

Indicatori di servizio e politiche di promozione

A proposito delle strategie di valutazione applicate in un'indagine sulle attività di lettura

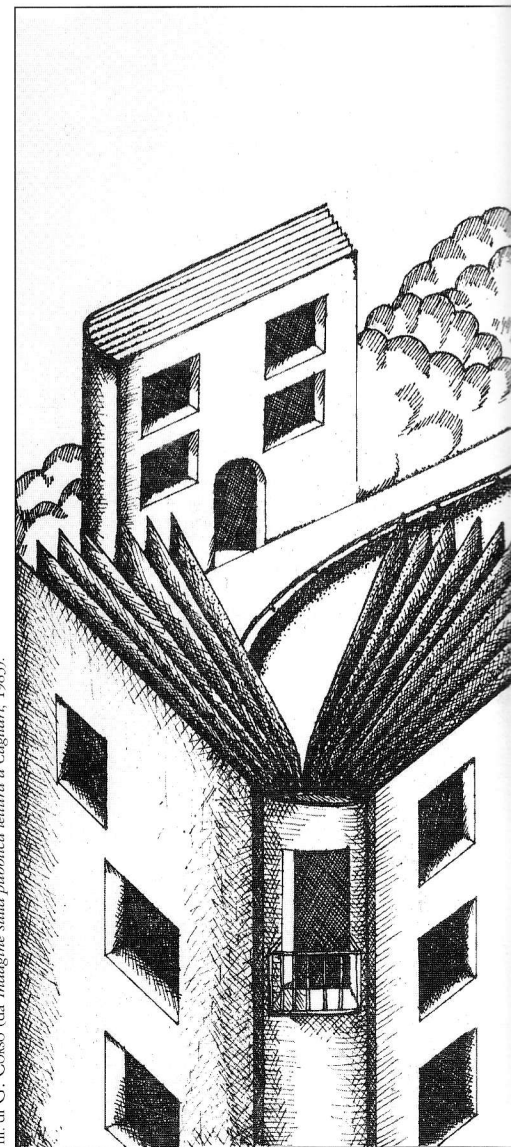
Luca Ferrieri ha recentemente pubblicato i risultati di una ricerca da lui condotta sulla promozione della lettura nelle biblioteche italiane.¹ L'indagine, svolta con la collaborazione di "Biblioteche oggi" e della Biblioteca di Cologno Monzese, si riferisce al 1993 e si proponeva di effettuare un censimento delle attività tese a promuovere la lettura in un pubblico di adulti e una valutazione degli effetti prodotti da tali attività sui servizi delle biblioteche. A circa mille biblioteche — definite "pubbliche" perché aperte a tutti, anche se con caratteristiche, finalità e utenti che non sempre hanno a che vedere con le problematiche proprie della pubblica lettura,² come la Nazionale centrale di Roma, la Braidense di Milano, la Marucelliana di Firenze e altre biblioteche "pubbliche statali" — era stato inviato un questionario e le 264 risposte pervenute da biblioteche piccole e grandi, prevalentemente di ente locale, sono state prese in esame, sintetizzando i dati in 35 tabelle e 22 grafici.

Ce ne occupiamo in questa rubrica perché il volume contiene un intero capitolo³ dedicato all'analisi di un possibile rapporto tra gli indicatori di servizio e le politiche di promozione. Per quanto ne sappiamo è la prima volta che viene

tentata, e su così larga scala, una comparazione di questo tipo e l'esperimento è di sicuro interesse, al di là dei risultati che già si possono esaminare, per il momento ancora un po' grezzi e in parte bisognosi di ulteriori verifiche: ma su questo torneremo tra breve, riprendendo anche alcune considerazioni che prudentemente vengono avanzate dallo stesso autore. Va subito detto che la metodologia usata per l'analisi e l'elaborazione dei dati merita che le si dedichi la dovuta attenzione, così come vanno riferite alcune argute e stimolanti osservazioni proposte da Ferrieri. Ci riferiamo in particolare agli accorgimenti che egli ha utilizzato nel collegare i dati di un numero così ampio di biblioteche, per di più spesso molto diverse tra loro: le biblioteche prese in esame vanno da quella del Comune di Tolfa, con un fondo librario di 2.900 volumi, alla Nazionale romana, che ne possiede oltre 3 milioni e mezzo, e hanno output di servizio che oscillano tra i 122 prestiti annui di Modigliana e i 124.123 della Civica "Delfini" di Modena; anche il bacino di utenza, le dimensioni e altri parametri di riferimento sono diversissimi tra loro.

