

# Piccole misurazioni crescono

*Si moltiplicano nelle biblioteche pubbliche le indagini su funzionalità ed efficienza dei servizi*

**N**el corso dell'ultimo anno sono state condotte alcune indagini nell'ambito di biblioteche pubbliche per valutarne la funzionalità e l'efficacia, le quali hanno tutte in comune il fatto di assumere come modello di riferimento la metodologia utilizzata per la ricerca sulle biblioteche di base italiane effettuata qualche tempo fa dall'Aib e illustrata nel rapporto dal titolo *Quanto valgono le biblioteche pubbliche? Analisi della struttura e dei servizi delle biblioteche di base in Italia* (Roma, Aib, 1994).<sup>1</sup> Già la precedente puntata di questa rubrica era stata dedicata alla discussione di un'esperienza di ricerca che, pur con finalità diverse e in una prospettiva molto particolare come è quella delle politiche di promozione della lettura, si era posta il problema della valutazione comparata nell'ambito delle biblioteche pubbliche.<sup>2</sup>

Per chi ha a cuore la diffusione e il consolidamento nel nostro paese di una prassi di misurazione e valutazione dei servizi bibliotecari, tali esperienze sono particolarmente interessanti perché costituiscono il primo caso di applicazione su scala piuttosto ampia di un apparato di raccolta ed elaborazione dei dati che comincia ad affermarsi come metodologia standard: ciò non

vuol dire che essa venga applicata sempre e comunque allo stesso modo — nessuno meglio di chi l'ha elaborata è consapevole di quanto essa fosse lacunosa e avesse ancora bisogno di essere perfezionata prima di poter essere proposta come esempio da seguire — mentre va sottolineato che tali sperimentazioni contribuiscono in misura determinante ad affinare la metodologia e a verificare la possibilità di introdurvi di volta in volta, pur senza discostarsi molto dall'impianto origina-

rio, personalizzazioni interessanti. Ci si sta muovendo, dunque, verso la standardizzazione delle procedure di misurazione, da una parte, e verso l'adattamento ai singoli casi dei metri di valutazione e confronto. Non è corretto, infatti, pensare che i processi valutativi possano essere standardizzati più di tanto, mentre invece è fondamentale calibrarli sui casi concreti e sulle esigenze particolari: una misura, un indicatore, un dato qualsiasi, possono assumere significato e rilevanza assai diversi a seconda dell'obiettivo dell'analisi e del contesto in cui essa viene effettuata.

Il fatto che la metodologia resista alla prova di una sperimentazione in realtà differenti è un presuppo-



sto indispensabile per una sua ulteriore diffusione — la quale, a sua volta, consentirà quella sedimentazione e quella disponibilità di un vasto patrimonio di dati e di serie storiche che mancano all'Italia e che invece sono ormai un fatto acquisito in altri paesi — e induce il gruppo di studio che l'ha messa a punto a proseguire nel lavoro: nei prossimi mesi essa verrà riproposta in una veste rinnovata e rilasciata come strumento di autovalutazione per le singole biblioteche e come strumento per l'analisi comparativa da parte di chi (regioni, province, sistemi bibliotecari urbani o intercomunali) hanno l'esigenza di monitorare il funzionamento di biblioteche pubbliche che operano in un determinato ambito territoriale e in condizioni di confrontabilità.

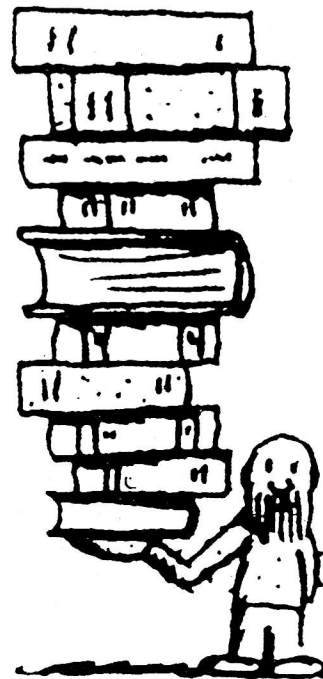
Ma passiamo a vedere quali sono le innovazioni introdotte dalle indagini cui si faceva cenno in apertura e proviamo a sviluppare qualche riflessione sulla loro portata. Ovviamente, in questa sede è poco utile la discussione sui risultati pubblicati e sullo stato delle realtà indagate, mentre conviene soffermarsi sui criteri e sugli spunti di maggiore interesse metodologico.

