci-undici milioni di euro. Per dire: tre volte il prezzo di un crocifisso ligneo di due spanne per due spanne malamente attribuito a Michelangelo e malamente comprato dallo Stato un paio d’anni fa (cfr. T. Montanari, *A cosa serve Michelangelo?*, Torino, Einaudi, 2011: la buona politica, per il 90%, è semplicemente la buona amministrazione del denaro pubblico).

Il risultato è una biblioteca nella quale, prima di ogni altra considerazione, è *piacevole stare*. Quando parliamo di posti come le scuole, le università, i musei, le biblioteche facciamo spesso l’errore di considerarli come “luoghi dello spirito”. Lo sono, si capisce, ma questo non significa che chi li abita non pensi ad altro che ai libri o ai quadri e, soprattutto, non significa che non ci sia differenza tra studiare in un ambiente decente, o persino bello, e farlo in un ambiente degradato. C’è una differenza enorme, perché gli esseri umani, mediamente, non sono anacoreti, non amano le cose povere e squallide, e di solito misurano l’importanza di un posto col metro del decoro e della bellezza: se una biblioteca è un luogo esteticamente punitivo non faranno lo sforzo di andarci, e non avranno tutti i torti. E’ già faticoso leggere, studiare, scrivere; l’ambiente in cui lo si fa dovrebbe lenire lo sforzo, non aggravarlo. Per esempio: le biblioteche italiane hanno quasi tutte una cattiva illuminazione. E’ normale, è quasi inevitabile.

Sono nate nell'età delle candele, hanno impianti elettrici che sono cresciuti come alberi, un anello alla volta, una pecetta di nastro isolante su un'altra pecetta di nastro isolante. Nascendo nel 2007, con un po' di soldi a disposizione, la Biblioteca San Giorgio ha potuto approfittare dei bei prodotti dell'illuminotecnica attuale, un ramo del quale nessuno che non sia del ramo sa molto, ma che per la buona riuscita di un ambiente in cui si legge e si studia è importante quanto e più dell'arredo. Al piano terra, belle lampade a campana smaltate in arancione. Al primo piano grandi bracci Targetti che ricordano un po' *Alien*, ma con allegria.

Chi viene da Firenze ha ancora negli occhi l'atroce ristrutturazione dell'ingresso della Biblioteca Nazionale, che ora somiglia a quello di una questura (ristrutturazione e messa a norma della quale è responsabile, ovviamente, "ROMA"). Alla San Giorgio l'ingresso è un grande spazio attraverso il quale si può passare ma nel quale si può anche decidere di *fare una sosta*. Siamo al chiuso, ma c'è moltissima luce che passa attraverso le vetrate, persino nella giornata invernale della mia visita; e in mezzo c'è un albero *vero*. Il pistoiese che non studia, il pistoiese che cerca una distrazione, o anche un libro da leggere o un film da vedere, ma senza impegno, un po' a caso, qui si sente bene accolto.

C'è uno scaffale con le ultime novità, c'è una stanza coi giornali, e tavoli per leggerli (una stanza che si chiama *Edicola* e non *Emeroteca*; e tutta la nomenclatura è così: umile, familiare, com'è giusto che sia trattandosi di una biblioteca pubblica e non della Biblioteca Apostolica Vaticana). Ed è perfettamente legittimo venire qui anche se *non* si vuole né leggere né vedere un film o ascoltare un disco, ma solo passare il tempo, vedere "cosa succede in giro" (con una popolazione senescente è una di quelle occupazioni che, è facile prevederlo, riempirà sempre più vite): ecco perciò la cartoleria, ecco la terrazza per prendere il sole o il fresco, con decorose poltrone di pietra, ecco soprattutto il bar, questo miraggio, questa Grande Opera che nelle biblioteche italiane sembra proprio impossibile da realizzare e che, se realizzata, potrebbe validamente contribuire alle spese di gestione delle biblioteche stesse, come accade a Madrid, a Londra, a... (alla Nazionale di Firenze è ormai un piacere per amatori, qualcosa a cui in fin dei conti si rinunciarebbe con difficoltà, prendere un caffè lercio alla macchinetta tra gli spifferi gelidi dello scantinato e dei cessi, sotto un cartello di cartone con la scritta *Bar* che innesca la fantasia: è il relitto di un'altra età, c'era un bar, qui, una volta? O è il nome che hanno pensato di dare alle macchinette del caffè e delle bibite? O è una battuta per sdrammatizzare?). A Pistoia il bar c'è, e ha prezzi calmierati: un cappuccino un euro, e non un euro e venti o un euro e trenta come fuori. E infine c'è un ampio spazio per bambini e ragazzi in cui i ragazzi studiano insieme, o fanno finta di studiare. Ma va benissimo, perché una biblioteca pubblica è anche un posto in cui i ragazzi possono chiacchierare, trovarsi a crocchi, conoscersi, fare una moderata confusione, amoreggiare.

