

# Dieci anni di indagini sulle biblioteche pubbliche

*Una rassegna italiana*

di Anna Galluzzi

**È** soltanto da pochi anni che la biblioteconomia italiana ha cominciato a interessarsi delle tematiche del management, mutuandole prima dall'esterno, cioè da realtà molto più sensibili a queste problematiche rispetto alla nostra, e arrivando solo in un secondo momento ad elaborare idee e concetti in maniera autonoma ed originale.

Se è vero che negli ultimi anni si è manifestato in Italia un interesse crescente verso l'attività di misurazione e valutazione e se esistono segnali convincenti del fatto che, nel corso dell'ultimo decennio, questo interesse si è trasformato gradualmente prima in consapevolezza teorica e poi in attività pratica di rilevazione ed elaborazione dei dati, si impone ora la necessità di volgersi indietro per sapere effettivamente ciò che è stato prodotto fino a questo momento. Infatti, a fronte del gran parlare che si fa sull'argomento, a tutt'oggi non esistono ricostruzioni puntuali dell'attività svolta in questo ambito dalle biblioteche pubbliche italiane. La ricerca effettuata, naturalmente, non pretende di dare risposte definitive, né si propone di produrre un'interpretazione teorica del fenomeno; piuttosto, essa intende colmare un vuoto di documentazione nella letteratura biblioteconomica italiana.

Dal momento che il numero delle indagini prodotte comincia ad essere consistente, le ricostruzioni a memoria, prima possibili visto il numero limitato di lavori esistenti, ora risultano insufficienti e si avverte la necessità di sostituirle con ricerche che si avvalgano di strumenti bibliografici e di contatti diretti con i soggetti promotori e produttori di queste indagini. In questa circostanza, si è cercato di colmare almeno la lacuna riguardante i lavori prodotti dalle biblioteche pubbliche italiane. Non è da escludere che qualcosa sia sfuggita al censimento effettuato, ma ci sentiamo di poter affermare che il quadro d'insieme proposto sia sufficientemente rappresentativo.

Si è cercato così di capire, seppure rispetto ad una sola tipologia di biblioteche, se la statistica bibliotecaria in Italia stesse attraversando una fase di maturazione e se, sfrut-

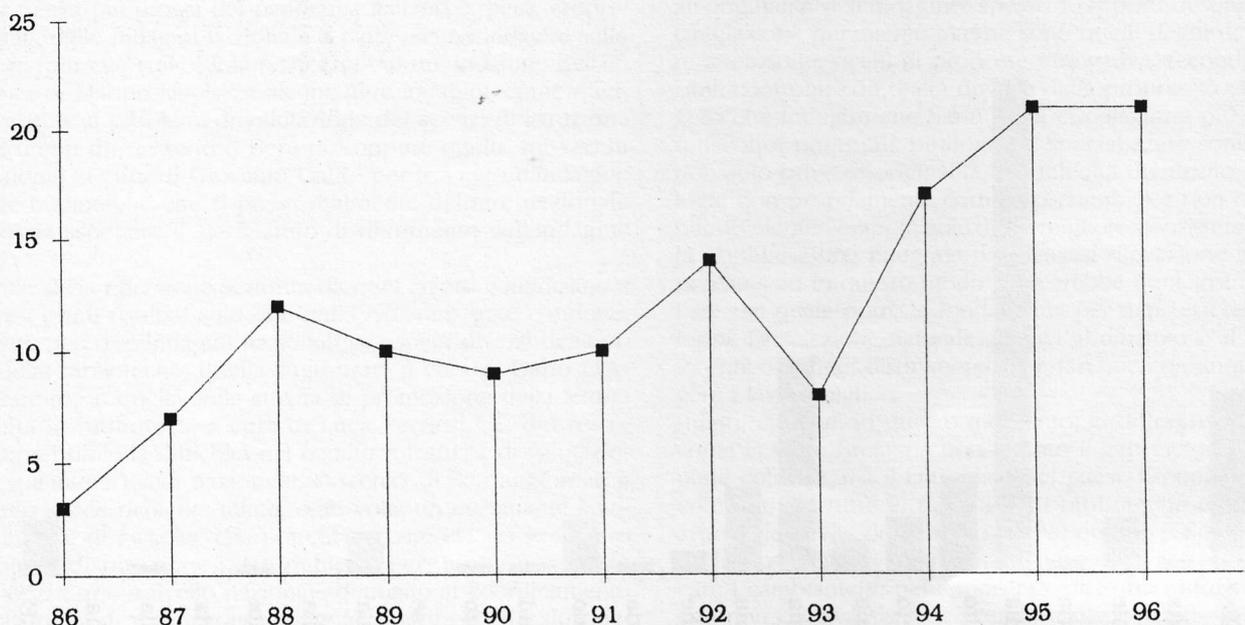
tando l'onda lunga dell'interesse creatosi, fosse in grado di colmare i vuoti e di mettersi al passo con realtà bibliotecarie che risultano essere, in questo campo, all'avanguardia rispetto alla nostra.

Dal punto di vista cronologico, è stata quasi immediata la scelta dell'ultimo decennio come arco di tempo sul quale puntare l'attenzione. È, infatti, proprio a partire dagli anni 1985-'86 che l'argomento "misurazione e valutazione" ha cominciato ad occupare le pagine delle riviste professionali e che alcune realtà bibliotecarie italiane hanno sentito la necessità di tradurre in concreto i suggerimenti provenienti da questo nuovo settore di discussione in ambito biblioteconomico. Per quanto riguarda le tipologie di biblioteche oggetto di indagini da censire, è risultata subito evidente l'esistenza di uno squilibrio, nel numero, tra le diverse biblioteche; al numero piuttosto elevato di indagini relative alle biblioteche pubbliche non corrispondeva un numero altrettanto consistente di indagini per le altre tipologie.

Per di più, la prima analisi delle indagini individuate ha messo in evidenza una incolmabile eterogeneità delle metodologie utilizzate, suggerendo di puntare l'attenzione solo su quella tipologia di biblioteche per la quale i dati fossero più facilmente confrontabili, cioè le biblioteche pubbliche; e questo non tanto in virtù di una maggiore omogeneità, ma di un livello più avanzato di standardizzazione, per effetto dell'interesse crescente che si sta manifestando, all'interno di questa tipologia di biblioteche, riguardo alla tematica affrontata.

Tenuto conto del dibattito in corso a proposito del concetto di biblioteca pubblica e del cambiamento di modelli che, anche per effetto degli stimoli provenienti da altri contesti bibliotecari, si sta lentamente attuando, la scelta della biblioteca pubblica come campo di indagine è una scelta densa di insidie. Per essere più precisi, si potrebbe specificare che il termine biblioteca pubblica è stato usato per riferirsi alle biblioteche di ente locale, cosiddette di base "sviluppatesi prevalentemente a partire dagli anni

**Grafico 1 - Indagini per anno**



Settanta e di solito configurantesi come unico presidio per la pubblica lettura e la prima informazione sul territorio<sup>1</sup>.

### I RISULTATI DI UN CENSIMENTO

Il censimento — effettuato a partire dalla letteratura professionale e condotto all'interno di biblioteche specializzate in biblioteconomia e contattando direttamente gli enti titolari di biblioteche — ha individuato complessivamente 132 lavori, così suddivisi: 101 indagini vere e proprie e 31 articoli e interventi, che discutono risultati di indagini.

Per riassumere i risultati emersi, si è costruito, innanzitutto, un grafico utilizzando come parametro per la costruzione di insiemi significativi quello cronologico. Il grafico 1 organizza, infatti, le indagini per anno di pubblicazione. Ne emerge un quadro del quale si possono evidenziare i seguenti elementi: dopo una fase iniziale caratterizzata da una certa instabilità e dall'alternanza di annate molto produttive (1988 e 1992) e di altre più in sordina (1986, 1987, 1990), a partire dal 1993 (anno durante il quale il numero ridotto di indagini fa pensare ad una "pausa di riflessione" densa di fermenti per gli anni successivi) si innesca un meccanismo di crescita costante, che sembrerebbe non essere più soggetto agli alti e bassi degli anni precedenti.

