

# Decimal, conoscere per decidere meglio

*Presentati in un seminario a Parma  
i primi risultati di una ricerca europea*

**T**ra i programmi finanziati dalla Comunità europea relativi alle biblioteche (Framework 3, Action line iv, Theme 18 bis) sono quattro quelli che riguardano la ricerca e lo sviluppo di modelli e di strumenti di supporto al processo decisionale in biblioteca: Decide (coordinato dalla Carpenter Davies Associates), Eqlipse (dalla University of Central Lancashire), Minstrel (dalla De Monfort University) e Decimal (coordinatore la Manchester Metropolitan University, Department of Library and Information Studies). Il contesto che quest'ultimo progetto (cui partecipano, come partner, l'Istituto di biblioteconomia e paleografia dell'Università di Parma, la Scuola di biblioteconomia dell'Università di Barcellona, la biblioteca dell'University College di Oxford e la software house inglese Inheritance Systems Ltd) prese in esame è quello delle biblioteche medio-piccole di varia titolarità (il parametro considerato è il numero degli addetti). Gli obiettivi del progetto Decimal (DECision MAKing in Libraries), operativo dal febbraio 1995, con durata due anni, sono di identificare quali tipi di decisione vengono presi nelle biblioteche medio-piccole, in quali modi, utilizzando quali fonti di informazione, al fine anche di sviluppare un modulo di supporto al processo de-

cisionale che possa essere integrato ad esistenti sistemi automatizzati di gestione delle biblioteche.

Le prime fasi del progetto — i cui risultati sono stati presentati e discussi nel corso di un seminario organizzato dall'Istituto di biblioteconomia dell'Università di Parma il 19 settembre ultimo scorso — hanno riguardato, per ognuno dei paesi rappresentati, il censimento e l'analisi della produzione a stampa sull'argomen-

to, la conduzione di 13 interviste a responsabili di biblioteche e la distribuzione di due questionari: uno riguardante in particolare le fonti di informazione cui i bibliotecari fanno prevalente riferimento nelle diverse situazioni in cui una decisione deve essere presa, l'altro relativo all'uso di informazioni statistiche — in particolare *misure*, vale a dire quantità semplici, per es. il numero dei libri prestati, e *indicatori*, cioè rapporti, per es.

il numero di libri prestati per abitante — nella gestione delle biblioteche.

Il primo questionario, per ognuno dei 20 casi di possibile decisione da prendere (vedi Tab. 2) chiedeva di indicare quali fossero, in ordine di preferenza, la prima e la seconda fonte di informazione cui si sarebbe fatto ricorso, scegliendo tra quelle riportate nella Tab. 1.<sup>1</sup> Le Tab. 2 e 3 mostrano i primi dati generali, relativi ai tre paesi interessati.

È chiaro che i dati vanno ulteriormente analizzati (viene utilizzato il programma Spss per Windows), disaggregandoli per tipo di biblioteca e per paese, ma da un primo confronto risulta che, anche se con un diverso ordine di precedenza, le fonti di informazioni più usate fanno comunque riferimento soprattutto alle categorie dei "rapporti interpersonali", "esperienze personali" e "documentazione interna".

Il secondo questionario ➤

**Tab. 1 - Fonti di informazione indicate nel questionario**

#### **A. Documentazione a stampa prodotta esternamente alla biblioteca**

1. Libri
2. Articoli di riviste specializzate
3. Recensioni
4. Articoli di riviste non specializzate in biblioteconomia
5. Informazioni pubblicitarie, depliant, cataloghi
6. Standard e raccomandazioni
7. Fonti su supporto elettronico, per es. Internet
8. Mailing list via posta elettronica

#### **B. Documentazione interna**

9. Regolamenti dell'ente
10. Raccomandazioni
11. Norme statutarie dell'ente
12. Norme statutarie della biblioteca
13. Contratti d'appalto
14. Verbali degli incontri
15. Pro memoria, lettere
16. Posta elettronica interna
17. Rapporti statistici prodotti dalla biblioteca
18. Indagini statistiche sull'utenza

#### **C. Rapporti interpersonali**

19. Personale professionale della biblioteca
20. Personale para-professionale della biblioteca
21. Altro personale esterno alla biblioteca
22. Bibliotecari o esperti di mediazione esterni all'ente
23. Utenti - interni
24. Utenti - esterni
25. Venditori, es. fornitori di sistemi automatizzati, rappresentanti di case editrici