Chi vuole leggere o studiare sale ai due piani superiori e qui trova i libri a scaffale aperto. L'espressione scaffale aperto è un calco dall'inglese *open shelf*, perché la prassi di permettere agli utenti di prendere direttamente i libri senza chiederli agli addetti è, in origine, una prassi soprattutto anglosassone. Il vantaggio è evidente: in questo modo, i lettori hanno la possibilità di scoprire dei libri di cui avrebbero ignorato l'esistenza se non li avessero trovati per caso sullo scaffale, accanto al libro che stavano cercando. Lo scaffale aperto è sempre una buona cosa: ma è una cosa ottima, e quasi indispensabile, nelle biblioteche universitarie e in quelle di conservazione, perché è chiaro che a chi le usa uno o due libri non bastano, ne occorrono molti, e tutti insieme, e chiederli al banco di distribuzione non è la stessa cosa, non dà gli stessi vantaggi. Gli studenti italiani scontano, tra gli altri, questo *handicap*: una buona parte delle biblioteche universitarie non dà libero accesso agli scaffali, e anche se nessuno ne parla questo è un ostacolo alla ricerca molto più grave delle occasionali sforbiciate ai bilanci. L'Italia è il bizzarro paese in cui per "bibliotecario" s'intende non qualcuno che aiuta gli studiosi nelle loro

ricerche, qualcuno che sa e che studia a sua volta, come dovrebbe essere ed è nei paesi civili, ma qualcuno che *trasporta* e *dà* i libri, una specie di facchino con gli occhiali, perché studenti e studiosi i libri è meglio che non li prendano da soli.

Alla San Giorgio - mi spiegano - i libri sono riuniti per disciplina (o "area dipartimentale"): la letteratura con la letteratura, la storia con la storia, la scienza con la scienza, eccetera. E accanto ai libri ci sono le enciclopedie e i periodici che riguardano quella disciplina. Non c'è uno spazio di *reference*, come nelle biblioteche di studio, qui è tutto più fuso, più casalingo e amichevole. Provo a riflettere: provo a domandarmi se sia meglio avere tutti i periodici da una parte, tutte le enciclopedie da una parte, e in un'altra sezione i libri (la Treccani in quale sezione l'avranno messa?), ma è quasi una domanda retorica, perché sono già così innamorato del posto che sono pronto a trovare sensata, necessaria, qualunque decisione queste persone ovviamente illuminate hanno preso.

Una volta trovato il libro o il DVD o il CD che cerca, l'utente lo prende e lo legge o vede o ascolta a uno dei tavoli della biblioteca o su una delle poltroncine sparse qua e là (merce rara, nelle biblioteche pubbliche, sempre per l'idea balzana che non si va in biblioteca per stare comodi ma per faticare), o seduto per terra. Oppure prende e porta a casa. Ci sono addirittura, accanto all'ingresso, dei cestini da supermercato, persino dei *trolley* con le ruote tipo aeroporto: che è forse un po' troppo, forse è un filo retorico (la biblioteca come la COOP), ma rende bene l'idea di un posto in cui più prendi più noi siamo contenti, tanto poi tutto ritorna al suo posto. Insomma, le mediazioni sono ridotte al minimo, e la cosa mi trova molto d'accordo: sono favorevole alla responsabilizzazione degli utenti, sono favorevole a una generale, aprioristica dichiarazione di fiducia nei confronti dei cittadini responsabili, e anche nei confronti degli irresponsabili, che a poco a poco si responsabilizzeranno; sono persino favorevole all'occasionale furto dei libri, se questi libri vengono letti e non rivenduti. Io nella mia vita ho rubato due libri, in due diverse biblioteche; e una volta non ero neanche così giovane.

