

Parliamo di standard e indicatori

Ragionando attorno ad alcuni materiali prodotti dal Servizio biblioteche della Regione Lombardia

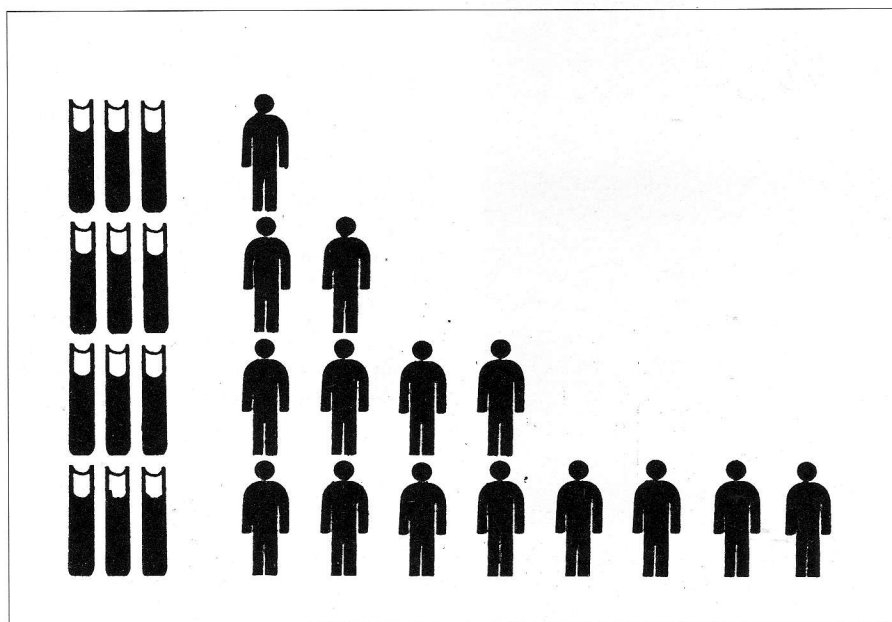
È anacronistico chiedersi se gli standard quantitativi conservino ancora una loro validità e se possano essere uno strumento utile per l'azione di un ente territoriale che voglia promuovere uno sviluppo equilibrato delle biblioteche pubbliche? Ed in che modo il loro utilizzo può essere coniugato ad una pratica di valutazione qualitativa dei servizi? La materia, quanto mai controversa, mantiene la sua attualità. Lo testimonia l'attività di rilevazione sul campo condotta da alcune regioni

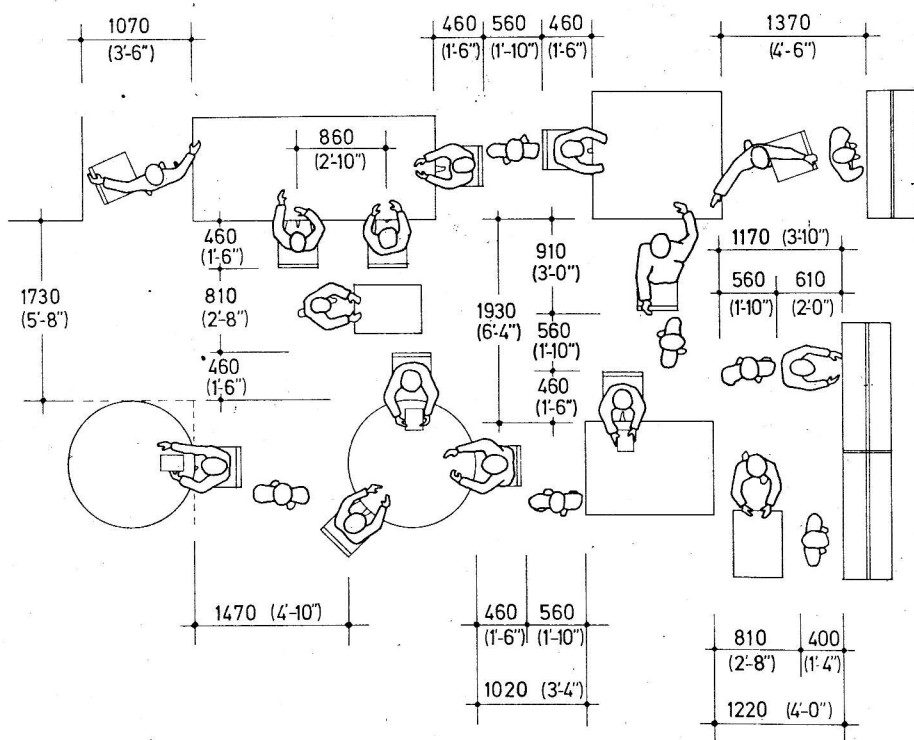
italiane, sia pure con rigore e costanza diseguale, anche al fine di precisare meglio l'impegno richiesto ai comuni in cambio del sostegno offerto da regioni e province. La Lombardia è senz'altro tra le regioni maggiormente attente a questi aspetti e le sue iniziative in questo campo ci consentono di abbozzare una risposta alle domande che ci siamo appena posti. Ad essa va anche riconosciuto il merito di aver documentato meglio di altre amministrazioni l'andamento dell'organizzazione bi-