Alle difficoltà che una ricerca del genere presenta, Ferrieri ha cercato

di porre rimedio distinguendo tra valori medi e valori mediani. Quando i valori minimi e i valori massimi sono molto lontani è infatti molto pericoloso fidarsi delle medie, che possono essere elevate o abbassate artificialmente da pochi dati, come quei valori estremi che abbiamo indicato poco fa e che non avrebbe alcun senso rapportare fra loro con un procedimento aritmetico che ricorda la statistica del mezzo pollo di Trilussa. La media fra il dato di una metropoli e quello di un villaggio potrebbe non corrispondere a nessun caso

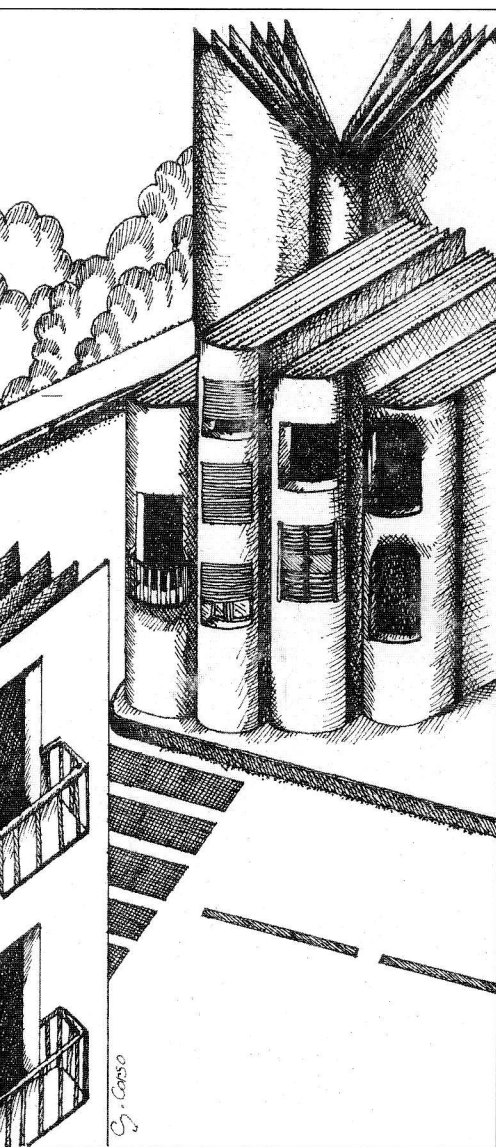


iii. di G. Corso (da *Indagine sulla pubblica lettura a Cagliari, 1983*).

reale e quindi indurci a discutere intorno ad entità inesistenti. Molto più attendibile e utile per un confronto è invece il valore mediano, vale a dire quel dato che divide esattamente a metà il campione preso in esame, essendo preceduto e seguito da un numero eguale di dati. Se osserviamo la tabella (1) che il volume presenta⁴ per confrontare le differenze tra medie e mediane, possiamo fare qualche considerazione in parte ovvia e qualcuna forse di un certo interesse. Naturalmente sono molto diverse le considerazioni che si possono fare

Tab. 1 - Valori medi e mediani di alcune misure

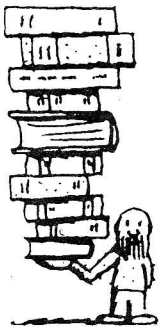
Misure	Valori medi	Valori mediani
Abitanti	71.770	19.214
Volumi	74.989	23.219
Prestiti	12.283	8.501
Superficie	982	372
Iscritti	3.528	2.000
Spesa totale	210.159.348	80.000.000
Spesa per acquisto libri	39.568.404	20.000.000
Spesa per iniziative	19.012.671	9.000.000
Ore di apertura settimanale	35,23	35
Periodici	440	58
Audiovisivi	1.150	300
Libri acquistati in un anno	1.198	807



