

F. SBALCHIERO

F. Wilfrid Lancaster
**If you want to evaluate
 your library...**

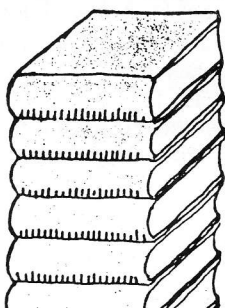
Urbana-Champaign, University of
 Illinois, 1993², p. xv-352

Anche se è passato qualche tempo dalla sua pubblicazione, merita senz'altro di essere segnalata la seconda edizione di un fortunato volume di F. Wilfrid Lancaster, uscita a cinque anni di distanza dalla precedente: l'edizione del 1988 (se ne veda la recensione pubblicata da Elisa Grignani sul n. 3/89 di questa rivista) ottenne l'anno successivo un importante premio dell'American Library Association, il G.K. Hall Award.

Questa edizione, per quanto considerevolmente ampliata rispetto alla prima (il volume passa da 193 a 352 pagine di testo), ne mantiene l'impianto e le caratteristiche di una guida alle metodologie di misurazione e valutazione dei servizi bibliotecari, utilizzabile sia a scopi didattici che operativi (senz'altro più agevole

l'impiego per la prima delle due finalità, in quanto risultano privilegiate le esigenze di riflessione e approfondimento sui principi e le metodologie del lavoro di valutazione), costruita mediante lo studio di casi e l'analisi di esperienze di ricerca. In tal senso essa integra un altro importante lavoro di Lancaster sullo stesso argomento, quel *The measurement and evaluation of library services*, del 1977, di cui l'autore ha proposto nel 1991 una seconda edizione, scritta in collaborazione con S.L. Baker: in quel caso si tratta essenzialmente di una rassegna critica e di una sintesi della letteratura sull'argomento.

L'autore non ha bisogno di presentazioni, essendo uno dei biblioteconomi più prolifici e più ascoltati, non solo nel mondo anglosassone: docente della Graduate School of Library and Information Science dell'Università dell'Illinois, è anche direttore della rivista trimestrale "Library trends". Al ►



centro dell'attenzione di Lancaster sono i servizi al pubblico delle biblioteche e dei centri d'informazione e a guidarlo è sempre il tentativo di migliorarne il rendimento, utilizzando i risultati del lavoro di valutazione come bussola per chi porta la responsabilità della gestione: "If an evaluation is to be more than an academic exercise, it should be diagnostic, collecting data that indicate how a service performs and why it performs as it does, including reasons why failures occur. A diagnostic evaluation, then, should be of practical use to the librarian, providing guidance on what actions might be taken to improve the effectiveness of the services provided" (p. 19). I due approcci più frequentemente usati sono quello che tende a impostare un programma di valutazione sull'analisi della sequenza tra *input* (ricoducibili alle risorse impiegate nei processi di lavoro e alle "materie prime" utilizzate per produrre servizi), *output* (prodotti e servizi) e *outcomes* (risultati finali); e quello che, in altri termini ma con il medesimo obiettivo, tende a correlare *costs* (elemento molto tangibile e esprimibile in termini monetari), *effectiveness* (la misura dell'efficacia, scrive Lancaster a p. 5, corrisponde alla quota di esigenze degli utenti che si riesce a soddisfare attraverso gli output) e *benefits* (vale a dire i risultati o *outcomes* attesi o desiderati).

L'opera, dopo un'introduzione (p. 1-19), si articola in una prima parte dedicata all'uso delle collezioni e ai servizi di document delivery (dal capitolo 2 al 9, p. 21-150), in una seconda relativa ai servizi di reference e alla ricerca bibliografica (dal capitolo 10 al 12, p. 151-

256), e in una terza e ultima parte in cui si affrontano i temi della condivisione delle risorse, dell'analisi costi-efficacia e costi-benefici e, infine, del controllo di qualità (dal capitolo 13 al 16, p. 257-313). La presentazione delle diverse tecniche e metodiche di analisi è accompagnata da 108 grafici e tabelle, da una ricchissima bibliografia (p. 314-343; anche se colpisce l'assenza, tra i quasi 500 titoli citati, del manuale di Nick Moore, *Measuring the performance of public libraries*, pubblicata dall'Unesco nel 1989) e da un indice analitico e dei nomi (p. 344-352); in tutti i capitoli, che si chiudono sempre con la proposta di esercitazioni, troviamo un costante e puntuale riferimento alla letteratura. Anche laddove l'autore ripropone questioni e strumenti di lavoro già presentati nella edizione del 1988, troviamo nuove esemplificazioni e un arricchimento con la discussione di nuovi casi.

Ma, sia pure molto brevemente, facciamo qualche accenno alle parti del tutto o prevalentemente nuove, vale a dire ai capitoli 11-16. Il capitolo 11 (presente nella prima edizione col titolo *Evaluation of literature searching services*, p. 127-137) è intitolato *Database searching* e ha un'estensione di quasi 40 pagine (p. 181-219): il notevole ampliamento è dovuto essenzialmente alle grosse novità che l'arrivo delle memorie ottiche hanno portato nel campo della ricerca on line. Il capitolo successivo, *Evaluation of bibliographic instruction* (p. 220-256), riprende le linee-guida elaborate dall'autore per conto dell'Unesco (*Guidelines for the evaluation of training courses, workshops and seminars*, Paris, Unesco, 1983)

e si occupa essenzialmente delle attività di formazione degli utenti alla ricerca bibliografica svolte formalmente o informalmente presso le biblioteche. Molto rafforzati rispetto alla prima edizione i capitoli 13 (*Resource sharing*, p. 257-266), 14 (*Cost-effectiveness considerations*, p. 267-293) e 15 (*Cost-benefit studies*, p. 294-304): alquanto stimolante, data anche la riduzione di risorse finanziarie disponibili che stiamo vivendo, l'analisi di dettaglio che Lancaster propone dei diversi fattori di costo (per un confronto con la realtà italiana, può essere interessante rilevare che, anche da alcuni esempi presentati e discussi nel volume, emerge che il 65-70 per cento dei costi dei singoli servizi sono dovuti alle spese per il personale). Viene offerta anche un'utile puntualizzazione sulla differenza, non sempre espressa chiaramente in analoghi lavori, tra *cost-effectiveness* e *cost-benefit*, anche se ciò non è purtroppo sufficiente a superare le enormi difficoltà che ostacolano l'applicazione di questi rapporti ai servizi bibliotecari: "Cost-benefit [...] refers to a relationship between the cost of some activity and the benefits derived from it. In effect, a cost-benefit study is one that tries to justify the existence of the activity by demonstrating that the benefits outweigh the costs. Ideally, the benefits should be expressed in the same units of measurement as the costs, that is in \$, £, or some other currency. Unfortunately it is exceptionally difficult, if not completely impossible, to express the benefits of library service in monetary units. Indeed, it is not easy to think of the benefits derived from a library in any but subjective terms"

(p. 294). Del tutto nuovo l'ultimo capitolo, dedicato ad uno dei temi emergenti del management delle biblioteche: *Continuous quality control*. In particolare, l'autore introduce una distinzione tra le varie tecniche di misurazione e valutazione presentate nei precedenti capitoli, applicabili anche una tantum o con discontinuità, e i principi del Total Quality Management, che presuppongono un monitoraggio costante e la concezione delle attività gestionali come un processo ciclico, in cui il lavoro diagnostico e di valutazione occupa un ruolo non secondario.

Giovanni Solimine