bliotecaria regionale.¹ Il tumultuoso e disordinato sviluppo che in quella regione è seguito al decentramento ha dato luogo ad una notevole crescita numerica delle biblioteche, alla quale non sempre corrispondeva una capacità di offrire servizi qualitativamente accettabili. Basti pensare che nel 1985 — rifluta l'onda lunga ed in un clima di sostanziale ristagno — i risultati di dieci anni di sviluppo erano tutt'altro che soddisfacenti: su 1.314 biblioteche più della metà aveva dotazioni librerie irrisorie, quasi un terzo non superava le sei ore di apertura settimanale, più di un quarto era priva di personale di ruolo ed erogava i servizi solo tramite l'impiego di volontari.² È questo il motivo per cui, in un momento in cui la validità degli standard veniva messa fortemente in discussione,³ il legislatore sentiva il bisogno di fissare i requisiti minimi che le biblioteche dovevano possedere per essere considerate tali. La LR 14/12/1985 n. 81 definiva nel seguente modo all'art. 13 i *Requisiti delle biblioteche afferenti all'organizzazione bibliotecaria regionale*:

"1. Sono unità di servizio dell'organizzazione bibliotecaria regionale le biblioteche che possiedono i seguenti requisiti:

- a) essere dotate di un regolamento che ne disciplini l'organizzazione interna e i relativi organi, nonché le modalità di gestione dei servizi per l'utenza;
- b) disporre di locali e attrezzature adeguati;
- c) disporre, in rapporto alla propria funzione, di un patrimonio librario e documentario adeguato e comunque non inferiore ai 3.000 volumi, organizzato per la pubblica fruizione;
- d) disporre almeno del catalogo alfabetico per autori del patrimonio librario e documentario posseduto, compilato secondo le regole catalografiche nazionali;





e) garantire una percentuale di incremento annuo del patrimonio librario e documentario che consenta il rispetto degli standard bibliotecari indicati dalla Regione;

f) svolgere con continuità un servizio per il pubblico, adottando orari di apertura rispondenti alle esigenze delle diverse categorie di utenti e comunque non inferiore alle 12 ore settimanali;

g) avvalersi di personale professionalmente qualificato adibito ai servizi della biblioteca.

2. La valutazione dei requisiti di cui al precedente comma viene compiuta dal Settore competente della Giunta regionale”.

Pur non trattandosi di standard tassativi e pur permanendo qualche ambiguità nella loro formulazione, tali requisiti stabilivano una soglia che fungesse da discriminare per accedere ai contributi regionali e mettevano ordine nel futuro sviluppo. Infatti, il successivo art. 14 recitava così:

“1. I Comuni, singoli o associati, che costituiscono una nuova bi-

blioteca ai sensi della presente legge sono tenuti all’osservanza dei requisiti di cui al precedente art. 13 e ad acquisire il parere favorevole della Provincia competente.