La prima, in ordine di tempo, di tali indagini è quella condotta dal Sistema bibliotecario del Vimercate ed ha coinvolto le biblioteche di Agrate, Aicurzio, Arcore, Bellusco, Bernareggio, Burago, Caponago, Carnate, Cavenago, Concorezzo, Lesmo, Mezzago, Ornago, Ronco Briantino, Sulbiate, Usmate Velate, Vimercate.<sup>3</sup> In primo luogo va sottolineato il fatto che essa è stata condotta utilizzando i dati già raccolti per il questionario della Regione Lombardia, elaborati con strumenti accessibili praticamente a tutti (i dati sono stati elaborati con un diffusissimo software per la gestione di fogli di calcolo) e fatti circolare sotto forma di stampa da computer: ciò solo per dire che

qualsiasi biblioteca o sistema, pur senza disporre di strumenti sofisticati, potrebbe cimentarsi con questo tipo di lavori. È stata assunta in toto la metodologia Aib, pur senza ignorarne i limiti e nella consapevolezza che alcuni aspetti di servizio sarebbero restati in ombra; questa scelta ha presentato il vantaggio di consentire un confronto con i dati nazionali, lombardi e delle regioni settentrionali che il rapporto Aib aveva pubblicato ed ha quindi offerto un metro di paragone che altrimenti sarebbe mancato.

Uno dei parametri di valutazione utilizzati (senza ripetere qui l'illustrazione della metodologia usata per l'indagine Aib e rimandando a quanto è stato scritto a questo proposito nel rapporto finale,<sup>4</sup> ricordo che ai dieci indicatori principali era stato assegnato un peso differente che contribuiva poi a determinare il punteggio col quale veniva sintetizzata la valutazione di qualità complessiva) è stato leggermente modificato per adattarlo alla realtà locale e renderlo più significativo. Si tratta del numero delle ore settimanali di apertura, che insieme al dato sui metri quadri disponibili concorre a determinare l'indicatore di accessibilità. Nell'indagine Aib 100 punti erano assegnati alle ore di apertura nella fascia pomeridiana (altri 100 erano previsti per l'ampiezza della sede, per un totale di 200 punti da attribuire in merito alla accessibilità): essendo piuttosto simile nelle diverse regioni il numero di ore di apertura complessive, ma essendo diversa la loro distribuzione nell'arco della giornata, si era deciso di dare una certa rilevanza alla fascia oraria che sembrava rispondere maggiormente alle esigenze del pubblico (è ovvio che aprire una biblioteca pubblica per 6 ore al giorno dalle 8 alle 14 è cosa assai diversa che osservare l'orario 14-20). Era questa, quindi, la vera discriminante

tra una biblioteca che metteva al centro della propria strategia di servizio l'accessibilità per il pubblico ed un'altra che invece tendeva a privilegiare il personale, modellando gli orari di apertura su quelli previsti dal contratto di lavoro. Nel Sistema di Vimercate, invece, la situazione è più omogenea e più "matura", in quanto tutte le biblioteche sono aperte di pomeriggio ed è stato giustissimo prendere in considerazione l'intero orario di apertura. Se posso permettermi un'osservazione, direi che in questo caso l'indicatore diventa meno significativo e dovrebbe pesare meno nella valutazione: a Vimercate si è deciso di attribuire 80 punti per l'ampiezza delle sedi e 120 per l'orario, mentre forse si sarebbe potuto fare il contrario. Comunque, credo che la scelta possa essere compresa se inquadrata in un atteggiamento che tende a considerare difficilmente affrontabile il problema della sede, mentre l'orario è una risorsa senz'altro più gestibile: se la valutazione viene vissuta come uno strumento a supporto delle decisioni, ha un senso valoriz- ➤



zare di più l'orario e affidare ad esso un ruolo importante nella determinazione della qualità complessiva della biblioteca, cercando di sfruttare il risultato di queste indagini come spinta per l'ampliamento dell'orario di apertura.