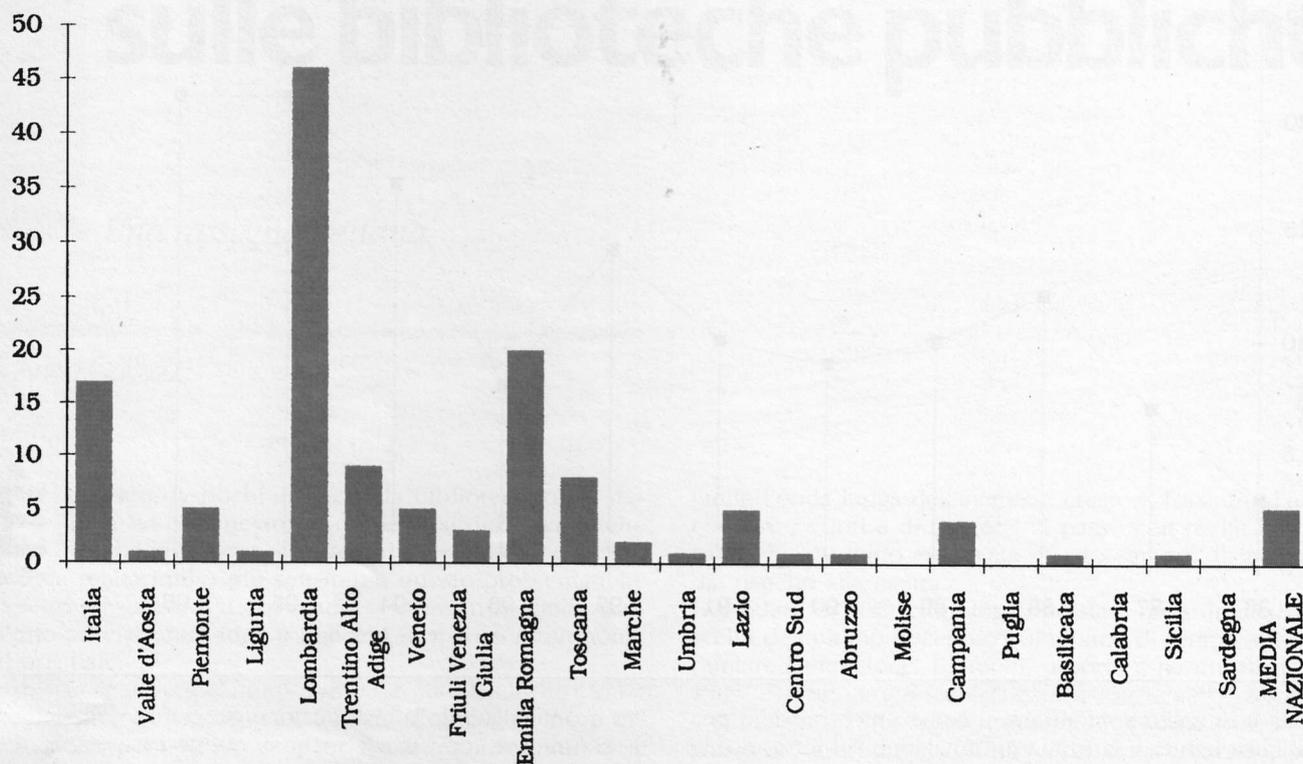
Per quanto riguarda la distribuzione geografica delle indagini, si è ritenuto opportuno anche in questo caso elaborare e sintetizzare i dati in un grafico riassuntivo. Il grafico 2 (v.p. 44) raggruppa le indagini per regione, permettendo di cogliere visivamente le grosse differenze regionali ed evidenziando una situazione media poco confortante. Si è, infatti, calcolata una media di poco più di 5 indagini per regione, media che risulterebbe ancora più bassa se si escludesse il dato della Lombardia, che con le sue 46 indagini rappresenta un caso unico ed eccezionale nel contesto italiano.

Ciò che sconcerta è l'assenza, in diverse realtà bibliotecarie italiane, di qualsiasi attività di valutazione, matura o rudimentale che sia: regioni come la Calabria, il Molise, la Puglia, la Sardegna non compaiono affatto nel grafico 2 (Indagini per regione) e contribuiscono, così, ad abbassare notevolmente la media nazionale.

A parte l'ovvia considerazione sull'appartenenza di tutte queste regioni all'area centro meridionale, va sottolineato che le realtà ora citate presentano, in effetti, situazioni molto diversificate tra di loro; una regione come la Sardegna, ad esempio, non vive una situazione di staticità nell'attività di valutazione delle biblioteche pubbliche, ma si sta mobilitando nella direzione della messa a punto di strumenti di rilevazione; il Servizio bibliotecario della Sardegna ha messo a punto un archivio informatizzato di dati, di cui non si è data notizia ➤

<sup>1</sup> Quanto valgono le biblioteche pubbliche? Analisi della struttura e dei servizi delle biblioteche di base in Italia. Rapporto finale della ricerca Efficienza e qualità dei servizi nelle biblioteche di base condotta dalla Commissione nazionale AIB "Biblioteche pubbliche" e dal Gruppo di lavoro "Gestione e valutazione", coordinamento del gruppo e direzione della ricerca Giovanni Solimine, Roma, Associazione italiana biblioteche, 1994. (Rapporti AIB, 4). Il passo citato è a p. 3.

Grafico 2 - Indagini per regione



in questo censimento, ma che rende manifesto il tentativo di recuperare il tempo perduto.

Le restanti regioni, che non presentano alcuna indagine, sono, invece, come tagliate fuori dal dibattito nazionale, ancora forse impegnate nel risolvere problemi di fondo tuttora irrisolti e nel "fondare" il servizio bibliotecario di base.

Per quanto riguarda le altre regioni, si può distinguere, innanzitutto, un gruppo costituito da Abruzzo, Basilicata, Campania, Friuli Venezia Giulia, Lazio, Liguria, Marche, Piemonte, Sicilia, Umbria, Veneto, regioni per le quali esistono dei dati, che andrebbero, però, aggiornati e magari elaborati secondo le metodologie messe a punto negli ultimi anni. In particolare, l'Abruzzo, la Basilicata, la Liguria, le Marche, la Sicilia, l'Umbria dovrebbero intensificare l'attività di misurazione e valutazione ed allargarla ad altri aspetti della vita della biblioteca, oltre a quelli già analizzati.

La Campania, il Veneto, il Piemonte possiedono solo dati di qualche anno fa, tra l'altro poco elaborati e limitati a poche aree di interesse; alcune di queste regioni, come ad esempio il Piemonte, già hanno avvertito questa esigenza e sono impegnate attualmente in attività di valutazione articolate e complesse.

Il Lazio e il Friuli Venezia Giulia hanno prodotto recentemente alcune indagini molto disomogenee tra loro; si passa da rilevazioni poco più che anagrafiche ad altre che adottano metodologie più complesse.

La Valle d'Aosta costituisce un caso a sé, in quanto non ha prodotto in passato indagini di particolare rilievo, ma si è dotata recentemente di un sistema di rilevazione e valutazione alquanto sofisticato, di cui quanto prima si dovrebbero vedere i frutti: l'interesse per questa realizzazione è motivato dai lusinghieri risultati raggiunti dalle biblioteche valdostane in termini di efficacia dei servizi.<sup>2</sup>

Un ultimo gruppo è formato da Emilia Romagna, Lombardia, Toscana, Trentino Alto Adige, regioni per le quali la disponibilità di dati recenti può essere determinata da un'attività consolidata e costante (Lombardia, Trentino Alto Adige) oppure da una sensibilità esistente da tempo, ma manifestatasi particolarmente nell'ultimo periodo (Toscana, Emilia Romagna). L'Emilia Romagna, in realtà, non presenta una situazione uniforme, poiché da un lato ha una buona tradizione alle spalle, dall'altro, pur proponendo alcuni lavori apprezzabili dovuti a province e comuni, fatica a darsi un sistema di monitoraggio completo e omogeneo a livello re-

<sup>2</sup> Cfr. *Quanto valgono le biblioteche pubbliche?*, cit., p. 43-45.

gionale; probabilmente è, anche, una di quelle regioni per le quali un censimento parallelo delle basi dati avrebbe fornito qualche suggerimento ulteriore di riflessione, senza però stravolgere l'impressione complessiva.

La carenza più grossa del panorama italiano è, però, rappresentata dalle indagini nazionali; a parte alcune indagini sulla lettura più che sulle biblioteche, tra cui un'indagine dell'86 a cura di Marino Livolsi<sup>3</sup> e alcune altre indagini, come quella relativa ai problemi di valutazione dei servizi di istruzione agli utenti di Alessandro Bertoni,<sup>4</sup> oppure quella sui vecchi cataloghi, a cura di Giovanni Galli,<sup>5</sup> per trovare un'indagine sulle biblioteche che si possa realmente definire nazionale bisogna aspettare il 1993, anno di riferimento dell'indagine AIB.<sup>6</sup>

I frutti della riflessione scaturita da quel lavoro cominciano a dare i primi risultati solo ora; nel 1996 sono state condotte, infatti, ben due indagini nazionali su aspetti diversi della vita delle biblioteche, quella sugli orari, a cura di Dario D'Alessandro,<sup>7</sup> e quella sulla attività di promozione della lettura svolta in biblioteca, a cura di Luca Ferrieri.<sup>8</sup> È, del resto, comprensibile la difficoltà nel condurre l'attività di valutazione sull'intera realtà nazionale; l'assenza di dati aggiornati a livello locale richiede, infatti, ogni volta un estenuante lavoro iniziale di raccolta, che potrebbe essere evitato se fossero subito a disposizione i dati richiesti. Per di più, non esiste un organismo a livello nazionale deputato al coordinamento dell'attività di valutazione, come accade invece in altre nazioni europee.