se immaginiamo che la media degli abitanti delle città in cui si trovano le biblioteche che hanno restituito il questionario è di 71.770 o se pensiamo a una cittadina di 19.214 abitanti; allo stesso modo è assai diverso pensare a biblioteche di 74.989 volumi o di 23.219 volumi, o con 440 piuttosto che 58 periodici in abbonamento, e così via. Poche grandi città e grandi biblioteche contribuiscono a squilibrare notevolmente la media, mentre l'effetto della loro presenza è attenuata se assumiamo come nostro riferimento la mediana. Come nota Ferrieri "è sintomatico, però, che questa deformazione abbia inciso sui valori patrimoniali e non su quello dei prestiti (in questo caso, infatti, la distanza tra i valori medi e mediani è molto più bassa, per scendere addirittura a zero nel caso dell'orario di apertura). Probabilmente alcuni pachidermi del mondo bibliotecario italiano posseggono preziose e numerose collezioni, ma effettuano, per note e comprensibili ragioni, un numero di prestiti che non è proporzionalmente altrettanto significativo".⁵ Le cose stanno esattamente così come le vede Ferrieri, ma non si può non rilevare che proprio questa sfasatura che egli nota e l'effetto che deriva dall'aver accomunato tra loro biblioteche tanto diverse va ben

oltre il dato numerico. Se alla fine ci limitassimo a constatare che *piccolo è bello*, rischieremo di non vedere un fatto che pure è sotto i nostri occhi in tutta la sua evidenza. Non solo la presenza nel campione di biblioteche come la nazionale di Roma o la Braidense farebbe sballare le medie, ma potrebbe compromettere il senso stesso dell'indagine: non è compito primario di queste due biblioteche fare prestiti e promuovere la pubblica lettura, per cui sono altri i processi di valutazione cui esse andrebbero sottoposte; se invece volessimo sottoporre il medesimo campione ad una valutazione della qualità delle collezioni, facendo una forzatura di segno opposto, ad esempio pretendendo di confrontare le collezioni di opere di consultazione e di repertori delle piccole biblioteche comunali con quelle delle nazionali, avremmo risultati altrettanto stravaganti.

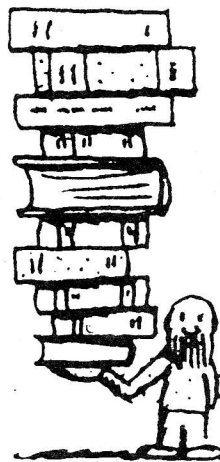
Andiamo ad un altro passaggio dell'analisi di Ferrieri, che presenta caratteri di notevole originalità e interesse. Allo scopo di verificare il possibile rapporto esistente fra i dati raccolti e fra i diversi fenomeni che l'analisi andava evidenziando, è stata effettuata un'operazione che non sempre viene compiuta quando si fa un'indagine statistica: è stato calcolato il "coefficiente ➤



di correlazione” tra i diversi indicatori. Questa formula statistica, che Ferrieri ha applicato mediante una funzione del foglio di calcolo Lotus 1-2-3, è disponibile anche in altri analoghi strumenti di lavoro, quali ad esempio Microsoft Excel; essa restituisce il coefficiente di correlazione tra due insiemi di dati e consente, quindi, di stabilire la relazione tra due proprietà o fenomeni (è possibile, ad esempio, esaminare la relazione esistente tra la temperatura media in un ambiente e l'utilizzo di un impianto di condizionamento dell'aria).⁶

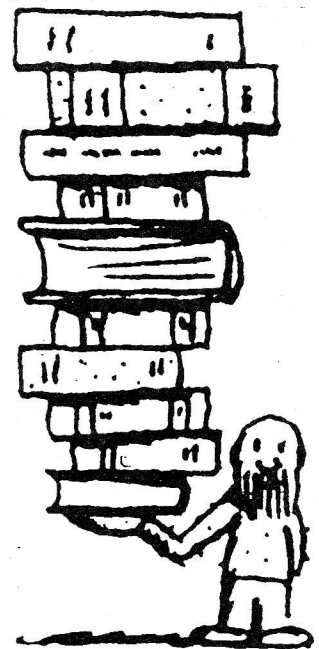
Mettendo in questo modo a confronto i diversi indicatori, si ricavano alcune conferme di quanto era già emerso dall'indagine Aib sulle biblioteche pubbliche⁷ e che, del resto, era facile prevedere: ragguardevole è la correlazione a proposito dei rapporti abitanti/volumi, abitanti/superficie, abitanti/prestiti, il che sta a testimoniare che nelle città più grandi vi sono le biblioteche più grandi, come era da aspettarsi. Altrettanto prevedibile è però il fatto che queste grandezze non crescono proporzionalmente: i comuni più popolati sono infatti quelli in cui il numero di volumi posseduti per abitante ed il numero di prestiti effettuati per abitante sono molto meno elevati che nei centri minori. Si tratta di quel fenomeno che nell'indagine Aib, notando il peggioramento degli indicatori a mano a mano che si passava dai comuni più piccoli a quelli maggiori, avevamo definito di “adeguatezza apparente”,⁸ volendo indicare con questa