Un altro esempio di applicazione della stessa metodologia viene offerto dalla sezione Aib della Toscana, che, avvalendosi di un contributo finanziario della Regione, ha contattato circa 300 biblioteche.<sup>5</sup> Escludendo quanti non hanno risposto, quanti hanno comunicato che la biblioteca era temporaneamente chiusa e le 36 biblioteche dei 10 capoluoghi, che saranno oggetto di una specifica elaborazione (infatti, un'indagine che avesse messo a confronto tra loro e avesse valutato con gli stessi parametri biblioteche di base di piccoli comuni, biblioteche civiche delle città capoluogo, centri di sistema e biblioteche a carattere prevalentemente storico, avrebbe perso gran parte della sua validità), sono stati pubblicati nel luglio del 1996 i dati relativi a 166 biblioteche di 161 comuni.<sup>6</sup>

Anche in questo caso l'utilizzo della medesima metodologia consente un confronto tra la situazione della Toscana e i dati forniti dal rapporto finale *Quanto valgono le biblioteche pubbliche?* Ma questa indagine riveste un particolare interesse per chi aveva condotto la ricerca su base nazionale, perché costituisce la prima occasione di verifica della rappresentatività del campione che era stato selezionato dal gruppo dell'Aib nazionale e, quindi, dell'attendibilità del suo lavoro. Mettere a confronto il quadro com-

plessivo della situazione di una regione ottenuto dalla proiezione di un campione di sole 6 biblioteche con quello ricavato attraverso un'indagine a tappeto che ha toccato ben 166 strutture è cosa assai delicata e potrebbe presentare scostamenti notevoli, i quali potrebbero andare ben oltre quel margine di tollerabilità che le stime ottenute con le indagini per campione inevitabilmente devono prevedere. Essendo diverso anche l'obiettivo delle due ricerche, come vedremo tra breve, può essere utile anche un raffronto fra i dati che ne scaturiscono.

Prima di procedere al confronto — in modo da avere chiari tutti i termini della questione, e non tanto per "mettere le mani avanti" rispetto a un esito che potrebbe smentire i risultati dell'indagine campio-



naria — vanno sottolineati tre problemi: per l'indagine nazionale si era previsto di analizzare 10 biblioteche toscane, ma di queste soltanto 6 hanno restituito il questionario, per cui il campione (invece che coprire il 6 per cento dell'universo, prendendo a riferimento il numero di 166 biblioteche raggiunte dall'indagine regionale, o il 3,9 per cento delle 256 biblioteche che a noi risultavano esistere in Toscana) è divenuto meno rappresentativo (le percentuali sono calate, rispettivamente, al 3,6 e al 2,3); il campione era stato selezionato cercando di individuare le biblioteche meglio funzionanti in ciascuna regione, che potevano essere indicate alle altre come punto di riferimento, e non quelle "medie", per cui i valori dell'indagine nazionale dovrebbero essere considerevolmente più elevati ed essere utiliz-

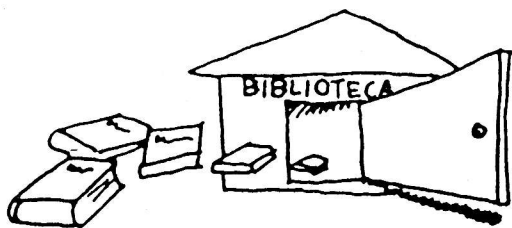


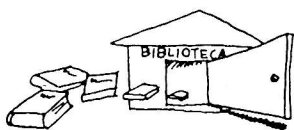
zati più come un obiettivo di riferimento che come uno specchio fedele della situazione generale; tra l'indagine nazionale e quella regionale sono trascorsi tre anni, per cui alcuni scostamenti potrebbero essere dovuti a una modificazione della realtà e non a errori imputabili a una delle due rilevazioni.

