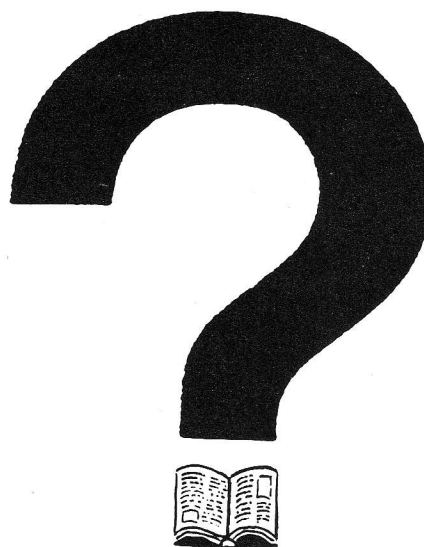


# Uno standard anche per le statistiche?

*Si avverte sempre più diffusamente l'esigenza di poter disporre nelle biblioteche di criteri uniformi di rilevazione e valutazione*

Una delle esigenze maggiormente avvertite della professione bibliotecaria è al giorno d'oggi quello di disporre di un *corpus* di conoscenze che si possano dare per acquisite e consolidate, un patrimonio comune che rappresenti al tempo stesso anche una garanzia per l'utenza. Chi va in una biblioteca deve essere certo che chiunque eserciti la professione di bibliotecario abbia un determinato bagaglio professionale e che qualsiasi biblioteca garantisca almeno uno standard di servizio. Al di là di alcuni picchi — positivi o negativi poco importa — deve esserci, quindi, un livello comune al quale l'attività bibliotecaria viene praticata, fondato su conoscenze standardizzate e possedute da tutti coloro che si dicono bibliotecari. Questa stessa esigenza l'avverte l'utente quando si avvicina ad un catalogo e si sente autorizzato a ritenere che esso sia stato compilato nel rispetto delle stesse norme e degli stessi principi applicati in altre biblioteche; è questo stesso banale bisogno di standardizzazione che rende incomprensibile all'utente le difformità nei regolamenti e nella modulistica. Pur senza pensare ad un ottuso appiattimento, che astragga da ogni contesto e snatu-



ri l'ovvia differenziazione nella fisionomia dei servizi, si vuole qui sostenere in definitiva che la matura qualità di un servizio è riconoscibile anche dal fatto che esso si basi su procedure standardizzate.

In questa premessa i termini standard e standardizzazione sono ricorsi frequentemente, quasi a voler significare che, se si intende far affermare una *gestione consa-*

*pevole* della biblioteca — il che vuole dire anche orientarla decisamente in direzione della soddisfazione degli utenti —, una delle prime cose alle quali bisogna metter mano è proprio una pratica diffusa di procedure standardizzate, in modo che esse (e gli *output* di servizio che ne derivano) siano comunicabili, descrivibili, misurabili, valutabili.

Per anni nel nostro paese la standardizzazione, vista anche come adeguamento al panorama internazionale, ha riguardato quasi esclusivamente il lavoro catalografico e si è praticamente identificata con l'attività normativa condotta dall'ICCU (che ha curato la diffusione delle RICA, che intendevano applicare i principi internazionali di Parigi, e la traduzione delle ISBD). Almeno agli occhi del grande pubblico questa è stata l'attività di normalizzazione e standardizzazione più visibile: eppure fin dagli anni Sessanta nel campo della biblioteconomia e della documentazione opera l'UNI (Ente nazionale italiano di unificazione). Attraverso la Commissione UNI/DIAM (Documentazione, informazione automatica, micrografia) è stato condotto un intenso lavoro di produzione di norme, diretto a biblioteche e centri di documentazione e volto ad offrire riferimenti normativi in molteplici fasi del trattamento dei documenti e dell'operatività di tali istituti. I risultati di tali iniziative sono noti ai bibliotecari italiani e sono stati più volte ripresi dalla nostra letteratura professionale,<sup>1</sup> ma converrà qui ricordare brevemente il campo d'azione della Commissione: terminologia, automazione, caratteristiche fisiche dei supporti, presentazione, identificazione, descrizione dei documenti.

