



*S. Ward, J. Sumsion,
D. Fuegi, I. Bloor*
**Library performance
indicators & library
management models**

Luxembourg, Office for Official
Publications of the European
Communities, 1995

**Library performance
indicators**

(Iso TC46/SC8/WG4 -
Committee Draft Iso/Cd I 1620)

L'esigenza di una standardizzazione a livello di definizioni e di metodologia di lavoro nel campo della misurazione e valutazione nelle biblioteche è ormai diffusamente sentita, al punto che vari autorevoli organismi sul piano internazionale negli ultimi anni sono intervenuti nel dibattito. Già nel 1989 l'Unesco aveva pubblicato un manuale sui metodi di misurazione della performance nelle biblioteche pubbliche curato da Nick Moore. In tempi più recenti, anche la Comunità europea e l'Iso hanno dato il loro personale contributo al dibattito con due manuali, dei quali quello realizzato dalla Ce è già disponibile nella

versione definitiva, mentre quello curato dall'Iso è in fase di ultimazione e circola in versione provvisoria. Innanzitutto, va precisato che rispetto al primo lavoro citato, questi due ultimi hanno ambizioni più ampie essendo destinati a biblioteche di qualsiasi tipologia.

Il manuale voluto dalla Ce è stato finanziato dalla Dg XIII della Commissione delle comunità europee coi fondi del piano d'azione per le biblioteche e concretamente realizzato dalla De Montfort University, dalla Library and Information Statistics Unit (Lisu) della Loughborough University e dalla biblioteca della contea di Essex. Oltre a presentare un'ampia rassegna di possibili misure e indicatori della performance delle biblioteche, che coprono l'intera gamma di fenomeni e di variabili pertinenti al servizio bibliotecario e di cui parleremo diffusamente più avanti, il lavoro è pregevole perché inserisce il discorso di metodo all'interno di una ricca cornice teorica. Dopo una necessaria esposizione dei principi teorici dell'attività di misurazione e valutazione e un adeguato

inserimento della tematica nel quadro della gestione manageriale, viene offerta una panoramica dello stato dell'attività di indagine nei paesi europei. Per ognuno ci è dato di sapere se esistono organismi a livello nazionale o locale che coordinano l'attività di misurazione e valutazione per ciascuna tipologia di biblioteche e quali sono i risultati più significativi di questa attività attualmente esistenti. Per inciso, va detto che non è molto lusinghiero il panorama che viene tracciato per l'Italia, all'interno del quale fa eccezione solo l'indagine dell'Aib sulle biblioteche pubbliche, pubblicata nel 1994, apprezzata soprattutto per l'interessante proposta metodologica che in essa è contenuta. Seguono le indicazioni relative al meccanismo di produzione della griglia di misure ed indicatori, che rappresenta l'aspetto più originale del lavoro. Innanzitutto viene premessa una breve, ma efficace definizione di misura e indicatore, di cui si dice che la prima si riferisce a tutti i dati raccolti direttamente e il secondo ai dati ricavati dall'intersezione delle misure. Quindi, vengono elencate le misure che è possibile realizzare per ciascun tipo di servizio e sono: *target population, provision, cost, use, timeliness, needs filled, user satisfaction*. Incrociando tra loro queste misure si ottengono alcuni degli indicatori utilizzabili: *provision/target population, cost/target population, cost/provision, use/target population, use/provision, cost/use*. Questo schema di base è poi quello che determina la struttura della griglia o meglio *toolbox* come viene denominato. Esso prende in considerazione i seguenti aspetti della vita di

una biblioteca: contesto della biblioteca, personale, punti di servizio e ore di apertura, utenti, usi della biblioteca, materiali, servizi di reference, prestiti interbibliotecari, attrezzature della biblioteca. Per ciascuna di queste problematiche si individuano le possibili misure e i possibili indicatori, tratti dai raggruppamenti indicati sopra; non è detto, naturalmente, che per ogni aspetto della vita della biblioteca si debbano prendere in considerazione tutte le possibili proposte. Dopo aver prospettato complessivamente il quadro di riferimento, si analizzano con puntualità le singole misure e indicatori e per ognuno di essi si propone una definizione generale, un'interpretazione dei possibili risultati e il metodo o i metodi migliori per calcolarlo o individuarlo. Per di più, riguardo alle misure, nelle pagine precedenti era stato presentato un prospetto delle fonti da cui ricavarle. L'analisi delle misure e degli indicatori richiede, però, a questo punto un confronto con l'altro strumento citato all'inizio. Il manuale realizzato dall'Iso è stato curato da un gruppo di lavoro coordinato dall'americano Charles Mc Clure della School of information della Syracuse University, cui hanno preso parte esperti provenienti da diversi paesi. Rispetto al volume della Ce, questo appare, anche fisicamente, molto più agile; la parte teorica introduttiva è ridotta all'essenziale, mentre l'obiettivo principale è l'analisi degli indicatori. In questo caso, si è fatta la scelta di non soffermarsi a lungo sui principi generali del management o sulla trattazione teorica delle problematiche relative all'attività di misurazione e valuta-