La comparazione dei dati riguardanti i principali indicatori, riportata nella Tab. 1,<sup>7</sup> parte dall'ovvio presupposto che l'indagine regionale sia maggiormente rappresentativa, avendo coinvolto un numero molto maggiore di biblioteche, e misura le differenze rispetto ai dati dell'indagine nazionale per campione. Vediamo che:

a) un indicatore, quello del numero dei prestiti per addetto, è sostanzialmente identico;

b) solo nel caso della percentuale del bilancio destinata all'acquisto libri, il dato dell'indagine regionale è più elevato di quello dell'indagine nazionale; non sapendo a quale lavoro di normalizzazione sia stato sottoposto il materiale utilizzato dall'indagine della sezione Aib della Toscana, è difficile spiegarsi i motivi di questa differenza; so, però, che molti questionari di risposta pervenuti per l'indagine nazionale non riportavano il bilancio totale *reale* della biblioteca (spesso, ad esempio, non consideravano le spese per il personale o per le utenze telefoniche, elettriche etc., al cui pagamento spesso provvede direttamente il Comune) e che per questo motivo era stata aggiunta una stima del costo del personale basata sul numero di addetti e sulla retribuzione media, così come si era cercato di risalire ai costi complessivi; nel caso in cui non sia stato possibile operare





questa correzione su tutti i 166 questionari dell'indagine regionale, si potrebbe spiegare così il fatto che la quota percentuale destinata ad acquisto libri risulti più elevata; c) in tutti gli altri casi i dati della ricerca per campione — come era lecito attendersi per il fatto di riguardare le biblioteche “che funzionano di più” — danno un quadro della situazione migliore di quanto non risulti dalla media di tutte le biblioteche toscane;

d) gli scostamenti più rilevanti li abbiamo sull'indicatore delle accessioni annue, su quello delle ore di apertura e sui prestiti per abitante; se ciò fosse rispondente alla realtà potrebbe dipendere non solo dalla composizione del campione ma anche da un probabile peggioramento della situazione negli anni intercorsi fra le due indagini; del resto, è assai probabile che i tre indicatori siano fortemente correlati tra loro, in quanto è ovvio che se le biblioteche comprano meno e sono aperte meno a lungo, il numero dei prestiti finisce col diminuire.

Da segnalare anche che nel questionario utilizzato per l'indagine toscana sono state inserite altre domande su aspetti che l'indagine nazionale non affrontava: numero dei posti a sedere, record inseriti nei cataloghi automatizzati, cd-rom posseduti etc.

Passiamo ora all'ultima, in ordine di tempo, delle indagini che hanno preso spunto dalla ricerca Aib. Di notevole portata e molto interessanti le innovazioni introdotte in una indagine condotta dal Comune di Bologna all'interno del Piano qualità totale.<sup>8</sup>

Si trattava del primo caso in cui una metodologia, studiata per ana-

lizzare piccole biblioteche di piccoli centri, in cui si poteva identificare l'utenza potenziale nella globalità dei residenti e si poteva considerare che tutta l'utenza facesse capo ad una sola biblioteca, veniva applicata ad una realtà urbana molto più complessa, nella quale bisognava fare i conti con la mobilità dei cittadini da un quartiere all'altro e col tessuto cooperativo variegato in cui le biblioteche erano inserite. Tutto ciò creava qualche problema quando si cercava di rapportare i servizi erogati al numero degli abitanti, problema che era già parzialmente emerso nell'indagine nazionale Aib a mano a mano che dai centri minori si passava a prendere in esame i comuni più popolosi. Nel corso dell'indagine bolognese è subito emerso che alcune biblioteche, che se conside-