espressione lo scarto esistente tra cifre assolute — che apparentemente mostrano una relazione fra dimensione dei comuni e delle biblioteche — e dati che tendono a relativizzare le dimensioni delle biblioteche al bacino potenziale d'utenza. Anche la correlazione tra numero di volumi posseduti e di prestiti effettuati è molto bassa, a conferma del fatto che non necessariamente un ricco patrimonio librario implica un'intensa attività di prestiti (nelle biblioteche che si



classificano ai primi trenta posti per numero di prestiti non troviamo nessuna delle biblioteche statali che hanno partecipato all'indagine). Queste discrasie confermano le perplessità già manifestate rispetto al campione utilizzato, a nostro avviso troppo variegato: le problematiche di una biblioteca di base, di solito unico presidio sul territorio e con la possibilità di rapportarsi in modo diretto con i propri utenti, sono troppo diverse da quelle di una biblioteca di capoluogo, la cui utenza è meno definita e viene solitamente condivisa con altre strutture bibliotecarie; a ciò si aggiunga il fatto che sulle biblioteche più grandi incide in misura notevole la presenza del fondo antico e di collezioni non mirate alle esigenze della pubblica lettura. Molto diverse sono invece le considerazioni che scaturiscono da

un esame della correlazione tra numero di libri acquistati, e in particolare tra numero di libri acquistati per abitante, e numero di prestiti: in questo caso la correlazione è molto elevata, in quanto una politica di acquisti molto mirata e molto forte, attenta alle novità e al costante rinnovo del patrimonio, è la premessa indispensabile per una crescita del servizio di prestito. Lo stesso dicasi della rilevante correlazione che si riscontra tra spesa pro capite e prestiti. Qualche sorpresa, invece, viene dal dato secondo il quale non vi sarebbe una stretta correlazione e una proporzione tra orari di apertura e prestiti, il che starebbe a dimostrare che lo sviluppo del servizio di prestito non si avvale molto da un ampliamento degli orari e dell'accessibilità. Molto perplessi, infine, lascia il basso fattore di correlazione tra spesa per libri e numero di libri acquistati: è lo stesso Ferrieri, però, a non credere molto a questo dato, ricordando che molte biblioteche hanno lasciato in bianco la voce da compilare per la somma destinata agli acquisti e che ci sono biblioteche per le quali risulterebbe un



costo medio di 620.000 lire a volume e altre per le quali invece tale costo medio scende a 571 lire!

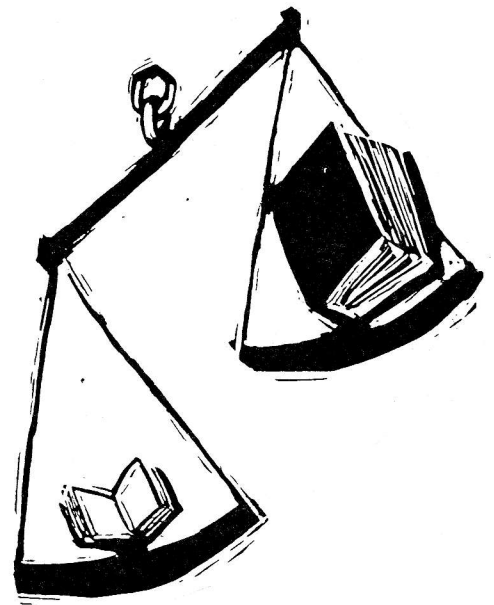
Ciò ci offrirebbe lo spunto per qualche altra considerazione critica rispetto al limite di lavori che tendono a mettere insieme indagini molto diverse, che richiedono l'uso di strumenti specifici e che solo successivamente sono suscettibili di una sintesi, anche a fine valutativo: di questo limite è consapevole anche il suo autore, il quale afferma che "il numero degli indicatori di servizio previsti nella compilazione del questionario era, in considerazione del carattere dell'inchiesta, necessariamente ridotto e tale da suscitare, a posteriori, qualche rammarico (ad esempio, mancava completamente la voce 'personale', e la ripartizione della spesa era abbastanza aleatoria). Tuttavia, esso appare sufficiente per abbozzare una valutazione d'efficienza, anche se sommaria, delle biblioteche coinvolte e per riferire tale valutazione alle risultanze dell'analisi delle iniziative di promozione. Inoltre, il modo spicciativo, a volte impreciso, con cui alcune biblioteche hanno risposto a questa parte del questionario, che pure richiedeva dati che avrebbero dovuto essere già in ordinario possesso di ogni biblioteca, induce a qualche pessimismo sull'esito che avrebbe avuto un eventuale 'appesantimento' di questa parte dell'indagine".⁹