#### **D. Rapporti con gruppi e organizzazioni**

26. Gruppi di lavoro costituiti da dipendenti della biblioteca
27. Gruppi di lavori esterni alla biblioteca
28. Associazioni professionali di bibliotecari e documentalisti
29. Altre associazioni professionali
30. Corsi di aggiornamento
31. Conferenze e seminari
32. Mostre ed esposizioni

#### **E. Esperienze personali**

33. Precedenti esperienze di lavoro
34. Intuizioni/opinioni personali

**Tab. 2 - Fonti di informazione prevalentemente usate nelle diverse decisioni**

<i>Decisione</i>	<i>Fonte indicata più di frequente</i>
1. Assunzione di personale	Precedenti esperienze di lavoro
2. Valutazione del personale	Precedenti esperienze di lavoro
3. Acquisto materiali bibliografici	Materiale pubblicitario
4. Ripartizione del budget	Precedenti esperienze di lavoro
5. Acquisto strumentazione e arredo	Venditori
6. Scelta di un sistema automatizzato	Altri bibliotecari esterni
7. Trasloco in sedi differenti	Personale esterno alla biblioteca
8. Riorganizzazione degli spazi	Precedenti esperienze di lavoro
9. Implementazione di un sistema di sicurezza	Venditori
10. Modifica degli orari di apertura	Indagini statistiche sull'utenza
11. Individuazione di scopi e obiettivi	Statuti dell'organizzazione
12. Ideazione di un nuovo regolamento	Personale professionale della biblioteca
13. Regolamentazione sulle fotocopie	Standard e regolamenti
14. Fornitura di servizi on-line	Articoli di riviste specializzate
15. Valutazione di servizi esistenti	Indagini statistiche sull'utenza
16. Appalti a ditte o cooperative esterne	Altri bibliotecari esterni
17. Definizione di tariffe per i servizi	Altri bibliotecari esterni
18. Cessazione di un servizio	Indagini statistiche sull'utenza
19. Introduzione di un nuovo servizio	Indagini statistiche sull'utenza
20. Condurre un'indagine sull'utenza	Altri bibliotecari esterni

**Tab. 3 - Fonti di informazione e percentuale di frequenza con cui sono state indicate**

<i>%</i>	<i>Fonte di informazione</i>
9	Personale professionale della biblioteca
7,8	Precedenti esperienze di lavoro
7,3	Bibliotecari o esperti di mediazione esterni all'ente
6,4	Altro personale esterno alla biblioteca
5,9	Indagini statistiche sull'utenza
5,6	Articoli di riviste specializzate
5,4	Gruppi di lavoro costituiti da dipendenti della biblioteca
5,1	Intuizioni/opinioni personali
5	Venditori
4,9	Utenti - interni
4,3	Rapporti statistici prodotti dalla biblioteca
3,9	Informazioni pubblicitarie, depliant, cataloghi
3,9	Norme statutarie della biblioteca
3,4	Gruppi di lavoro esterni alla biblioteca
2,4	Associazioni professionali

elencava 102 misure e indicatori relativi a: 1) La biblioteca nel suo contesto (es. popolazione di riferimento; spese; spese pro capite); 2) Il personale (es. costo del personale, numero degli addetti, costo del personale pro capite); 3) Punti di servizio/orari di apertura (es. ore di apertura, numero dei punti di servizio, spazio totale pro capite); 4)

Utenti della biblioteca (numero degli utenti effettivi, utenti per categoria, numero degli utenti che utilizzano il prestito pro capite); 5) Uso della biblioteca (es. numero delle visite in loco, partecipazione alle attività organizzate dalla biblioteca pro capite); 6) Materiali (es. numero dei periodici correnti, numero dei documenti posseduti, numero

utilizzato; b) disponibile ma non utilizzato; c) utilizzabile se disponibile; d) non disponibile e non utilizzabile.

Riportiamo nella Tab. 5 i dati generali relativi alle 10 misure e ai 10 indicatori più usati, mentre nella Tab. 4 quelli segnalati come meno usati, con l'indicazione della percentuale totale delle risposte in questo senso.