Tornando all'analisi della situazione regione per regione, vanno fatte alcune ulteriori considerazioni; in alcune regioni all'esistenza di dati sul complesso della situazione bibliotecaria regionale non corrisponde la disponibilità di dati relativi alle realtà provinciali o zonali o addirittura comunali. Ad esempio, il Trentino, pur presentando dati regionali aggiornati, possiede poche indagini a livello locale. Viceversa, ci sono regioni che ad una attività valutativa provinciale e comunale molto fiorente non fanno corrispondere resoconti regionali complessivi: il caso più sorprendente è sicuramente quello dell'Emilia Romagna. Ancora una volta l'eccezione è la Lombardia, che è sicuramente la regione meglio coperta sia a livello regionale, sia provinciale, sia infine locale.

A seconda delle finalità e del contesto di riferimento, possono essere diverse le prospettive di divulgazione di queste indagini; a prodotti editoriali raffinati e ben confezionati si contrappongono, infatti, lavori caratterizzati da una veste editoriale dimessa ed altri frutto di una produzione artigianale, con tabelle e grafici tracciati a mano.

## LE METODOLOGIE USATE

Non sempre, però, le prospettive più o meno ampie di divulgazione sono direttamente proporzionali alla validità e all'originalità dell'indagine; spesso i rapporti destinati a una circolazione puramente interna sono quelli degni di maggiore attenzione, ricchi di proposte innovative, fecondi di possibili confronti con realtà diverse dalla propria. Così come è vero che indagini che hanno una circolazione più ampia e finiscono, poi, nelle bibliografie specializzate sono spesso non solo prive di originalità, ma talvolta divulgano metodologie non propriamente corrette o comunque non consigliabili. Evidentemente, la soluzione migliore consisterebbe nella pubblicazione integrale di qualsiasi rilevazione statistica, perché solo in questo modo si creerebbe quel sostrato, sulla base del quale porre le fondamenta per tutti i successivi sviluppi. La selezione naturale affidata al dibattito e al confronto critico, infine, distinguerebbe e farebbe comunque emergere i lavori migliori.

Infatti, ciò che, in questo momento, ci differenzia da paesi come la Gran Bretagna non è tanto il gap metodologico, in parte colmato, ma il fatto che quei paesi dispongono di dati completi, su tutte le tipologie di biblioteche e su tutti gli aspetti della vita della biblioteca, e, quindi, il fatto che hanno la possibilità di costruire lunghe serie storiche e di verificare i cambiamenti nel tempo per ciascuna istituzione, cosa che non è possibile fare avendo a disposizione serie storiche incomplete e lacunose, come quelle delle biblioteche italiane.

Un'altra osservazione che si può proporre riguarda il tipo di dati contenuti nelle indagini individuate, se si tratta cioè prevalentemente di dati di struttura oppure di dati di attività. Anche in questo caso, si è ritenuto opportuno visualizzare i risultati emersi attraverso un grafico riassuntivo, il grafico 3 (nella pagina successiva), che evidenzia una netta prevalenza dei dati di attività (47 per cento dei casi) rispetto ai dati di struttura (16 per cento dei casi). Esiste, poi, un certo numero di indagini (37 per cento) che presenta una situazione intermedia, riportando sia dati di struttura che dati di attività. È il caso di chiarire il significato delle espressioni "dati di struttura" e "dati di attività". Quando si parla di dati di struttura in senso stretto, ci si riferisce ai dati relativi alle sedi, all'articolazione degli spazi, alla presenza di attrezzature, ai posti lettura disponibili; in senso lato, potremmo considerare dati di struttura anche quegli altri aspetti che non sono il risultato di un'attività, ma costituiscono l'"offerta" della biblioteca, dalla quale partire per organizzare il servizio: personale, patrimonio, regolamenti, orari, informatizzazione etc. ➤

<sup>3</sup> *Almeno un libro. Gli italiani che (non) leggono*, a cura di Marino Livolsi, Firenze, La Nuova Italia Editrice, 1986.

<sup>4</sup> A. BERTONI, *Istruzione agli utenti sui servizi della biblioteca: tecniche di intervento e problemi di valutazione*, in REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA. ASSESSORATO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE, BENI CULTURALI, INFORMAZIONE, SPETTACOLO E SPORT. SETTORE BENI LIBRARI, *I servizi della biblioteca e l'utente. Atti del 32° Congresso nazionale dell'Associazione italiana biblioteche, Villasimius, 11-14 ottobre 1984*, a cura di Giuseppina Faecda, Roma, Associazione italiana biblioteche, 1987, p. 28-55.

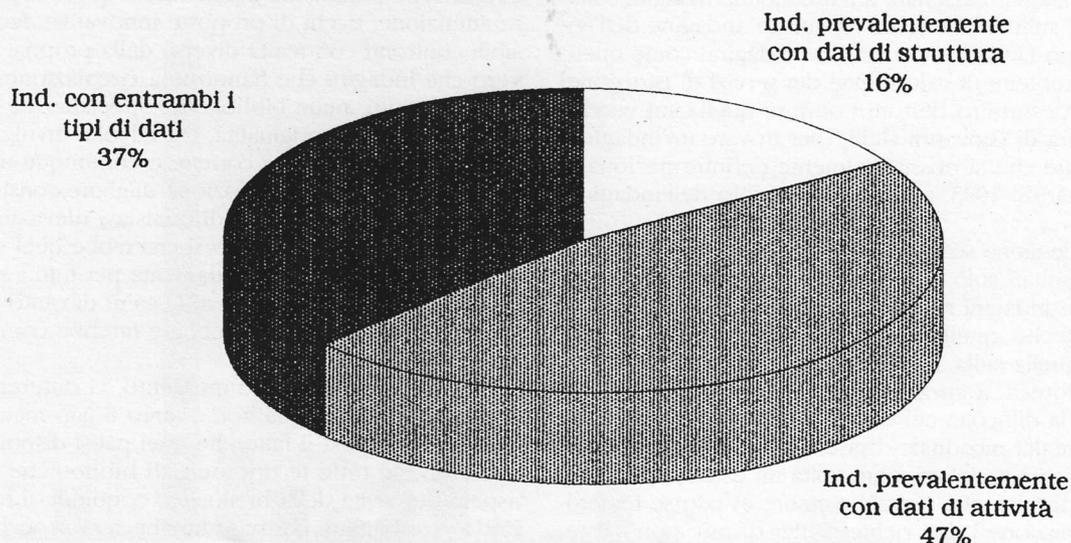
<sup>5</sup> G. GALLI, *Attraverso i vecchi cataloghi. I risultati di un'indagine statistica nelle biblioteche italiane*, "Biblioteche oggi", 6 (1988), 3, p. 43-53.

<sup>6</sup> *Quanto valgono le biblioteche pubbliche?*, cit.

<sup>7</sup> D. D'ALESSANDRO, *Indagine sull'orario delle biblioteche pubbliche dei capoluoghi di provincia*, "Bollettino Aib", 36 (1996), 1, p. 7-19.

<sup>8</sup> L. FERRIERI, *La promozione della lettura in biblioteca. Modelli e strategie in un'indagine nazionale sulle biblioteche pubbliche*, Milano, Editrice Bibliografica, 1996.

Grafico 3 - Dati di struttura e dati di attività



Quando si parla di dati di attività, ci si riferisce, invece, ai prestiti, alle consultazioni, alle presenze, agli iscritti, agli acquisti, alla distribuzione delle risorse, alle attività culturali, alle manifestazioni etc.; si tratta in definitiva degli effetti dei servizi messi in atto dalle biblioteche, cioè la risposta alle domande "Quanto viene usata la biblioteca?" e "Cosa fa la biblioteca per accrescere quest'uso?"

Un'indagine, per poter essere considerata completa, dovrebbe contenere sia dati di struttura che di uso; infatti, sapere che nella biblioteca si effettuano molti prestiti, ma si legge poco in sede, oppure che la biblioteca ha molti o pochi utenti non è sufficiente se, parallelamente, non si sa quanti posti lettura ci sono, quali sono gli spazi destinati al pubblico, quanto è aperta la biblioteca, quanta parte del personale si occupa delle esigenze informative degli utenti.

Solo dall'analisi integrata dei diversi aspetti si potrà tentare di interpretare certi fenomeni o, almeno, si avrà un quadro più completo della situazione. Nel caso in cui la biblioteca effettui molti prestiti, ma poche siano le consultazioni in sede, avendo a disposizione anche i dati di struttura, si potranno verificare diverse ipotesi; per esempio, si potrà verificare se eventualmente la biblioteca, a fronte di un patrimonio aggiornato e rispondente alle esigenze degli utenti, non

possiede una sede sufficientemente grande o un numero adeguato di posti lettura.