rate in riferimento all'utenza reale sarebbero state valutate positivamente, risultavano penalizzate da un dimensionamento insufficiente e quantitativamente inadeguato all'utenza potenziale: si trattava di quel fenomeno che nel rapporto finale della nostra indagine veniva definito di *adeguatezza apparente*<sup>9</sup> e che riguarda quelle biblioteche che hanno una bella sede, personale qualificato, collezioni librarie ben sviluppate, eccellenti rapporti con i propri utenti, ai quali offrono servizi di ottima qualità, ma se messe a raffronto con la comunità che sono istituzionalmente chiamate a servire mettono in mostra indicatori molto modesti. Si tratterebbe, infatti, di biblioteche perfette per un'area con la metà degli abitanti ma che non riescono a servire tutti i cittadini che potenzialmente dovrebbero far capo ad es-

se; non c'è da meravigliarsi, quindi, se tali strutture hanno un raggio di attrazione molto più ridotto dell'intero comune o quartiere in cui sorgono e se la pubblica lettura è in crisi in tutte le grandi città e nelle aree metropolitane. Il gruppo bolognese ha tenuto conto dell'intera popolazione del quartiere solo là dove vi era un'unica biblioteca e ha preso a riferimento una circoscrizione amministrativa più ristretta, la zona, nei quartieri in cui vi erano più biblioteche.

Ma la novità maggiore — che costituisce un correttivo rispetto al problema appena evidenziato, in quanto permette di valorizzare il livello di funzionalità raggiunto dalle biblioteche, e che rimedia alla lacunosità dell'indagine originaria, che trascurava alcuni aspetti più difficilmente misurabili (capacità di accoglienza, attrezzature disponibili, vivibilità delle sedi, attività culturali etc.) — è l'aver premesso alla rilevazione sui servizi una fase di analisi delle opportunità che le biblioteche offrono, allo scopo di meglio evidenziarne le caratteristiche. Discutendo con i responsabili di tutte le biblioteche è stata concordata una batteria di indicatori, che riportiamo nella Tab. 2, con la disaggregazione dei vari elementi che concorrono a determinare il punteggio disponibile e con i relativi pesi, fino a un massimo di 1.000 punti. Questi indicatori, che i colleghi bolognesi definiscono di *opportunità*, consentono di misurare le potenzialità delle biblioteche e si propongono come complementari agli indicatori ricavati dalla rilevazione sulle attività, definiti nell'indagine riguardante la ►





città emiliana indicatori *di qualità*, ed elaborati con criteri sostanzialmente uguali a quelli previsti dall'indagine nazionale Aib (vi è un'unica parziale differenza: mentre nell'indagine Aib si prevedevano 50 punti per l'indicatore volumi/abitanti e 50 per l'indicatore dei periodici correnti, l'indagine bolognese elabora un unico indicatore dei volumi disponibili per abitanti e gli attribuisce un peso di 100 punti).

L'accorgimento introdotto è molto utile e costituisce forse il modo migliore per rendere applicabile alle aree metropolitane una metodologia che era nata per realtà molto diverse. Se, infatti, si debbono comparare tra loro biblioteche di comuni medio-piccoli, come era negli obiettivi della ricerca Aib, è giusto riportare le loro attività al bacino di utenza; per questo motivo in molti indicatori veniva proposto il confronto con la popolazione residente (metri quadri per abitante, volumi posseduti per abitante, acquisizioni annue per abitante, prestiti per abitante) ed era corretto alla fine fare una riflessione sull'adeguatezza apparente. In una grande città — dove spesso la distribuzione delle biblioteche sul territorio non corrisponde alla densità della popolazione, dove i cittadini non sempre si servono della biblioteca del quartiere di residenza e dove in molti casi il confronto con l'utenza potenziale rischia di essere eccessivamente penalizzante — bisogna elaborare un criterio valutativo che tenga conto in eguale misura di ciò che si è in grado di offrire (indicatori di opportunità) e della adeguatezza dei servizi offerti ai bisogni reali e potenziali (indicatori di qualità). In tal modo, anche se qualche sfasatura e qualche contraddizione emerge ugualmente, il confronto tra le biblioteche dei diversi quartieri diventa proponibile. Biblioteche che offrono ottimi servizi ma che risultano