"Cittadinanza contenta, immagino". Cittadinanza contentissima. Sugli accessi e sul gradimento la bibliotecaria non ha dati aggiornati, per ora, ma li avrà molto presto, ha già avuto qualche anticipazione, e a giudicare dal sorriso compiaciuto che fa, e dalla cura con cui prende nota del mio indirizzo di posta elettronica - "Glieli mando appena diventano pubblici" - devono essere dati perentori, dati che confermano quello che anche un semplice passante riesce a indovinare, e cioè che nell'ultimo decennio niente ha avuto, nella vita della città, un'importanza paragonabile a quella della Biblioteca San Giorgio. (E infatti, quando arrivano, qualche settimana dopo la mia visita, *sono* dati perentori: 255 mila ingressi nel 2011, 172 mila prestiti, in una città di 90 mila abitanti - ma, ripeto, niente che non si senta nell'aria anche solo passeggiando nell'atrio, niente che non si possa dedurre facilmente da una vecchia civetta del *Tirreno* che ho visto appesa in direzione, con l'intervista a due sposini: Nella lista di nozze solo libri: "li regaleremo alla Biblioteca San Giorgio!").

"Ma ha visto il nostro Kiefer, al primo piano?" mi domanda la bibliotecaria mentre ci congediamo. Ho visto, in effetti, al fondo della sala al primo piano un enorme pannello polimaterico che sembrava un Kiefer. No, è un Kiefer: *Il grande carico*, regalato alla biblioteca dalla Fondazione Cassa di risparmio di Pistoia e Pescia, e fatto apposta da Kiefer per la San Giorgio. Bravi tutti.

* docente di Letteratura italiana presso l'Università di Trento, autore di vari saggi, collaboratore del supplemento culturale del Sole 24 ore. L'articolo riportato è apparso per la prima volta sulla rivista 451 online (n. 21) e pubblicato nella sua versione integrale con il titolo "Certe biblioteche" (Pistoia, Settegiorni Editore, 2012)

Scheda tecnica

Molte sono le metodologie per misurare l'impatto sociale ed economico dei servizi culturali sulle comunità di riferimento, tutte mutuata da altre discipline, prevalentemente economiche, e tutte di provenienza anglosassone e di scarsa frequentazione in casa nostra.

In assenza di modelli italiani applicati alle biblioteche pubbliche, abbiamo scelto di servirci di due tipi di strumenti che più di altri ci sono sembrati capaci di far emergere con evidenza gli elementi più significativi nel rapporto tra la San Giorgio e la città: il risparmio che i suoi servizi producono a favore dei cittadini ed il livello di gradimento – diremmo quasi di affetto – di cui gode da parte dei suoi frequentatori.

Per ottenere il primo dato il metodo usato è stato quello del ROI (*Return On Investment*), unico indicatore in grado di esprimere in modo estremamente sintetico il rapporto costi-benefici; per cogliere il grado di apprezzamento e l'apporto critico, con l'indispensabile corredo di indicazioni e suggerimenti, sono stati intervistati utenti, *stakeholders* e dipendenti.

Se relativamente alle interviste non è necessario fare premesse (tra l'altro le tre tracce utilizzate sono in coda a questa scheda), per quanto riguarda il ROI – metodologia del settore finanziario-aziendale forse sconosciuta ai più – è necessario un breve preambolo.

Il ROI si quantifica ponendo in rapporto le risorse investite con i "guadagni". Ma che cosa sono i guadagni di una biblioteca? Per identificarli, abbiamo fatto uno sforzo d'immaginazione: abbiamo pensato di sradicare per un momento la San Giorgio dalle sue fondamenta, trasferirla in un luogo lontanissimo da Pistoia, e costringere i cittadini a rivolgersi al mercato, quindi spendendo del denaro, per acquistare tutti quei servizi che essi hanno ottenuto gratuitamente in biblioteca.