A livello di metodologie utilizzabili nel condurre le indagini, le possibilità a disposizione in fase di raccolta dei dati sono diverse: questionari strutturati, realizzati appositamente per l'indagine o mutuati da esperienze precedenti, fatti compilare agli operatori della biblioteca oppure agli utenti, secondo le finalità dell'indagine; relazioni libere o semistrutturate fatte compilare in genere ai responsabili delle biblioteche; contatti telefonici, interviste telefoniche oppure effettuate di persona, rivolte in genere agli utenti, ma anche al personale della biblioteca; affidamento del lavoro di raccolta e di elaborazione dati a consulenti esterni o a cooperative e agenzie specializzate; indagini effettuate sul campo utilizzando gli strumenti interni delle biblioteche (carte d'entrata, richieste di consultazione e di prestito, ricerche al catalogo elettronico, dati ricavabili indirettamente dal catalogo elettronico) oppure attraverso indagini campione o ancora *unobtrusive tests*.<sup>9</sup>

I metodi elencati possono essere, poi, variamente combinati o, comunque, metodi diversi possono essere utilizzati nell'ambito della medesima indagine; ad esempio, al questionario strutturato si può affiancare una relazione semistrutturata o libera, alla raccolta di dati effettuata attraverso gli strumen-

<sup>9</sup> Gli *unobtrusive tests* sono un metodo di raccolta dei dati basato sulla valutazione di un servizio attraverso l'esperienza diretta di esso compiuta dai realizzatori dell'indagine; i rilevatori si presentano in biblioteca come utenti della stessa, in maniera tale che il personale non sappia di essere sottoposto ad un'indagine valutativa, per cui i dati sul servizio possono essere ricavati attraverso l'utilizzazione diretta e nelle abituali condizioni di funzionamento.

ti posseduti dalla biblioteca si può unire una serie di interviste con gli utenti o con il personale etc.

Si è ritenuto opportuno distinguere, in prima istanza, tra indagini svolte sul campo e indagini condotte a distanza. Ne emerge che il 50 per cento delle indagini non vengono svolte sul campo — e già questo costituisce un riscontro significativo — mentre “solo” nel 36 per cento dei casi sono state previste visite sul posto e raccolta diretta dei dati.

Nelle indagini svolte sul campo prevale il metodo della richiesta diretta di informazioni al personale (83 per cento), mentre nelle altre si utilizzano di solito questionari spediti alle biblioteche prescelte (82 per cento). In particolare, l'uso generalizzato del questionario scaturisce dal fatto che è il mezzo più rapido e probabilmente più efficace per acquisire i dati e le informazioni relative alle biblioteche oggetto di rilevazioni.

In genere, al fine di facilitare il lettore nella comprensione dei meccanismi di passaggio dalla raccolta dei dati alla loro elaborazione, i rapporti e i resoconti di indagini riproducono il questionario adoperato nelle pagine introduttive oppure in un'appendice. La fisionomia di tali questionari può avere, a seconda delle finalità oppure del contesto di riferimento, caratteristiche diverse. Frequentemente, si ricorre a questionari molto complessi e articolati, costituiti cioè da numerosissime domande, che richiedono alle biblioteche o agli utenti (a seconda del tipo di indagine) informazioni minuziose o particolareggiate; spesso, infatti, le indagini sulle biblioteche in Italia hanno la tendenza a produrre una valanga di dati, privi, però, di qualsiasi tipo di elaborazione e di interpretazione.

Nel caso in cui l'oggetto della rilevazione è rappresentato dagli utenti della biblioteca, la raccolta dei dati avviene in seguito ad un'operazione di campionatura. Talvolta, si adopera il metodo della campionatura anche se l'oggetto dell'indagine sono i servizi della biblioteca, soprattutto nel momento in cui l'area di interesse è molto vasta dal punto di vista geografico oppure cronologico.

Le indagini svolte direttamente sul campo sono, in genere, quelle condotte su contesti bibliotecari non molto estesi e su periodi cronologicamente limitati oppure su singole biblioteche. È chiaro, infatti, che l'idea di condurre un'indagine su un ampio territorio rilevando personalmente per ciascuna biblioteca i dati richiesti esigerebbe un gruppo di lavoro di grandi dimensioni, tempi molto lunghi e di conseguenza disponibilità finanziarie notevoli, sicuramente superiori a quelle che l'attività di valutazione ha attualmente a disposizione in Italia. Tra l'altro, tempi troppo lunghi di raccolta e di elaborazione farebbero invecchiare i dati prima ancora di poterli pubblicare e l'indagine risulterebbe, in fin dei conti, inutile. Tra le indagini svolte sul campo, soprattutto quando riguardano gli utenti, è frequente anche il ricorso all'intervista (13 per cento delle indagini). Sembra, invece,

colpevolmente assente nel contesto italiano il metodo degli *unobtrusive tests*. In certi casi, questo metodo può dare significativi risultati soprattutto nella costruzione di particolari indicatori.

Può essere interessante soffermarsi, oltre che sui metodi di raccolta dei dati, sui referenti dell'indagine, cioè su coloro che materialmente la effettuano o che progettano il sistema di monitoraggio. In genere, in Italia, le indagini sono condotte in proprio dalle biblioteche; poco frequente è il ricorso a consulenze esterne.

L'affidamento della rilevazione a cooperative o ad agenzie specializzate è una situazione che riscontriamo in poche circostanze, come, ad esempio, quelle di Udine<sup>10</sup> e della recente indagine nazionale presentata al XLII Congresso AIB;<sup>11</sup> gli esiti non sono sempre positivi e una tra le possibili motivazioni va cercata nell'assenza di agenzie specializzate in questo tipo di ricerca sul territorio italiano.

Sta crescendo l'abitudine di rivolgersi ad esperti del settore o a gruppi di lavoro costituiti da specialisti, come è testimoniato soprattutto dalle indagini degli ultimi anni; valga per tutti il caso dell'indagine nella Regione Toscana.<sup>12</sup> In altri casi viene affidata ad un'agenzia specializzata la progettazione della modulistica e la supervisione dell'indagine; è quanto hanno fatto la Regione Valle d'Aosta e le Province di Reggio Emilia e Ferrara con la società Ifnia di Firenze. La spiegazione della limitata diffusione di questa metodologia è da ricercare, probabilmente, ancora una volta, nella limitatezza delle risorse, cioè nella scarsa disponibilità di fondi, che non consente di rivolgersi all'esterno e che fa preferire il personale dipendente.

Per quanto riguarda gli strumenti di elaborazione dei dati, l'apporto dell'informatica ha sicuramente rappresentato uno straordinario contributo non solo in fase di rilevazione, ma ancor più in fase di elaborazione. A parte le indagini di fattura più artigianale e di livello più elementare, che in molti casi non adoperano nessun tipo di software, per il resto è presumibile che tutte le altre indagini si avvalgano di un supporto informatico. Nella maggior parte dei casi è riconoscibile l'uso di un foglio elettronico (Lotus, Excel etc.). Altre volte è stato utilizzato un programma di data base, come ad esempio File Maker Pro o Access. In pochi casi è stato creato un software *ad hoc*, prima di tutto perché i fogli elettronici, in particolare quelli più complessi e di più ampia diffusione come Excel, hanno tutte le funzioni necessarie a gestire una consistente mole di dati e un alto numero di formule di elaborazione, consentendo operazioni articolate e fornendo tutti gli strumenti per la conduzione di un'indagine. In secondo luogo, perché elaborare un software apposito significherebbe servirsi di una consulenza informatica specializzata e magari provvedere ad una formazione specifica per i bibliotecari impegnati nell'attività valutativa, con un aggravio di costi spesso insostenibile. I fogli elettronici sono, ➤

<sup>10</sup> GUARNIERO D'ARTEGNA srl, *Indagine-censimento sulla realtà bibliotecaria della Provincia di Udine*, realizzata su commissione della Provincia di Udine, Udine, 1995.

<sup>11</sup> ASSOCIAZIONE ITALIANA BIBLIOTECHE. SEZIONE FRIULI VENEZIA GIULIA, *La biblioteca pubblica in Italia*, a cura della SWG servizi integrati di ricerca srl, Trieste, 1996.

<sup>12</sup> ASSOCIAZIONE ITALIANA BIBLIOTECHE. SEZIONE TOSCANA-REGIONE TOSCANA. ASSESSORATO ALLA CULTURA, *Indagine sulle biblioteche pubbliche toscane. Presentazione preliminare dei dati quantitativi generali* [Inserto], “Bibelot”, 2 (1996), 2.

invece, strumenti semplici e nello stesso tempo capaci di soddisfare tutte le esigenze, senza richiedere che i bibliotecari si trasformino, seppure momentaneamente, in informatici. C'è anche qualche isolato caso di software appositamente creato per la gestione dei dati raccolti, come nel caso dell'indagine sulle biblioteche siciliane<sup>13</sup> per la quale è stato creato uno schedario informatizzato, chiamato SIBIS.