Come prima osservazione, si può notare che le misure, cioè i dati quantitativi semplici, risultano più utilizzate degli indicatori: questo può derivare dalla non immediata disponibilità per il bibliotecario di indicatori di qualità, che come si è visto rappresentano dei rapporti tra quantità diverse. Come rilevato in una recente indagine condotta dalla Commissione nazionale Aib "Biblioteche pubbliche" e dal Gruppo di lavoro "Gestione e valutazione"<sup>2</sup> sulla efficienza e qualità dei servizi nelle biblioteche di base sembra importante individuare le misure e gli indicatori "particolarmente significativi per una valutazione complessiva e comparata della qualità delle biblioteche pubbliche",<sup>3</sup> che possano servire come punto di riferimento a chi deve prendere decisioni sui diversi aspetti e problemi della gestione bi- ➤

delle distribuzioni dai magazzini per anno); 7) Servizio di informazioni (es. numero di visite, numero di richieste di consulenza, numero di richieste soddisfatte sul totale delle richieste); 8) Servizi della biblioteca (es. numero dei posti di lettura, strumentazione in dotazione della biblioteca, tempo di utilizzo della strumentazione). Per ogni misura o indicatore si chiedeva se, a fini gestionali, fosse: a) già u-

**Tab. 4 - Misure e indicatori meno usati**

<i>Misure meno usate</i>	<i>%</i>
Orario d'apertura medio settimanale	61
N.o distribuzioni dai magazzini	60
Costo del personale	60
Partecipazione alle attività	60
Tipo di registrazioni catalografiche	56
<i>Indicatori meno usati</i>	<i>%</i>
Spazio della biblioteca pro capite	71
Partecipazione alle attività pro capite	71
Prestiti interbibliotecari pro capite	70
Costo del personale pro capite	70
Tempo di consegna dai magazzini	68

**Tab. 5 - Prime/i 10 misure e indicatori preferite/i**

	<i>Già utilizzate/i</i> %	<i>Utilizzabili se disponibili</i> %	<i>Totale</i> %
<i>Misure preferite</i>			
N.o dei documenti	72	18	90
N.o degli utenti	53	35	88
N.o di visite in loco	58	28	86
Spesa per materiale bibliografico	77	7	84
N.o dei periodici correnti	83	—	83
N.o dei prestiti	73	10	83
N.o di richieste di consulenza	33	43	76
N.o di visite per informazioni	40	35	75
Popolazione di riferimento	60	15	75
N.o documenti aggiunti	67	8	73
<i>Indicatori preferiti</i>			
Grado di soddisfazione utenti (rispetto ai materiali)	43	45	88
Grado di soddisfazione utenti (rispetto ai servizi)	37	45	82
Richieste di consulenza soddisfatte (sul totale)	28	52	80
Richieste di informazioni soddisfatte (sul totale)	30	47	77
Indagine sul grado di soddisfazione (rispetto al servizio di consulenza)	23	53	76
Ripartizione tempo dell'utente tra i vari servizi	25	38	63
N.o di consultazioni per tipo di materiale	8	52	60
Tempo di acquisizione e trattamento dei materiali	27	32	59
N.o consultazioni pro capite	15	43	58
Tempo per recuperare documenti richiesti/prenotati	13	45	58

bliotecaria. Il progetto Decimal si propone di indagare i modi e le forme dei processi decisionali in biblioteca, rendendo esplicito ciò che implicitamente già avviene, allo scopo anche di fornire strumenti di supporto per operare scelte coerenti ed equilibrate rispetto alla fisionomia della propria istituzione di appartenenza.

*Elisa Grignani  
Alberto Salarelli*

**Note**

<sup>1</sup> I dati presentati nelle tabelle sono tratti dalla relazione di Tony Oulton, Shelagh Fisher, Sian Lambert e Jonathan Willson, della Manchester Metropolitan University, *Decision-making in Libraries and the Use Performance Measurement*, presentata alla 1st International Conference in Performance Measurement (Newcastle, 31 agosto-4 settembre 1995).

<sup>2</sup> *Quanto valgono le biblioteche pubbliche? Analisi della struttura e dei servizi delle biblioteche di base in Italia*, Roma, Associazione italiana biblioteche, 1994, "Rapporti Aib", 4°.

<sup>3</sup> *Dalla quantità alla qualità*, "Biblioteche oggi", 13 (1995), 5, p. 10.