**Tab. 1 - Confronto fra i dati delle indagini Aib Toscana e nazionale**

Indicatore	Indagine regionale Aib Toscana	Indagine Aib nazionale	Differenza in valori assoluti	Scostamento percentuale
Metri quadri per abitante	0,25	0,37	+ 0,12	+ 48
Ore di apertura pomeridiana	14,9	25,3	+ 10,4	+ 69
Volumi per abitante	0,88	0,99	+ 0,11	+ 12
Accessioni annue	26,97	45,98	+ 19	+ 70
Percentuale di bilancio per acquisto libri	10,99	6,03	- 4,96	- 45
Prestiti per addetto	1.991	1.865,73	- 125	- 6
Prestiti per abitante	0,27	0,43	+ 0,16	+ 59
Indice di circolazione	0,33	0,44	+ 0,11	+ 33

insufficienti in rapporto all'utenza potenziale recuperano così qualche posizione, ma, ciò che più importa, mostrano in modo più evidente i propri problemi, grazie al gran numero di indicatori che consentono una valutazione molto analitica e dettagliata. La diagnosi che il gruppo di lavoro può formulare al termine dell'indagine è che le biblioteche che ottengono un punteggio complessivo più elevato rispondono a entrambi i requisiti richiesti (offrono numerosi servizi e sono sufficientemente adeguate al bacino di utenza), gran parte delle biblioteche che occupano posizioni intermedie risultano penalizzate da alcuni limiti abbastanza facilmente individuabili, mentre le biblioteche che chiudono la classifica sono assai lontane dagli standard minimi.

Il rapporto sull'indagine promossa dal Comune di Bologna comprende anche i risultati di una rilevazione sull'utenza (in tutte le biblioteche nel corso della medesima settimana è stato somministrato ai lettori un questionario per conoscere la provenienza, la professione e i motivi della visita in biblioteca) e alcune riflessioni formulate dal gruppo di lavoro, con la discussione delle criticità rilevate e la formulazione di proposte per la definizione di standard organizzati-

vi. Tutti i materiali sono stati prodotti sotto forma di rapporto interno, in una veste grafica povera e che ci auguriamo non definitiva, mentre invece meriterebbero un'edizione a stampa e una circolazione molto più ampia.

A questo punto il mondo delle biblioteche pubbliche italiane dispone di un ventaglio di esperienze di ricerca e casi di studio già considerevolmente vasto, cui attingere per sviluppare nuove ipotesi di lavoro, da verificare sul campo.

Spiace soltanto rilevare, in conclusione, che una analoga vivacità nel settore della valutazione dei servizi non è riscontrabile per quanto riguarda altre tipologie di biblioteca. ■

**Note**

<sup>1</sup> La ricerca era stata promossa dalla Commissione nazionale Biblioteche pubbliche e dal Gruppo di lavoro Gestione e valutazione. Oltre a chi scrive, che aveva il compito di dirigere la ricerca e curare la pubblicazione del rapporto, vi hanno lavorato Sergio Conti, Dario D'Alessandro, Raffaele De Magistris, Pasquale Mascia e Vincenzo Santoro.

<sup>2</sup> Cfr. G. SOLIMINE, *Indicatori di servizio e politiche di promozione*, "Biblioteche oggi", 14 (1996), 8, p. 40-44, dove si discuteva del volume di L. FER-

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

<sup>3</sup> La ricerca è stata curata da Danila Rossi della Biblioteca di Arcore, mentre si deve a Raffaele Brambilla della Biblioteca di Caponago la predisposizione del programma di elaborazione dei dati attraverso Microsoft Excel.