Le rilevazioni condotte sul campo utilizzano il software normalmente adoperato dalla biblioteca per la gestione delle sue attività, nel caso in cui la biblioteca sia automatizzata. Infatti, alcuni software di gestione, come ad esempio TIN-LIB, o alcune interfacce-utente come UOL, dispongono di un modulo per l'elaborazione dei dati statistici.

### **COSA SI MISURA E COME SI VALUTA**

Molto interessante è l'analisi delle aree di interesse indagate nell'ambito di queste ricerche e del tipo di articolazione che viene proposta per i dati raccolti in ciascuna di esse.

In prima istanza viene confermata un'impressione che è già emersa in molte occasioni di studio e di dibattito sulle biblioteche pubbliche italiane, e cioè che, nella realtà bibliotecaria italiana, si tende ad identificare il prestigio di una biblioteca con la consistenza del suo patrimonio, soprattutto documentario, e la qualità del servizio offerto esclusivamente con il numero dei prestiti domiciliari fatti o con il numero di utenti iscritti alla biblioteca. Infatti, nella maggior parte delle indagini censite, l'attenzione è rivolta al patrimonio posseduto, al numero delle accessioni, alla consistenza del personale, al numero complessivo di ore di apertura, alle risorse finanziarie disponibili, al numero degli utenti.

Gli aspetti patrimoniali sono, dunque, preminenti, a dimostrazione di una scarsa sensibilità verso un'immagine della biblioteca fondata più sulla funzione di mediazione informativa e sulla capacità di accedere a risorse remote che non sulla pretesa di possedere tutto quello di cui gli utenti hanno bisogno. In questo senso, sicuramente qualcosa si sta muovendo, come è dimostrato dalla sempre più diffusa tendenza a non parlare nei termini di singola biblioteca, ma in

quelli di sistema bibliotecario. Ci sono contesti bibliotecari nei quali la cooperazione ha una tradizione consolidata e i risultati già realizzati sono apprezzabili; in queste realtà, l'attività di misurazione ha un più ampio raggio d'azione, dal momento che non si riferisce alla singola biblioteca ma al sistema bibliotecario; ad esempio, in Lombardia o in Emilia Romagna, l'attività di misurazione della singola biblioteca, lì dove esiste, va sempre a sfociare in resoconti d'insieme, relativi al complesso dei sistemi bibliotecari.

Ai fini della valutazione del servizio, nella maggior parte delle indagini, il dato considerato più significativo è il prestito, come se la funzione della biblioteca pubblica si risolvesse unicamente nella capacità di fare più prestiti possibili. Il prestito è sicuramente la prima cosa da misurare, innanzitutto perché è un servizio ugualmente importante per tutte le biblioteche, poi perché è una misura facilmente confrontabile, infine perché permette di costruire indicatori particolarmente significativi; d'altra parte, il prestito non è l'unico elemento per capire quanto è attiva una biblioteca. Altri fattori di giudizio della qualità del servizio potrebbero essere l'attività di reference, cioè il servizio informativo in senso lato (non solo informazioni bibliografiche, ma anche fattuali o semplicemente direzionali), il numero di consultazioni in sede, le interrogazioni al catalogo *on-line*, i livelli di successo e insuccesso nell'uso del catalogo, i collegamenti ad *host* remoti, nelle biblioteche che offrono anche questa possibilità. Alcuni resoconti propongono i dati sul numero delle consultazioni in sede (ad esempio, le indagini sulle biblioteche comunali lombarde<sup>14</sup> oppure quelle sulle biblioteche del territorio di Venezia<sup>15</sup>), sulle presenze (soprattutto indagini su singole biblioteche, come quelle di Brugherio<sup>16</sup> e di Ivrea<sup>17</sup> o su contesti bibliotecari comunque limitati, come per l'indagine relativa alle biblioteche del territorio fiorentino<sup>18</sup>) o, seppure in maniera estremamente semplificata, sul funzionamento del servizio di reference (ancora, l'indagine 1996 sulla biblioteca di Ivrea<sup>19</sup> e soprattutto la recentissima indagine sulle biblioteche della Provincia di Ferrara<sup>20</sup>), ma lo fanno soltanto in via secondaria e marginale rispetto ai dati considerati più significativi.

Gli altri aspetti della vita della biblioteca prima ricordati so-

<sup>13</sup> REGIONE SICILIANA. ASSESSORATO DEI BENI CULTURALI E AMBIENTALI E DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE. DIREZIONE REGIONALE BENI CULTURALI AMBIENTALI ED EDUCAZIONE PERMANENTE, *Schedario informatizzato delle biblioteche siciliane*, Palermo, Biblioteca centrale della Regione Siciliana, 1991.

<sup>14</sup> REGIONE LOMBARDIA. SETTORE CULTURA E INFORMAZIONE. SERVIZIO BIBLIOTECHE E BENI LIBRARI E DOCUMENTARI, *Le biblioteche comunali della Lombardia. Dati statistici e indicatori (censimento al 1985)*, Milano, 1988. Altri volumi analoghi sono stati pubblicati nel 1989 (dati aggiornati al 1987), 1990 (dati aggiornati al 1988), 1991 (dati aggiornati al 1989), 1993 (dati aggiornati al 1991), 1995 (dati aggiornati al 1992), 1996 (dati aggiornati al 1993).

<sup>15</sup> COMUNE DI VENEZIA. ASSESSORATO ALLA PUBBLICA ISTRUZIONE, *Biblioteche e territorio. Per una analisi della pubblica lettura nei servizi decentrati del Comune di Venezia*, a cura di Elvio Pozzana e Franca Gallo, Venezia, Comune di Venezia, 1988. Altri volumi analoghi sono stati pubblicati nel 1989 e nel 1991.

<sup>16</sup> BIBLIOTECA CIVICA DI BRUGHERIO, *Grafici sull'andamento dei servizi bibliotecari anno 1995*, Brugherio, [1995].

<sup>17</sup> BIBLIOTECA CIVICA "C. NIGRA" DI IVREA, *Biblioteca per conoscere, conosci la biblioteca?*, [1994]. Un altro volume analogo è stato pubblicato nel 1995.

<sup>18</sup> PROVINCIA DI FIRENZE. REGIONE TOSCANA, *Guida alle biblioteche della provincia di Firenze*, a cura di Luciano Fioravanti, Firenze, All'insegna del Giglio, 1993 (Biblioteca dell'Assessorato alla cultura, 13).

<sup>19</sup> BIBLIOTECA CIVICA "C. NIGRA" DI IVREA, *[Statistiche annuali 1996]*, Ivrea, 1996.

<sup>20</sup> BIBLIOTECA DI FERRARA. UFFICIO BIBLIOTECHE, *Piano pluriennale di intervento a favore dell'organizzazione bibliotecaria provinciale. Strumenti di monitoraggio ed elaborazione dei dati necessari alla pianificazione degli interventi*, documento di lavoro a cura di Sergio Conti, Firenze, Ifnia, 1996.

no, invece, completamente assenti. Le biblioteche, infatti, pur disponendo del catalogo elettronico non sfruttano tutte le possibilità secondarie che questo offre a livello di rilevazioni statistiche; il catalogo *on-line*, conservando memoria delle interrogazioni e dei percorsi di ricerca compiuti dagli utenti, consente di effettuare tutta una serie di misurazioni, che, tra l'altro, non necessitano di tempi lunghi e calcoli complessi. Se poi, anche altri servizi della biblioteca sono informatizzati, le possibilità in fase di rilevazione crescono, per di più facilitando ulteriormente il compito.

In una biblioteca pubblica moderna diventa, poi, essenziale la disponibilità di attrezzature, non solo informatiche, e il grado di accessibilità, in termini di spazi disponibili ampi e comodi e di orari, per quanto possibile, pensati non in funzione dell'orario di lavoro contrattuale dei bibliotecari, ma dei ritmi di vita e di lavoro della cittadinanza da servire. Anche rispetto a queste aree di interesse si evidenzia l'insufficienza dell'attività di misurazione delle biblioteche pubbliche italiane. Ad esempio, compare frequentemente il dato relativo alle ore di apertura della biblioteca (nella maggior parte delle indagini), un po' meno frequentemente il dato relativo ai giorni (ad esempio nelle indagini sulle biblioteche del Trentino,<sup>21</sup> della città di Napoli<sup>22</sup> e sulla biblioteca di Abbiategrasso<sup>23</sup>), ma ancora una volta ciò che conta è soprattutto l'elemento quantitativo. Il fatto che la biblioteca apra soprattutto nelle ore della mattina, quando molte categorie di utenti non possono frequentarla, o il fatto che in una certa area geografica non ci sono biblioteche con apertura serale, anche lì dove gli utenti chiedono espressamente questa modificazione di orario, sono considerati marginali o di scarsa importanza. Lo stesso discorso si potrebbe fare per i giorni di apertura, rispetto ai quali non è soltanto importante quanti giorni durante l'anno la biblioteca è aperta, ma in quali giorni della settimana e in quali periodi dell'anno. In questo senso, offre un taglio diverso sul problema l'indagine sugli orari delle biblioteche pubbliche dei capoluoghi di provincia realizzata da Dario D'Alessandro,<sup>24</sup> che è attento agli aspetti del problema sopraccennati. Infatti, all'interno dell'indagine viene riprodotto l'orario giornaliero di ciascuna biblioteca considerata, distinguendo tra apertura della mattina, del pomeriggio e della sera e poi sintetizzando il dato delle ore complessive di apertura settimanale e del numero

di giorni di apertura in una settimana.