Tantissimi bibliotecari hanno familiarità con le norme UNI, o UNI/ISO, così chiamate perché traduzioni di norme emanate dall'ISO (In-

ternational Standardization Organization), ente internazionale di normalizzazione di cui l'UNI è interfaccia per l'Italia, come quelle sui periodici e sui thesauri. La Commissione UNI/DIAM è infatti il corrispondente nazionale del Comitato ISO/TC46, che ha come campo d'azione la normalizzazione di procedure relative a biblioteche, centri di documentazione e informazione, servizi di indicizzazione e di analisi, archivi, scienza dell'informazione ed editoria.

Alle sottocommissioni finora operative<sup>2</sup> se ne è recentemente aggiunta una, di particolare interesse per chi si occupa di management delle biblioteche: la sc8 "Statistiche per l'informazione e la documentazione". Nel corso della prima riunione sono stati individuati due filoni di intervento: la traduzione della norma ISO 2789 *International library statistics*, elaborata nel 1976 e revisionata nel 1991 con la collaborazione dell'IFLA, e l'attivazione anche in Italia di un Gruppo di lavoro *Performance indicators for libraries*, già operativo

nel corrispondente sottocomitato ISO. Da questi lavori si spera possano scaturire presto utili strumenti per seguire l'andamento gestionale delle biblioteche e l'erogazione dei servizi all'utenza.

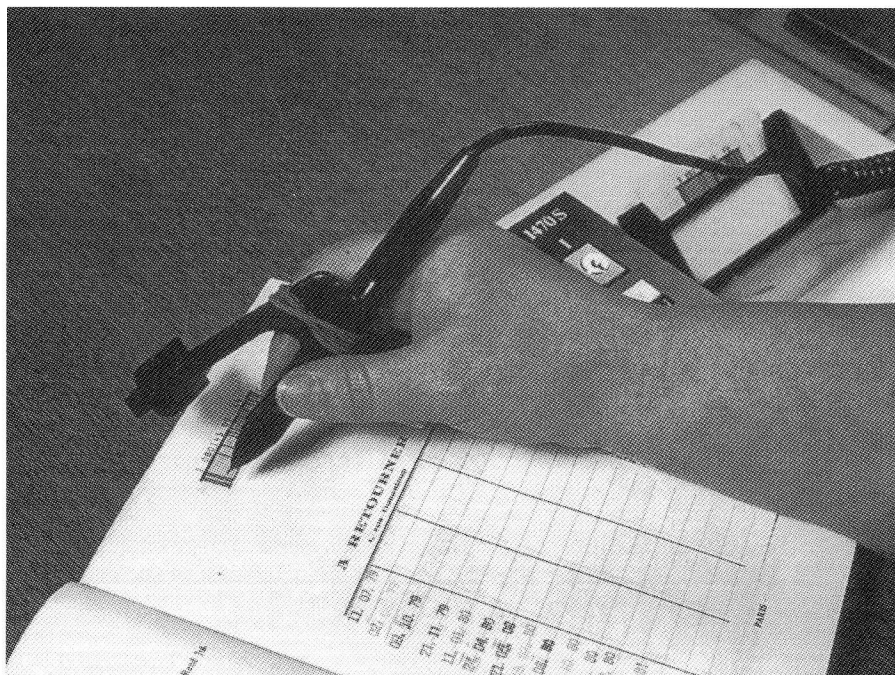
Da qualche tempo, infatti, si assiste ad un crescente interesse per il monitoraggio delle biblioteche e dei servizi, ma le rilevazioni vengono spesso condotte con criteri difformi, per cui esse difficilmente possono essere utilizzabili al di fuori del contesto in cui sono nate, né i risultati di indagini locali possono essere agevolmente cumulati e dar luogo a valutazioni di respiro più ampio.