2. I Comuni possono provvedere all’istituzione di una biblioteca anche associandosi tra loro”.⁴

Tali requisiti minimi (3.000 volumi, 12 ore di apertura, almeno una unità di personale qualificato) sono attualmente posseduti da 644 biblioteche, pari al 57,39 per cento del totale: esse, però, servono l’82,12 per cento della popolazione, possiedono l’87,81 per cento del patrimonio librario, acquisiscono l’86,53 per cento del materiale ingressato annualmente, prestano il 93,43 per cento dei volumi a domicilio, sostenendo di fatto la gran parte del servizio di pubblica lettura erogato sul territorio regionale.

I programmi regionali hanno precisato e migliorato, poi, ciò che la legge lasciava nel vago, fissando un nuovo requisito minimo nell’incremento annuo (500 nuovi ac-

quisti l’anno per il triennio 1992/1994). Conseguenza di questa impostazione è stata anche una pratica di costante rinnovamento del patrimonio librario — non sempre sufficientemente diffusa tra le nostre biblioteche pubbliche —, per cui oggi sono 430 le biblioteche comunali lombarde che effettuano lo scarto (pari al 38 per cento del totale: un dato positivo ma ritenuto ancora insufficiente). E qui il discorso si sposta dagli standard, necessariamente astratti e generici, agli indicatori. Nell’applicazione della legge e nella definizione della politica regionale, infatti, ci si è orientati verso l’uso di indicatori che rendessero l’idea della complessa e sistemica interrelazione di variabili in cui solo è sintetizzabile una misura del funzionamento della biblioteca. Era questo un adeguamento ad una tendenza ormai affermata a livello internazionale, come abbiamo visto,⁵ ed un logico

completamento della nuova legge:

la Regione Lombardia elaborava alcuni indicatori con i quali guidare lo sviluppo delle biblioteche pubbliche sul proprio territorio:

— rapporto tra la consistenza degli stampati del fondo moderno e il totale della popolazione del comune (rispetto ad un obiettivo di 2 volumi per abitante la media attualmente è di 1,25);

— rapporto tra il totale dei volumi dati in prestito a domicilio ogni 1.000 abitanti e il totale della popolazione del comune (la media regionale è di 609 prestiti ogni 1.000 abitanti);

— rapporto tra le accessioni annue di libri e opuscoli ogni 1.000 abitanti e il totale della popolazione del comune (dopo un primo obiettivo di 150, ora l’indice di tendenza è fissato in 200 volumi, esclusi i doni, ogni 1.000 abitanti per le biblioteche di base; l’indice attuale è di 77 volumi per 1.000 abitanti);

— rapporto tra gli operatori di biblioteca e il totale della popula- ➤

zione del comune (lo standard di riferimento è di un bibliotecario ogni 2.000 abitanti; attualmente l'indice è di 0,46 ma in questo campo la tendenza va purtroppo verso una leggera ma preoccupante contrazione); — costo pro-capite del servizio di pubblica lettura (la media regionale di 11.195 lire nasce da situazioni quanto mai diverse, oscillanti tra le 16.137 lire pro-capite della provincia di Bergamo, che tendono ad aumentare, e le 7.119 lire della provincia di Pavia, con una tendenza invece ad un ulteriore ribasso); — incidenza percentuale delle spese sostenute per l'acquisto di libri, periodici e audiovisivi sul totale delle spese sostenute nel bilancio comunale a favore della biblioteca (attualmente a questo scopo è destinato il 12 per cento degli oltre 92 miliardi stanziati, assorbiti per il 54 per cento dalle spese per il personale).