Significativa è anche la scelta dell'indagine AIB<sup>25</sup> che, per il calcolo dell'indicatore di accessibilità, prende in considerazione non le ore complessive di apertura, ma soltanto quelle pomeridiane.

Quelle elencate sono, indubbiamente, tutte misurazioni almeno apparentemente più sofisticate rispetto alla semplice rilevazione dei prestiti; ad esempio, il numero delle richieste al servizio informativo della biblioteca è un dato che può essere rilevato solo sul campo e attraverso indagini a campione, quindi, un dato che non si configura più come sottoprodotto della normale attività della biblioteca, ma che richiede una mobilitazione apposita, un'intenzione effettiva di condurre un'indagine. L'assenza di queste misurazioni è, dunque, facilmente interpretabile come conseguenza del fatto che, nella maggior parte delle realtà bibliotecarie italiane, l'attività di misurazione viene effettuata solo nel momento in cui ciò non comporta un ulteriore dispendio di energie e scaturisce quasi automaticamente dalle operazioni giornaliere svolte. Talvolta, però, basterebbe soltanto un po' di spirito di iniziativa, perché dati apparentemente difficili da raccogliere sono a disposizione delle biblioteche presso gli enti dai quali dipendono o, comunque, facilmente ricavabili per vie secondarie; ad esempio, i dati sulla metratura degli spazi oppure quelli relativi a specifici capitoli di spesa sono depositati in documenti di diversa natura presso le amministrazioni comunali, nel caso si tratti, appunto, di biblioteche comunali.

Per quanto riguarda, poi, le indagini sull'utenza, l'impressione generale che se ne ricava è che esse abbiano un taglio diverso da quello adottato per le indagini sui servizi e sulle attività della biblioteca e con questo difficilmente conciliabile. L'impostazione è, in genere, di tipo sociologico (in particolare l'indagine sull'utenza delle biblioteche comunali milanesi,<sup>26</sup> quella sull'utenza delle biblioteche dei servizi sociali dell'Abruzzo,<sup>27</sup> quella sull'utenza delle biblioteche del Trentino<sup>28</sup> etc.) e poche volte è possibile verificare la presenza in un'unica indagine delle stesse problematiche dal punto di vista dell'utenza e da quello della biblioteca (in particolare quella sulla promozione della lettura in biblioteca<sup>29</sup>). Allo stesso modo, è infrequente che l'utenza compaia sia nella sua composizione sociologica e nel giudizio ►

<sup>21</sup> PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO. SERVIZIO ATTIVITÀ CULTURALI, *Le biblioteche in cifre 1987. Dati statistici relativi alle biblioteche pubbliche comunali del Trentino*, Trento, 1988. Altri volumi analoghi sono stati pubblicati nel 1989 (dati relativi al 1988), 1991 (dati relativi al 1989-90), 1992 (dati relativi al 1991), 1993 (dati relativi al 1992), 1994 (dati relativi al 1993), 1995 (dati relativi al 1994).

<sup>22</sup> REGIONE CAMPANIA. SERVIZIO ISTRUZIONE E CULTURA. CENTRO SERVIZI CULTURALI - ITER SRL. CENTRO RICERCHE E SERVIZI, *Un patrimonio da scoprire. Le biblioteche a Napoli*, Napoli, Regione Campania, 1989.

<sup>23</sup> BIBLIOTECA CIVICA "DE AMICIS" DI ABBIATEGRASSO, *Relazione dell'anno 1993 e previsioni per il 1994*, Abbiategrasso, [1994]. La biblioteca ha pubblicato un volume analogo nel 1995, relativo ai dati del 1994.

<sup>24</sup> D. D'ALESSANDRO, *Indagine sull'orario delle biblioteche pubbliche dei capoluoghi di provincia*, cit.

<sup>25</sup> *Quanto valgono le biblioteche pubbliche?*, cit.

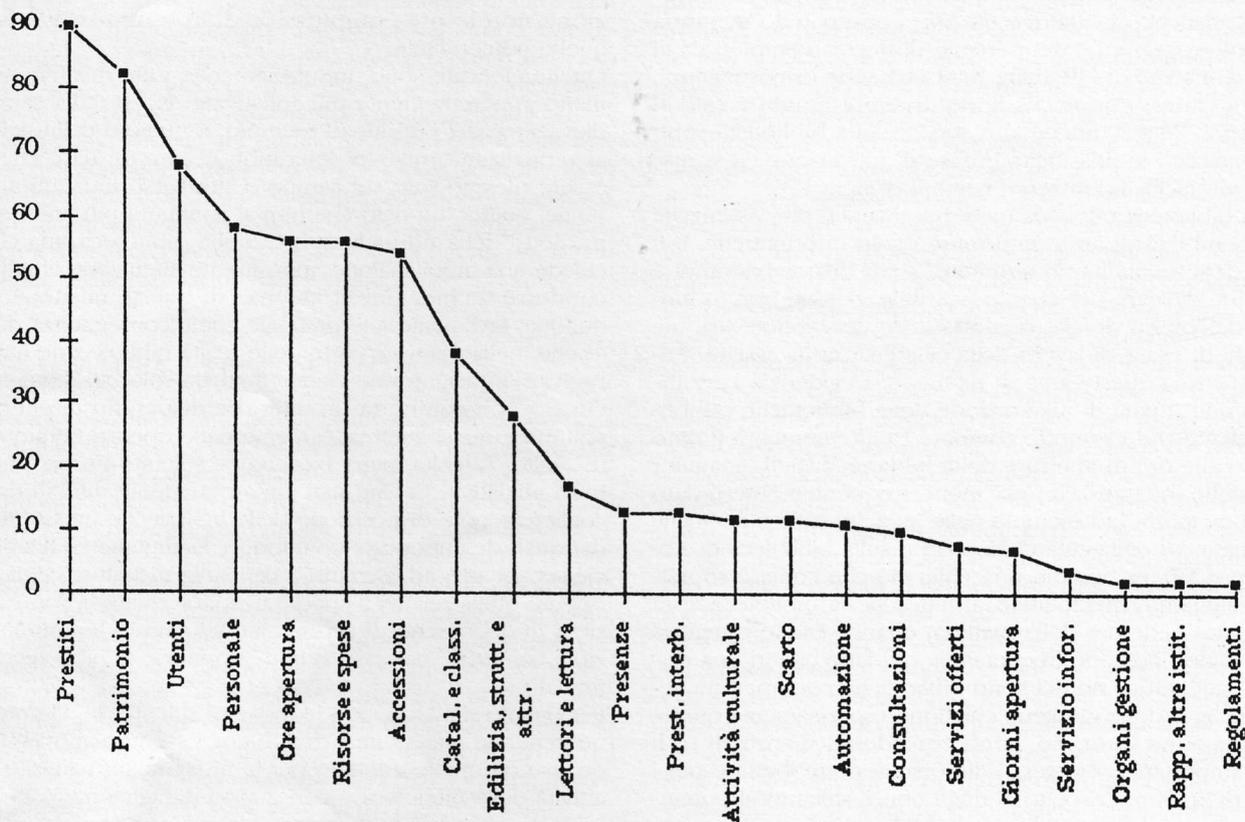
<sup>26</sup> *La biblioteca vista dall'utente. Indagine conoscitiva di alcune biblioteche comunali milanesi*, a cura di Nadia Colella, Milano, Comune di Milano, Settore servizi statistici, Biblioteche pubbliche comunali, [1995] (Quaderni di documentazione e studio, 23).

<sup>27</sup> GIUNTA REGIONE D'ABRUZZO. SERVIZIO PROMOZIONE CULTURALE. CENTRI DI SERVIZI CULTURALI, *Letture in Abruzzo. Indagine sull'utenza delle biblioteche dei centri di servizi culturali*, a cura di Paolo Traniello, Roma, Sinnos, 1995 (Istituzioni culturali, 2).

<sup>28</sup> PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO. ASSESSORATO ALLA CULTURA, *Ricerca statistica sulla tipologia e composizione dell'utenza del servizio di prestito delle biblioteche comunali del Trentino. Anno 1988*, Rovereto, [s.d.].

<sup>29</sup> L. FERRIERI, *La promozione della lettura in biblioteca*, cit.

Grafico 4 - Aree di interesse presenti in più indagini



soggettivo nei confronti della biblioteca che nel rapporto oggettivo con i servizi. Quando si tenta di combinare i due aspetti, come nelle due indagini sull'utenza della Regione Lombardia,<sup>30</sup> si ottengono dati difficilmente leggibili, il cui significato risulta talvolta ambiguo e poco definito.