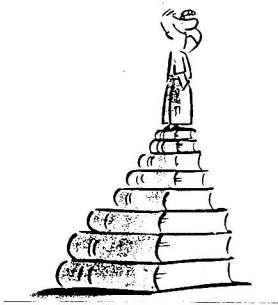
La terza e ultima particolarità di questa ricerca su cui desideriamo soffermarci — dopo aver già proposto alcune considerazioni sulla distinzione tra valori medi e valori mediani e sull'uso del coefficiente di correlazione — riguarda la metodologia usata per costruire una graduatoria delle biblioteche, che possiamo descrivere ricorrendo alle parole di Ferrieri: "La classifica è stata costruita in questo modo: per ogni indicatore e per ogni biblioteca è stato fatto il calcolo dello scarto dal valore medio e questo

differenziale (in positivo o in negativo) è stato poi riportato su base cento (il valore medio è stato fatto uguale a cento e gli scarti si sono distribuiti in scala sopra o sotto il cento)".¹⁰ Un metodo analogo è stato utilizzato in modo sperimentale anche per alcune biblioteche della provincia di Milano nel corso di un Laboratorio sulla valutazione,¹¹ costruendo un sistema di autovalutazione basato sugli indicatori emersi dall'indagine Aib e sugli scarti positivi e negativi che ciascuna biblioteca poteva riscontrare rispetto ai valori nazionali, a quelli della media delle regioni settentrionali e a quella della Lombardia, assunti come standard di riferimento. Per inciso, va detto che non comprendiamo il motivo per cui Ferrieri, pur disponendo dei valori mediani e ritenendoli più attendibili, abbia preferito calcolare gli scarti rispetto alla media.¹² Senza dubbio interessante la soluzione trovata per attenuare l'effetto che la dimensione dei comuni produce tutte le volte che un dato sulla struttura o sui servizi prevede la suddivisione pro capite: un effetto fin troppo premiante per i piccoli centri ed eccessivamente penalizzante per le grandi città, che era stato già evidenziato nella relazione finale dell'indagine Aib,¹³ che pure analizzava un campione molto più omogeneo (tutte le biblioteche avevano sede in comuni con meno di 70.000 abitanti) e stratificato in quattro fasce (0-5.000 ab., 5.001-10.000 ab., 10.001-30.000 ab. e 30.001-70.000 ab.). "Poiché in moltissimi casi il fattore abitanti giocava un ruolo unicamente negativo penalizzando in misura eccessiva le biblioteche di città più popolose, è stato introdotto un correttivo attribuendo un punteggio favorevole, sempre su base cento, a tutte le biblioteche di città con abitanti superiori alla media. Infine è stato introdotto un ulteriore punteggio, sempre in punti scarto ma riferito

ai valori assoluti e non a quelli pro capite, per quattro indicatori giudicati di importanza preminente: i volumi posseduti, i prestiti, l'orario di apertura, i libri acquistati".¹⁴ Si tratta di un metodo forse da affinare maggiormente, ma che, almeno per il secondo dei due correttivi introdotti, può avere realmente un effetto di riequilibrio. Alcune riserve sulla soluzione applicata sono avanzate dallo stesso Ferrieri: "Tali correttivi — scrive — possono avere a loro volta indotto una deformazione inversa nel caso di metropoli come Roma e Milano: il punteggio che tali biblioteche ottengono, sensibilmente elevato, è ricavato quasi interamente dall'aggiunta dei punti-correttivo. Del resto sull'inattendibilità dei punteggi comparativi per le biblioteche nazionali, che hanno compiti e problemi di natura ben diversa dalle restanti biblioteche considerate nell'inchiesta, si è già abbondantemente detto".¹⁵

Anche in questo caso la metodologia elaborata da Ferrieri è lodevole e di notevole interesse; perplessità rimangono in merito alla qualità intrinseca dei dati disponibili, almeno sul versante della valutazione ►





dei servizi, il che rende meno convincente la lettura dei risultati cui egli giunge al termine del lavoro di trattamento, che è stato svolto però in modo assai puntuale. Non ci soffermiamo sui dati relativi alla lettura in sede e alle motivazioni di lettura degli utenti,¹⁶ perché si tratta in molti casi di stime più che di vere e proprie informazioni statistiche e perché la materia trattata è abbastanza magmatica e prevalgono valutazioni soggettive.