Sia chiaro che qui non si intende innescare un processo di standardizzazione esasperata, né sostenere che una normalizzazione nel lavoro di rilevazione statistica debba essere finalizzata a ribadire la validità degli standard in quanto rigido *set* di indicatori ( $x$  acquisizioni annue,  $y$  metri quadri,  $z$  operatori professionali, ecc.), sui quali appiattare la variegata realtà delle situazioni, facendo tornare il

dibattito biblioteconomico indietro di qualche decennio.<sup>3</sup>

La sc8 vuole offrire un supporto e una guida a chi conduce rilevazioni, nella prospettiva che i dati così raccolti possano confluire in repertori nazionali e internazionali. Ma per poter fare questo occorre chiarire, ad esempio, alcuni problemi relativi alla terminologia e alle unità di misura, sia nello specifico che in ambito più generale. Nel primo caso le questioni da definire potrebbero essere le seguenti: quale differenza c'è tra "utenza della biblioteca" e "presenze nella biblioteca"? Come bisogna considerare chi frequenta la biblioteca ma non richiede volumi in lettura o in prestito? Sono da considerare "iscritti" alla biblioteca coloro che l'hanno utilizzata nell'ultimo anno, nell'ultimo quinquennio o tutti coloro che se ne sono serviti in passato? Per dare informazioni sulla consistenza come vanno computate le opere in più volumi? Per indicare i dati presenti in un catalogo bisogna tener conto dei titoli o delle schede? Le questioni che esulano dall'ambito biblioteconomico sono, ad esempio: dovendo rapportare i servizi di una biblioteca all'utenza potenziale, come conviene categorizzare quest'ultima, facendo riferimento alle fasce d'età previste dai censimenti demografici, a quelle riguardanti la vita scolastica e lavorativa o ad altri criteri di classificazione? È meglio suddividere gli utenti nelle fasce 0-6, 7-14, 15-19, 20-29, 30-39, 40-49, 50-59, 60-65, oltre 65, oppure così: 0-5, 6-10, 11-13, 14-18, 19-30, 31-60, oltre 60?

Molto spesso per chi imposta un'indagine scegliere un'articolazione o un'altra non fa nessuna differenza. Differenza che invece si sente quando si prova a confrontare i dati delle biblioteche italiane con quelli delle biblioteche tedesche o francesi, ma ➤



## IL MANAGEMENT IN BIBLIOTECA

anche i dati raccolti a Varese con quelli di Perugia o di Matera. Le definizioni e le griglie di un questionario o di un modulo di rilevazione sovente rispondono a criteri artigianali e stravaganti, per cui il disporre finalmente di uno standard dovrebbe rispondere ad un interesse generale, come si legge in apertura della norma ISO 2789: "This international Standard provides guidance to the library community on the keeping of statistics for the purposes of international reporting". ■

### Note

<sup>1</sup> Si segnalano due articoli che hanno riferito negli anni scorsi dell'attività dell'UNI nel nostro settore, anche in ri-

ferimento al lavoro di normalizzazione condotto dall'ICCU e da altri organismi operanti nel campo della biblioteconomia: G. LAZZARI, *La normalizzazione in documentazione e in biblioteconomia in Italia*, "Bollettino d'informazioni AIB", 27 (1987), 1, p. 21-34; C.R. PUCCI, *La normalizzazione in Italia e la Commissione UNI/DIAM*, ivi, 31

(1991), 2, p. 153-159.

<sup>2</sup> Le sottocommissioni in cui si articola la Commissione UNI/DIAM sono le seguenti: sc3 "Terminologia nell'informazione e nella documentazione", sc4 "Automazione nell'informazione e nella documentazione", sc9 "Presentazione, identificazione e descrizione dei documenti", sc10 "Caratteristiche fisiche dei supporti di informazione e documenti", sc99 "Innovazione e formazione".

<sup>3</sup> È degli inizi degli anni Settanta la decisione della Public Library Association, divisione dell'American Library Association, di non procedere alla revisione periodica del documento *Minimum Standards for Public Library Systems*. Le vicende che portarono al superamento degli standard sono illustrate in R. BLASINGHAME - M. JO LYNCH, *Progetti alternativi agli standard delle biblioteche pubbliche*, in *Sull'informazione e sui servizi*, Firenze, Giunta regionale Toscana - La Nuova Italia, 1980, p. 15-40 (Le biblioteche. Quaderni di lavoro, 1).