Dei dati assoluti raccolti nelle aree di interesse sopracitate vengono proposti molto frequentemente raggruppamenti significativi; altre volte gli stessi dati vengono presentati nella loro composizione percentuale. Anche a livello di elaborazioni, la disponibilità di altri tipi di dati avrebbe consentito ulteriori articolazioni e suddivisioni; per esempio, se si avessero sempre a disposizione i dati sulle presenze e sul numero delle consultazioni, si potrebbero ricavare indici di affollamento attraverso la distribuzione delle presenze e delle consultazioni nelle diverse ore della giornata. A questo proposito, va ricordato il caso, unico nel panorama italiano, della recente indagine sulle biblioteche della Provincia di Ferrara,<sup>31</sup> che riporta sia l'indice di affollamento orario che l'indice di affollamento della superficie. Con gli stessi dati a

disposizione sarebbero, inoltre, possibili ulteriori articolazioni oltre a quelle già proposte.

Il grafico 4 riassume quanto sinora esposto, visualizzando sinteticamente quali sono le aree di interesse più indagate. Questo grafico non fa che rendere espliciti ed evidenti i risultati già annunciati nelle pagine precedenti; per quanto riguarda, le aree più frequentemente indagate, dominano prestiti (69 per cento) e patrimonio (63 per cento), seguono utenti (52 per cento), personale (44 per cento), ore apertura (43 per cento), risorse e spese (43 per cento) e accessioni (41 per cento). I prestiti rappresentano il principale indicatore della qualità del servizio. Viene anche confermata un'impostazione eminentemente "patrimonialistica" delle indagini censite, che, non a caso, individuano nel numero di libri posseduti e in quelli acquistati, nell'entità delle spese effettuate, nel numero di utenti la misura del proprio prestigio. La scarsa presenza di altre voci, quali automazione, consultazione, lettori, presenze, prestito interbibliotecario, servizio informativo suggerisce l'idea di una biblioteca che tarda a

<sup>30</sup> C. FACCHINI - P. TRANIELLO, *Ricerca sull'utenza delle biblioteche comunali lombarde*, Milano, Regione Lombardia-Settore cultura e informazione-Servizio biblioteche e beni librari e documentari, 1986, 2 v.; C. FACCHINI - P. TRANIELLO, *Gli spazi della lettura. Indagine sull'utenza delle biblioteche comunali della Lombardia*, Milano, Franco Angeli, 1990.

<sup>31</sup> PROVINCIA DI FERRARA. UFFICIO BIBLIOTECHE, *Piano pluriennale di intervento a favore dell'organizzazione bibliotecaria provinciale*, cit.

svecchiarsi e ad assumere un'immagine ed un ruolo di maggiore modernità.

Prima di passare all'analisi e alle modalità d'uso degli indicatori presenti nelle indagini, può essere utile dare una breve definizione di indicatore. Un manuale di statistica pensato per chi si serve degli strumenti messi a disposizione da questa disciplina in contesti applicativi diversi definisce gli indicatori come "rapporti statistici particolari costruiti in base a dati provenienti da operazioni di conteggio o enumerazione".<sup>32</sup>

In maniera più semplicistica, si potrebbe dire che per indicatore si intende il risultato di un'operazione matematica tra due dati disomogenei, in modo tale da ottenere un dato diverso dai primi due e capace di fornire un'informazione ulteriore, che non a caso spesso ha una propria denominazione distinta. Indicatori sono, ad esempio, l'indice di circolazione, che nasce dal rapporto dei prestiti con i volumi posseduti dalla biblioteca, o la spesa pro capite, che non è altro che il rapporto tra le spese totali sostenute e gli abitanti della comunità da servire, o ancora l'indice di disponibilità del patrimonio, che nasce dal prodotto tra il numero dei volumi e le ore di apertura della biblioteca. Gli indicatori non solo hanno il vantaggio di essere dotati di una straordinaria capacità sintetica, ma, soprattutto, nel mettere in relazione tra loro i dati assoluti, consentono di ridimensionare alcuni di questi, che in sé potrebbero produrre interpretazioni fuorvianti.

In alcuni contesti bibliotecari diversi da quello italiano è ormai acquisita l'idea che gli standard di rendimento si calcolano sugli indicatori e non sui dati scarni, cioè quelli che scaturiscono direttamente dalla fase di raccolta, e che le possibilità di confronto tra realtà bibliotecarie diverse risiedono solo nell'uso di indicatori comuni a tutte queste realtà. In Italia, invece, da quanto emerge dal presente censimento, tale consapevolezza è ancora poco diffusa e tarda a tradursi nelle corrispondenti scelte metodologiche e in valori di riferimento unanimemente accettati.

Nelle nostre biblioteche, l'ottica prevalente è quella molto semplicistica che vede nel possesso di un maggior numero di volumi, nella disponibilità di un personale più numeroso e di spazi più ampi, nell'esistenza di un maggior numero di iscritti una automatica riprova della migliore qualità del servizio offerto dalla biblioteca; cosicché, pur disponendo dei

dati, non compaiono neppure gli indicatori più semplici. Tale situazione può essere verificata rispetto a indagini come quella sulle biblioteche delle Marche,<sup>33</sup> o a quelle sulle biblioteche decentrate del Comune di Venezia,<sup>34</sup> o ancora quelle sulle biblioteche di Napoli<sup>35</sup> e della provincia,<sup>36</sup> o infine quelle sulla Biblioteca comunale di Ivrea.<sup>37</sup>

In altri contesti bibliotecari, invece, sembra ormai acquisita la consapevolezza che l'autovalutazione in una biblioteca si fonda sul confronto, che deve mettere in relazione, in primo luogo, l'offerta della biblioteca con la comunità da servire e, in secondo luogo, gli indicatori ottenuti con quelli di anni precedenti e di altre realtà bibliotecarie. Eppure, difficilmente ci si discosta da misure più tradizionali, come i volumi per abitante, la spesa pro capite, i prestiti per abitante, pur avendo magari a disposizione i dati necessari a calcolare anche altri indicatori. Casi esemplari in questo senso sono quelli relativi alle indagini sulle biblioteche piemontesi,<sup>38</sup> oppure l'indagine sulle biblioteche comunali della provincia di Lucca,<sup>39</sup> o ancora le prime rilevazioni statistiche sulle biblioteche del Trentino,<sup>40</sup> infine la *Guida alle biblioteche della provincia di Firenze*.<sup>41</sup>

Ciò che manca è, forse, la conoscenza meditata e il confronto con realtà bibliotecarie straniere e con gli strumenti metodologici messi a disposizione dalla comunità internazionale; anzi, prima ancora, la chiarezza teorica e la confidenza metodologica per tentare soluzioni più originali e per fare proposte innovative.

In conclusione, l'uso degli indicatori non è sicuramente generalizzato e quelli che compaiono più frequentemente non fanno altro che confermare un'impostazione prevalentemente "patrimonialistica" nella valutazione della qualità di una biblioteca (volumi/abitanti, accessioni ogni 1.000 abitanti, incidenza percentuale della spesa per l'acquisto libri sul totale delle spese etc.).

Talvolta, l'impressione è che manchi la conoscenza della possibilità di calcolare un certo indicatore o che comunque calcolarlo non rientri nell'ordine di idee di chi conduce l'indagine oppure sia considerato troppo gravoso. Dal momento che la maggior parte delle indagini riportano il numero dei volumi e quello dei prestiti annui, si avrebbe al limite almeno la possibilità di calcolare l'indice di circolazione (prestiti/volumi), che è un importante indicatore della vitalità di una biblioteca e che, invece, compare in un nu- ➤

<sup>32</sup> M. FRAIRE - A. RIZZI, *Elementi di statistica. Nuova edizione aggiornata*, Roma, La Nuova Italia Scientifica, 1992, p. 57.

<sup>33</sup> *Elogio della biblioteca. Rapporto sulle biblioteche delle Marche*, a cura di Donato Caporalini, Ancona, Società editrice Il Lavoro Editoriale, 1987 (Atti del convegno, Fermo 22 marzo 1986, del Comitato regionale e del Gruppo consiliare PCI delle Marche).

<sup>34</sup> COMUNE DI VENEZIA. ASSESSORATO ALLA PUBBLICA ISTRUZIONE, *Biblioteche e territorio*, cit.

<sup>35</sup> REGIONE CAMPANIA. SERVIZIO ISTRUZIONE E CULTURA. CENTRO SERVIZI CULTURALI-ITER SRL. CENTRO RICERCHE E SERVIZI, *Un patrimonio da scoprire*, cit.

<sup>36</sup> REGIONE CAMPANIA. SERVIZIO ISTRUZIONE E CULTURA. CENTRO SERVIZI CULTURALI-ITER SRL. CENTRO RICERCHE E SERVIZI, *Un patrimonio da scoprire. Le biblioteche nei comuni della provincia di Napoli*, Napoli, Regione Campania, 1995.