Abbiamo quindi attribuito un valore economico ad *alcuni* dei servizi erogati, risultando impossibile, per la loro natura stessa, assegnare una quotazione monetaria a *tutti*, e moltiplicato questo valore per il numero dei servizi considerati che sono stati erogati nell'anno; la somma di tutti i valori dei servizi quotati dà ovviamente la "produttività" complessiva della biblioteca, la stima totale dei benefici tangibili che la comunità trae dalla sua presenza. Mettendo in rapporto questo dato con quello delle risorse investite, otteniamo quello che gli americani chiamano appunto "Ritorno sull'investimento".

Si tratta, si è detto, di uno sforzo d'immaginazione: ciò, non tanto nel senso della evidente difficoltà di sradicare dalle fondamenta un edificio così imponente, quanto nel senso – forse più preoccupante dal punto di vista culturale, sociale e civile – di pensare che un cittadino riesca ad attingere interamente dal proprio "borsellino" personale per far fronte a quei bisogni e desideri culturali a cui attinge a piene mani, senza spendere alcunché, utilizzando la San Giorgio. Se dunque la gratuità del servizio è una positiva concausa dell'ampiezza d'utilizzo, il vincolo del pagamento porta con sé naturalmente un "calmieramento" negli accessi e una riduzione nei consumi: difficile, nella quotidianità, per molti cittadini far convivere le esigenze del mantenimento della famiglia con l'acquisto massivo di giornali, riviste, libri o film in DVD. Più probabile sentirsi costretti a selezionare, a ridurre. La gratuità ha dunque un valore aggiunto di natura sociale e politica, permettendo a tutti di andare oltre le proprie possibilità economiche. Sradicare la San Giorgio, dunque, vorrebbe dire non soltanto impoverire i cittadini, costringendoli a pagare ciò che oggi ottengono gratuitamente, ma anche permettere alle differenze economiche di far sentire i propri effetti, a cascata, nella comunità.

A proposito dell'impossibilità di valutare *tutti* i servizi erogati, ci sembra opportuno sottolineare che, fra quelli non quotati, ce ne sono di fondamentali per lo studio e lo svago dei cittadini, quale quello della consultazione di materiali all'interno della biblioteca. La San Giorgio, al pari di una libreria, ha scaffali direttamente accessibili da parte degli utenti e quindi, in assenza di una specifica indagine a campione, il dato del numero delle consultazioni (di quante volte vengono

presi dagli scaffali i libri per essere consultati, studiati o letti all'interno della biblioteca) non risulta essere un dato misurabile affidabile.

Occorre altresì considerare che non tutti i costi a carico della San Giorgio sono stati, del pari, quotati. Basti pensare al fatto che la biblioteca, quale ufficio del Comune, beneficia in quota-parte di alcuni servizi generali (come la ragioneria o il servizio personale) condivisi con tutti gli altri uffici dell'ente: costi che non sarebbe stato facile misurare.

La parzialità dei dati offerti, sia sul fronte delle spese che su quello dei prodotti erogati non deve però essere considerata un ostacolo tale da rendere inaffidabile il risultato finale; è semmai un elemento importante da considerare al fine di un progressivo affinamento delle tecniche di misurazione e rendicontazione, che fa di questo "Bilancio sociale" un esperimento pionieristico e perciò ad alto valore aggiunto, in considerazione dell'assenza di esperienze e strumenti consolidati nello specifico ambito di riferimento.

Come abbiamo quantificato il valore dei singoli servizi:

lettura quotidiani: € 1,20 (costo medio dei quotidiani);

lettura riviste: € 14,30 (in assenza di un dato ufficiale sul costo medio delle riviste nell'anno 2011, questo importo, che forse a prima vista può sembrare troppo elevato, è stato costruito sulla raccolta della San Giorgio, costituita da tutti i tipi di riviste, da quelle d'informazione generale, dal costo medio-basso, a quelle di studio specialistico dal costo elevato. Il costo medio degli abbonamenti annuali delle nostre riviste è stato diviso, per ottenere il costo medio di un numero, per il numero dei fascicoli di tutte le riviste cui siamo abbonati);