In conclusione, comunque, vorremmo precisare che ci troviamo di fronte ad un lavoro di grande utilità e che va sicuramente incoraggiato. Rapportare l'esame delle iniziative di promozione della lettura e dei loro esiti allo stato di salute complessivo di una biblioteca, così come risulta dagli indicatori di servizio, è una scelta senz'altro giusta e a Luca Ferrieri va riconosciuto il merito di aver dedicato la dovuta attenzione a questo rapporto; la qualità di una biblioteca è al tempo stesso la causa e l'effetto di tanti successi o insuccessi, e non è influente neppure sulla resa delle iniziative promozionali che vengono poste in essere nel campo dei servizi di lettura. La raccomandazione che ci sentiamo di poter fare per l'auspicabile prosecuzione di questo tipo di lavori è nella direzione di un maggiore rigore nella selezione del campione, di una normalizzazione dei dati, di una valutazione che dovrebbe prima sottoporre i singoli fenomeni ad un'analisi specifica, effettuata con gli strumenti di volta in volta più appropriati, e poi

tentare una correlazione tra i vari indicatori in modo da pervenire alla fine ad una sintesi diagnostica. L'applicazione di queste premesse all'impostazione e alla conduzione di un'indagine crea le condizioni per rendere possibile il confronto, che è uno dei pregi principali del lavoro di valutazione. ■

Note

¹ L. FERRIERI, *La promozione della lettura in biblioteca. Modelli e strategie in un'indagine nazionale sulle biblioteche pubbliche*, Milano, Editrice Bibliografica, 1996.



² Sul rischio di equivoci dovuti alla definizione di "pubbliche" attribuita a biblioteche che hanno istituzionalmente compiti che sono in primo luogo di ricerca, sono intervenuto nel precedente numero di questa rubrica. Cfr. *Alla "biblioteca efficace" servono regole più chiare*, 14 (1996), 6, p. 12-16.

³ L. FERRIERI, *La promozione della lettura*, cit., p. 29-72.

⁴ *Ivi*, p. 36. La tabella qui riportata riproduce quella contrassegnata nel volume dal n. 2; abbiamo solo modificato leggermente la terminologia, perché ad esempio quelle che noi qui abbiamo chiamato "misure" sono definite da Ferrieri "indicatori".

⁵ *Ibidem*.

⁶ *Ivi*, p. 30-35; si veda anche M. SEBASTIANI, *L'analisi dei dati in biblioteca*, "Biblioteche oggi", 12 (1994), 2, p. 32-38.

⁷ Cfr. *Quanto valgono le biblioteche pubbliche? Analisi della struttura e dei servizi delle biblioteche di base in Ita-*

lia, Roma, Aib, 1994. Ferrieri confronta costantemente i risultati delle due ricerche, mettendo in risalto concordanze e differenze; esse hanno molti indicatori in comune e in molti casi si può notare un sostanziale allineamento delle performance rilevate.

⁸ *Quanto valgono*, cit., p. 9-10.

⁹ L. FERRIERI, *La promozione della lettura*, cit., p. 30-31.

¹⁰ *Ivi*, p. 53.

¹¹ Il laboratorio, organizzato dall'Assessorato alla cultura della Provincia di Milano, si è svolto nel febbraio 1996 ed è stato tenuto da chi scrive e da Sergio Conti.

¹² Si legga in proposito quanto rilevato da Ferrieri in nota proprio a conclusione della esposizione del metodo usato, che abbiamo appena riportato: "Il sistema dei punti-scarto, se garantisce una proporzionalità rispetto ai differenziali emersi, amplifica eccessivamente le distanze in caso di valori estremi molto lontani tra loro. Ciò è risultato molto evidente nel caso dell'indicatore relativo al rapporto tra spese per iniziative e abitanti: esso distribuisce ben 1.993 punti come massimo e 98 come minimo, mentre per altri indicatori il paniere-punti è molto più misero". *Ivi*, p. 53, n. 22.

¹³ *Quanto valgono*, cit., p. 35-45.

¹⁴ L. FERRIERI, *La promozione della lettura*, cit., p. 53-54.

¹⁵ *Ivi*, p. 54, n. 24.

¹⁶ *Ivi*, p. 59-72.