zione. Da un lato questa soluzione ha consentito di approfondire le questioni relative ai criteri per stabilire la validità degli indicatori e alle variabili e problematiche di vario genere ad essi connesse, dall'altro lato l'esigenza di sinteticità ha prodotto talvolta definizioni piuttosto approssimative. Per tutte valga la definizione di indicatore: "an expression (a number, numeral or symbol) used to characterize activities (events, objects, persons) both in quantitative and qualitative terms in order to assess the value of the items characterized". Da questa definizione non risulta evidente se, con il termine indicatore, si fa riferimento a qualsiasi misura, anche diretta, utilizzata per la valutazione di un servizio o di un'attività, oppure se l'indicatore nasce dall'incrocio di due misure raccolte direttamente. Sicuramente più condivisibili sono le precisazioni sui criteri per verificare la validità degli indicatori, che sono: contenuto informativo, attendibilità, validità, accuratezza, praticità e comparabilità. Si presenta poi più ricca e completa rispetto al documento Ce la griglia descrittiva proposta per ciascun indicatore, che prevede l'indicazione di nome, obiettivo, destinazione e ambito di applicazione, definizione, metodo, interpretazione e fattori che condizionano l'indicatore, fonti bibliografiche dell'indicatore. Nelle pagine introduttive vengono anche premessi i limiti generali che bisogna tener presente sempre quando si lavora con gli indicatori. Può essere utile, infine, confrontare gli indicatori proposti nei due manuali. Va premesso che tra le due griglie vi è un ampio margine di sovrapposizione; alcuni in-

dicatori sono quasi identici sia nella denominazione che nel metodo di calcolo proposto: ad esempio il numero di visite alla biblioteca per abitante, il tasso di occupazione dei posti a sedere disponibili in biblioteca, il tasso di uso dei documenti, ossia la percentuale di libri che è in uso al momento dell'indagine, la rapidità di recupero dei documenti dai magazzini, i prestiti per abitante, il tasso di uso e di disponibilità delle attrezzature della biblioteca, ecc. Altri indicatori sono simili, ma non uguali. Ad esempio, la misurazione dei costi nel documento Iso viene rapportata agli utenti e ai visitatori della biblioteca, mentre nel documento Ce alla popolazione da servire; oppure per quello che riguarda il tasso di risposte corrette date dal servizio di reference, nel documento Ce vengono proposti due metodi complementari, cioè uno che utilizza un *unobtrusive test* ed un altro basato su un questionario distribuito all'utenza del servizio; o ancora per quello che riguarda i metodi di misurazione del grado di soddisfazione dell'utente, il documento Iso ne racchiude tutte le sfaccettature in un unico indicatore, mentre il documento Ce la distingue in indicatori multipli. Al contrario, altri indicatori che la Commissione Ce ha voluto uniti sono stati sdoppiati dalla Commissione Iso; un esempio per tutti potrebbe essere quello dei tempi di trattamento dei documenti, che l'Iso distingue nella fase di acquisizione e in quella del trattamento più propriamente catalografico. Ci sono poi anche margini di mancata sovrapposizione; ad esempio, l'indicatore noto in Italia come indice di circolazione è presente nel ➤

manuale Iso con il nome di *Collection turnover rate* (e ci sarebbe da discutere sull'evidenza e la chiarezza di questa denominazione), ma non è affatto presente nel volume della Ce.

Complessivamente, però, il numero di indicatori proposti dalla commissione Ce è molto più alto rispetto all'Iso e pur prevedendo aggiunte nella versione definitiva di quest'ultimo lavoro, possiamo presumere che il divario rimarrà ampio.

Indubbiamente la pubblicazione di questi due lavori rappresenta un notevole passo avanti nella direzione della standardizzazione a livello metodologico, anche se forse un ulteriore progresso nel coordinamento delle attività potrebbe servire a superare certe divergenze nell'impostazione e a rendere ancora più utili a livello di applicazione pratica, queste indicazioni.

Anna Galluzzi