Ovviamente, anche gli indicatori — che pure forniscono un quadro abbastanza attendibile della qualità dei servizi offerti — non potevano essere proposti allo stesso modo a tutte le biblioteche, prescindendo dalle situazioni in cui esse si trovavano ad operare. In particolare, l'esigenza di interrelare alcuni indicatori al numero di abitanti andava differenziata a seconda delle dimensioni del comune: ne risulta che alcuni indicatori vanno interpretati come requisiti minimi e punti di partenza per i comuni più piccoli, mentre per i comuni maggiori divengono obiettivi cui avvicinarsi il più possibile ma difficili da raggiungere. Infatti è interessante notare che le biblioteche che hanno superato il rapporto di 2 volumi per abitante sono il 37,8 per cento nei comuni fino a 3.000 abitanti, il 7,3 per cento nei comuni da 3.001 a 10.000 abitanti, e il 7,8 per cento nei comuni compresi tra i 10.001 e i 20.000 abitanti; parimenti le biblioteche che hanno superato il rapporto di 150 acquisti ogni 1.000 abitanti sono, nelle stesse tre fasce di co-

muni, rispettivamente pari al 16,3 per cento, al 12,4 per cento e all'8,9 per cento (dati 1989).

Come si può vedere, ci troviamo di fronte ad indicatori che, per la loro stessa natura e per la loro articolazione, intendono tracciare percorsi di sviluppo, stimolare e generalizzare il più possibile un innalzamento della qualità media delle strutture e dei servizi e, quindi, di fronte ad una più matura scoperta degli standard, che andavano rapportati alle concrete situazioni ed ai bacini di utenza reali. Passiamo così dagli standard/requisiti minimi agli standard/obiettivo. Infatti — come ha sostenuto recentemente Raffaele De Magistris — “con i numeri, volenti o nolenti, bisogna convivere, come i naviganti con la bussola”.⁶ Ed è proprio di questo che si tratta: di una bussola che indica l'approdo e aiuta a decidere la rotta.

A tale scopo, sono diversi gli strumenti che vanno utilizzati da parte di chi ha compiti di pianificazione, come un ufficio regionale, rispetto al bibliotecario cui spetta l'erogazione diretta del servizio all'utente finale. Gli standard e gli indicatori non bastano, e vanno accompagnati da una analisi dettagliata della struttura e dei servizi, suffragata da una prassi costante di rilevazione statistica. Anche sul problema della misurazione dei servizi le regioni hanno però da esercitare una importante funzione: quella di promuoverla e di formare in tal senso il personale.

In una regione in cui si assiste ad una capillare diffusione dell'automazione non poteva mancare neppure un'attenzione ai particolari problemi e alle notevoli opportunità che si presentano in biblioteche automatizzate che vogliono misurare e valutare i propri servizi. Ed ecco che il 12 e 13 maggio 1993 è stato tenuto un seminario su “La statistica in una biblioteca automatizzata”. Senza voler far torto agli altri relatori,⁷ ci sembra da



segnalare il contributo portato da Maurizio Festanti, direttore della Municipale “A. Panizzi” di Reggio Emilia, la biblioteca italiana forse con la più solida esperienza nel campo della puntuale rilevazione dei servizi, il quale ha illustrato le statistiche annualmente effettuate nella sua biblioteca ed il complesso dei dati disponibili:

- utilizzo del patrimonio librario (generale, adulti, ragazzi);
- letture per fasce d'età (generale, adulti, ragazzi);
- letture per titolo di studio (generale, adulti, ragazzi);
- rapporto prestiti/lettori;
- media di utilizzo (saggistica adulti, saggistica ragazzi, narrativa adulti, narrativa ragazzi);
- dotazione libraria generale e per settori;
- libri usciti più di sette volte (saggistica adulti, saggistica ragazzi, narrativa adulti, narrativa ragazzi);
- libri mai usciti nel periodo 1983-1992;
- spesa e prezzo medio degli acquisti (saggistica adulti, saggistica



Foto DRAZEN CVHA, Concorso "La biblioteca e il suo pubblico" (Brughiero, 1993)

- ragazzi, narrativa adulti, narrativa ragazzi, sala consultazione, sezione conservazione);
- costo e prezzo medio dei doni e diritto di stampa;
- rapporto tra prestiti/opere disponibili/acquisti/prezzo medio;
- proposte di acquisto dei lettori;
- statistica annuale riepilogativa sul modulo mensile;
- fototeca;
- audiovisivi;
- settore periodici;
- sezione conservazione e storia locale;
- statistiche generali 1978-1992;
- biblioteche decentrate;
- statistiche generali di sistema.