<sup>4</sup> *Quanto valgono...* cit., p. 32-34.

<sup>5</sup> Il gruppo di lavoro che ha effettuato l'indagine con la coordinazione di Elena Boretti della Biblioteca Fortegueriana di Pistoia, era composto da Grazia Asta della Biblioteca comunale dell'Isolotto di Firenze, Carlo Paravano della Biblioteca di Montelupo Fiorentino e si è avvalso della collaborazione di Caterina Baldi Papini.

<sup>6</sup> *Indagine sulle Biblioteche Pubbliche Toscane*. Supplemento a "Bibelot. Notizie dalle biblioteche toscane", 2 (1996), 2.

<sup>7</sup> La comparazione è stata effettuata per gli indicatori presenti in entrambi i casi o per quelli che, pur non presenti nell'indagine regionale, era possibile comunque ricavare da altri dati pubblicati. Quando erano presenti serie storiche si sono utilizzati i dati relativi al medesimo anno.

<sup>8</sup> Responsabile del Gruppo di lavoro era Luciano Modica; vi hanno preso parte Anna Maria Brandinelli dirigente dell'Archiginnasio, Roberta Ballotta della Biblioteca di quartiere Savena, Manuela Iodice della Biblioteca di quartiere Borgo Panigale, Tiziana Nanni della Biblioteca di quartiere Saragozza-Villa Spada, Enrico Piscaglia della Biblioteca di quartiere Reno, Carla Ricci Signorini della Biblioteca di quartiere Saragozza-Malpighi, e infine Anna Balestri, "facilitatore".

<sup>9</sup> Cfr. *Quanto valgono...* cit., p. 9-10; l'analisi dei dati, al cui interno era inserita questa considerazione, era stata curata da Sergio Conti.

**Tab. 2 - Indicatori delle opportunità delle biblioteche dei quartieri di Bologna**

<i>Indicatore</i>	<i>Punteggio attribuito</i>
Computer	14
Fotocopiatrice	8
Fax	6
Telefono pubblico	6
Bar automatico	5
Videoregistratore / televisore	3
Materiale Audiovisivo	3
Materiale fotografico	3
Impianto di amplificazione	2
<i>Totale indicatore delle attrezzature</i>	<i>50</i>
Assenza di barriere	20
Orario 8,30-19	15
CDI a scaffale aperto	10
Istruzioni per l'uso	6
Apertura serale	5
Linea telefonica diretta	5
Segnaletica esterna	3
Segnaletica interna	6
<i>Totale indicatore di accessibilità</i>	<i>70</i>
Sala di lettura tranquilla	25
Sala ragazzi	18
Emeroteca	12
Sala break	8
Sala polivalente	8
Condizionatori / ventilatori	6
Laboratorio polivalente	3
<i>Totale indicatore di vivibilità</i>	<i>80</i>
Spesa per acquisto libri	200
<i>Totale indicatore di aggiornamento patrimonio librario</i>	<i>200</i>
Informazioni di primo livello	40
Orientamento ai lettori	40
Informazioni su novità librarie	35
Impostazione ricerche	30
Informazioni biblioteche convenzionate università	30
Preparazione di bibliografie	25
Informazioni telefoniche con ricerche a catalogo	25
Visite guidate	25
<i>Totale indicatore di accoglienza</i>	<i>250</i>
Prestito	130
Prenotazione avviso rientro libri	35
Rinnovo telefonico	30
Desiderata	30
Prestito interbibliotecario comunale	15
Recapito a domicilio	10
<i>Totale indicatore prestito e attività collegate</i>	<i>250</i>
Promozione e animazione	25
Collaborazione scuole	25
Collaborazione case di riposo / centri anziani	15
Collaborazione associazioni / gruppi giovani	20
Collaborazione con servizi territoriali	15
<i>Totale indicatore attività culturali e collaborazioni</i>	<i>100</i>
<b>Totale indicatore delle opportunità</b>	<b>1000 punti</b>