prestito libri: € 19,70 (costo medio di un libro nel 2011 secondo Giovanni Peresson, responsabile dell'Ufficio studi dell'Associazione italiana editori). Si tratta di un dato grezzo, non suddiviso per tipologie del tipo *fiction* e *non fiction*, che hanno ovviamente costi diversi, ma, vista l'autorevolezza della provenienza, abbiamo deciso di utilizzarlo così com'è. Abbiamo scelto inoltre di non considerare la perdita di valore patrimoniale dei libri dovuta all'uso, in quanto riteniamo che per l'utente il valore principale del libro consista nel suo contenuto e non nella sua qualità di oggetto più o meno nuovo. La tipologia dei libri prestati dalla biblioteca è inoltre molto varia, comprendendo una gamma di materiali che va dal bestseller appena uscito al manuale universitario ormai introvabile o al saggio magari fondamentale per la propria disciplina, ma non più in commercio. E' evidente che anche in questo caso non è da considerare il valore patrimoniale del libro; anzi, il valore del servizio reso all'utente con la fornitura di un libro che non potrebbe acquistare, è da considerarsi superiore a quello di un libro appena edito;

prestito periodici: € 14,30 (il valore è lo stesso di quello attribuito per la lettura);

prestito multimediali: € 16,00 (in assenza di un dato ufficiale sul costo medio di varie tipologie di multimediali - DVD, CD, MP3, CD-ROM, Blu-Ray -, abbiamo costruito il dato sulla raccolta della San Giorgio, suddividendo l'importo investito per l'acquisto di multimediali nel 2011 per il numero di opere acquisite);

visioni individuali: € 3,00 (è stata svolta una ricerca sul prezzo medio di un cinema d'essai, quantificato in € 4,00-5,00, cifra "svalutata" di € 1,00-2,00 in ragione della diversa qualità di visione rispetto a quella di un cinema);

visioni di gruppo nella saletta cinema: € 4,00 (in ragione della qualità di visione assimilabile a quella di un cinema d'essai);

rassegne cinematografiche adulti curate dalla biblioteca: € 4,00 (idem);

rassegne cinematografiche bambini curate dalla biblioteca: € 2,50 (in ragione del prezzo medio di un cinema di seconda visione per bambini, quantificato in € 2,50-3,00);

uso dei P.C.: € 2,50 (è stata svolta una ricerca sul costo medio di una sessione di lavoro di 1 ora per scrittura, masterizzazioni e scansioni presso un Internet caffè a pagamento, quantificata in € 2,50);

attività per bambini: € 3,00 (è stata svolta una ricerca presso cooperative ed associazioni che svolgono attività di animazione per bambini assimilabili a quelle svolte dalla biblioteca ed è stato verificato che il prezzo medio di queste è di € 3,00 a bambino per attività)

attività per adulti in Auditorium: € 3,00 (gli incontri, pur di varie tipologie, sono assimilabili, ai fini di una valutazione economica, a conferenze. Abbiamo preso in questo caso come termine di paragone il costo dei biglietti a conferenze pubbliche, prudenzialmente abbattuto in ragione della scarsità di riferimenti equivalenti;

attività del Centro di documentazione: € 3,00 (idem);

attività in Sala corsi: € 5,00 (premessato che non è semplice quantificare il costo di corsi eterogenei nel contenuto e nella durata, abbiamo scelto di effettuare un'indagine sul costo di corsi a pagamento svolti esclusivamente da Comuni per ottenere un dato il più possibile assimilabile al nostro, evitando di comprendere nell'indagine corsi svolti da privati; dall'indagine è emerso che il prezzo medio di tali corsi risulta essere di € 27,00 e che la durata media degli stessi è di 5 lezioni. Si arrotonda quindi l'importo, valutando il prezzo medio di una lezione in € 5,00);

festa del 150° dell'Unità d'Italia: € 10,00 (nel corso della festa sono state realizzate 35 attività di intrattenimento/approfondimento per bambini e adulti, attività che hanno permesso alle famiglie intervenute di trascorrere una serata ricca di occasioni di svago: giochi per bambini, giochi letterari per adulti, momenti musicali, piccoli spettacoli, proiezioni cinematografiche, incontri; abbiamo ritenuto di quantificare il costo a persona nella cifra di € 10,00, considerato che abbiamo valutato le altre occasioni singole di intrattenimento con il costo di € 3,00 e che in questo caso si è trattato di una kermesse della durata di molte ore, comprensiva di ristoro.