Il quadro di insieme che così si può ricavare è del tutto diverso da quello che emergeva dall'applicazione degli standard e degli indicatori, dalle macrostatistiche di cui si è detto in precedenza. Qui si mettono a fuoco gli aspetti principali del funzionamento della singola biblioteca. Come si può notare, l'automazione della circolazione dei documenti consente alla biblioteca

di monitorare analiticamente i gusti degli utenti e l'uso delle collezioni, fornendo una quantità di informazioni utili non solo per l'incremento delle raccolte e la valutazione dei servizi, ma anche per l'organizzazione degli spazi, lo svecchiamento dei fondi librari, la politica della conservazione. Su questo terreno c'è ancora tanto lavoro da fare e ci aspettiamo che le regioni e gli enti locali maggiormente attenti agli indicatori di servizio sappiano svolgere anche in questa direzione un'azione intelligente. ■

Note

¹ Oltre a numerosi altri sussidi, come guide a cataloghi, dal 1988 viene pubblicato annualmente un fascicolo su *Le biblioteche comunali della Lombardia. Dati statistici e indicatori*, a cura del Servizio biblioteche e beni librari e documentari. I dati riportati nel corso del presente contributo, tranne i casi in cui non vengano citate fonti diverse, sono ricavati dall'edizione 1993, che fornisce le informazioni sul censimento al 1991.

² I dati sono ricavati da L. DALLE NOGARE-O. BOLOGNESI-M. MUSU, *Voglia di standard. Definizione dei requisiti e strumenti di valutazione dei servizi bibliotecari nell'esperienza della Regione Lombardia*, "Biblioteche oggi", 9 (1991), 4, p. 445-456. L'articolo illustra le motivazioni che hanno spinto il Servizio biblioteche della Regione Lombardia a rifarsi a standard e indicatori nella gestione del servizio bibliotecario locale.

³ Cfr. l'ormai classico R. BLASINGHAME-M.L. LINCH, *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)

⁴ Per un esame del dibattito che ha accompagnato la stesura e l'approvazione della legge, nonché per un'illustrazione del suo articolato, si veda *La nuova legge per le biblioteche e gli archivi storici*, a cura di Lilli Dalle Nogare, Milano, Editrice Bibliografica, 1986.

⁵ Il passaggio dagli standard puri e semplici agli standard/obiettivo o agli indici di tendenza, già annunciato nel citato intervento di Blasinghame e Linch, venne chiarito nel 1986 dalle *Guidelines for Public Libraries* dell'IFLA. Col titolo *Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche* esse sono disponibili nell'edizione italiana a cura della Commissione nazionale biblioteche pubbliche, Roma, AIB, 1988.

⁶ Dall'intervento (dattiloscritto) pronunciato al xxxix Congresso nazionale dell'AIB, Fasano 14-16 ottobre 1993, nell'ambito della sessione "Le biblioteche pubbliche nella fase di trasformazione in atto sul fronte sociale, culturale, amministrativo".

⁷ Dopo una presentazione di Ornella Foglieni, si sono susseguite le relazioni di Maurizio Festanti (*L'impiego della statistica in una biblioteca automatizzata: l'esperienza della Biblioteca Pannizzi di Reggio Emilia*), Gianni Giorgi (*Il controllo di gestione: metodi e strumenti*), Massimo Accarisi (*L'analisi quantitativa dei servizi per il controllo di gestione della biblioteca*), Aldo Pirola (*La statistica in biblioteca: uno strumento per conoscere e realizzare*) e Lilli Dalle Nogare (*Un'esperienza di macrostatistica: il censimento annuale delle biblioteche comunali della Regione Lombardia*).