<sup>37</sup> BIBLIOTECA CIVICA "C. NIGRA" DI IVREA, *Biblioteca per conoscere, conosci la biblioteca?*, cit.

<sup>38</sup> REGIONE PIEMONTE. ASSESSORATO ALLA CULTURA, *Le biblioteche degli enti locali 1984-'85*, a cura di Laura Campassi e Patrizia Picchi, Torino, Regione Piemonte, 1987 (Collana biblioteche. Statistiche). Un altro volume analogo, con dati aggiornati al 1988, è stato pubblicato nel 1991.

<sup>39</sup> AMMINISTRAZIONE PRONCINALE DI LUCCA. ASSESSORATO ALLA PUBBLICA ISTRUZIONE. SERVIZIO BIBLIOTECHE E ARCHIVI, *Indagine sulle biblioteche comunali della Provincia di Lucca*, Lucca, Amministrazione provinciale, 1991.

<sup>40</sup> PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO. SERVIZIO ATTIVITÀ CULTURALI, *Le biblioteche in cifre 1987. Dati statistici relativi alle biblioteche pubbliche comunali del Trentino*, cit.

<sup>41</sup> PROVINCIA DI FIRENZE. REGIONE TOSCANA, *Guida alle biblioteche della provincia di Firenze*, cit.

mero limitato di esse (indagini sulle biblioteche di Ferrara,<sup>42</sup> studio di fattibilità relativo al Sistema bibliotecario intercomunale di Monza,<sup>43</sup> indagini sulla Biblioteca di Vimercate,<sup>44</sup> indagine AIB<sup>45</sup> etc.). Ed esempi analoghi si potrebbero fare per molti altri indicatori.

Per di più, va sottolineato che anche nei casi in cui l'uso degli indicatori è più diffuso, l'arbitrarietà con cui essi vengono calcolati rappresenta comunque un grosso limite. Infatti, non tutte le indagini fanno riferimento agli stessi standard internazionali e alcune non si riferiscono affatto ad alcuno degli standard esistenti. Inoltre, l'assenza di qualsiasi guida o punto di riferimento nella produzione biblioteconomica italiana contribuisce ulteriormente a determinare l'assoluta mancanza di coordinamento nella raccolta e nella elaborazione dei dati nelle biblioteche italiane.

La conseguenza inevitabile è che lo stesso indicatore viene calcolato in modi diversi in rilevazioni diverse oppure che un indicatore calcolato nello stesso modo viene denominato in maniere differenti. Per fare un esempio, l'indicatore relativo ai prestiti fatti viene calcolato da alcuni per ciascun abitante (studio di fattibilità sul sistema bibliotecario intercomunale monzese,<sup>46</sup> indagine sulle biblioteche comunali della provincia di Lucca<sup>47</sup> etc.), da altri ogni 1.000 abitanti (indagini sulle biblioteche della provincia di Bergamo,<sup>48</sup> indagini sulle biblioteche comunali della Lombardia,<sup>49</sup> indagini sulle biblioteche del Trentino<sup>50</sup>), altri ancora preferiscono la misura dei prestiti per iscritto (indagine del 1989 sulle biblioteche di Ferrara,<sup>51</sup> rilevazioni statistiche relative alle biblioteche piemontesi,<sup>52</sup> indagine sulle biblioteche comunali della provincia di Padova<sup>53</sup> etc.).

Il fatto sicuramente più sorprendente è che nello stesso contesto regionale, quello lombardo, che è tra l'altro quello che forse più si è mobilitato per l'adozione di metodi di lavoro standardizzati e per l'introduzione di forme di coordinamento nell'attività di rilevazione statistica, si riscontrano delle differenze nel calcolo degli indicatori; l'impressione è che, in certi casi, non appena ci si discosta dal piano istituzionale di coordinamento regionale, venga meno l'indirizzo unitario e la piena consapevolezza della necessità di metodi di lavoro standardizzati.

Ancora, l'espressione "indice di circolazione" non per tutti significa la stessa cosa. L'indagine del 1989 relativa alle biblioteche di Ferrara<sup>54</sup> parla di circolazione pro capite per iscritti al prestito intendendo il rapporto tra prestiti e iscritti, definisce invece indice di movimento dei documenti il rapporto tra i prestiti ed i volumi posseduti. Anche lo studio di fattibilità per il sistema bibliotecario intercomunale dell'area monzese<sup>55</sup> usa l'espressione "coefficiente di movimento" per indicare il rapporto tra uso dei documenti (prestiti + consultazioni) e patrimonio. Al contrario, nelle indagini relative alla Biblioteca di Vimercate,<sup>56</sup> si definisce "indice di circolazione" il rapporto tra prestiti e dotazione; lo stesso dicasi per l'indagine AIB<sup>57</sup> e per quella sui capoluoghi del Centro Sud a cura di Dario D'Alessandro.<sup>58</sup> Addirittura, nell'indagine relativa alla biblioteca civica di Merano<sup>59</sup> per riferirsi allo stesso rapporto, quello tra il numero dei prestiti e il numero dei libri in dotazione, si parla di indice medio di utilizzo.

Anche a livello di calcolo degli indicatori, si possono constatare tra le diverse indagini soluzioni contrastanti; insisten-

<sup>42</sup> AMMINISTRAZIONE PROVINCIALE DI FERRARA. ASSESSORATO ALLE ISTITUZIONI CULTURALI, *Biblioteche a Ferrara*, a cura di Patrizia Lucchini e della cooperativa di servizi bibliotecari "Le pagine", Ferrara, [s.d.]; PROVINCIA DI FERRARA. UFFICIO BIBLIOTECHE, *Piano pluriennale di intervento a favore dell'organizzazione bibliotecaria provinciale*, cit.

<sup>43</sup> BIBLIOTECA CIVICA DI MONZA, *Studio di fattibilità per un sistema bibliotecario intercomunale*, Monza, [1989].

<sup>44</sup> *Analisi statistica dei servizi bibliotecari anno 1991. Funzionamento: orari di apertura/personale, dotazione libraria, iscritti al prestito, prestiti librari, indicatori. Analisi libri catalogati suddivisi per CDD. Bilanci annuali: spesa pro capite, valori assoluti e percentuali, variazioni*, a cura di Danila Rossi e Ornella Lucchini, Vimercate, Sistema bibliotecario distrettuale del Vimercatese, 1991. Altri volumi analoghi sono stati pubblicati nel 1992, 1993, 1994 (con dati aggiornati all'anno di pubblicazione).

<sup>45</sup> *Quanto valgono le biblioteche pubbliche?*, cit.

<sup>46</sup> BIBLIOTECA CIVICA DI MONZA, *Studio di fattibilità per un sistema bibliotecario intercomunale*, cit.

<sup>47</sup> AMMINISTRAZIONE PROVINCIALE DI LUCCA. ASSESSORATO ALLA PUBBLICA ISTRUZIONE. SERVIZIO BIBLIOTECHE E ARCHIVI, *Indagine sulle biblioteche comunali della provincia di Lucca*, cit.

<sup>48</sup> PROVINCIA DI BERGAMO. ASSESSORATO ALLA CULTURA, *Le biblioteche della provincia di Bergamo. Dati statistici e indicatori 1993*, a cura di Daniela Bresciani e Roberto Belotti, Bergamo, 1995, (Biblioteca professionale, 3). Un altro volume analogo, con i dati aggiornati al 1994, è stato pubblicato nel 1995.

<sup>49</sup> REGIONE LOMBARDIA. SETTORE CULTURA E INFORMAZIONE. SERVIZIO BIBLIOTECHE E BENI LIBRARI E DOCUMENTARI, *Le biblioteche comunali della Lombardia. Dati statistici e indicatori*, cit.

<sup>50</sup> PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO. SERVIZIO ATTIVITÀ CULTURALI, *Le biblioteche in cifre 1987*, cit.

<sup>51</sup> AMMINISTRAZIONE PROVINCIALE DI FERRARA. ASSESSORATO ALLE ISTITUZIONI CULTURALI, *Biblioteche a Ferrara*, cit.

<sup>52</sup> REGIONE PIEMONTE. ASSESSORATO ALLA CULTURA, *Le biblioteche degli enti locali*, cit.

<sup>53</sup> PROVINCIA DI PADOVA. ASSESSORATO ALLA PUBBLICA ISTRUZIONE ED ATTIVITÀ CULTURALI, *Biblioteche comunali della provincia di Padova*, a cura di Antonio Di Giacomo, Rossella Bartolomeo, Padova, [s.d.].

<sup>54</sup> AMMINISTRAZIONE PROVINCIALE DI FERRARA. ASSESSORATO ALLE ISTITUZIONI CULTURALI, *Biblioteche a Ferrara*, cit.

<sup>55</sup> BIBLIOTECA CIVICA DI MONZA, *Studio di fattibilità per un sistema bibliotecario intercomunale*, cit.

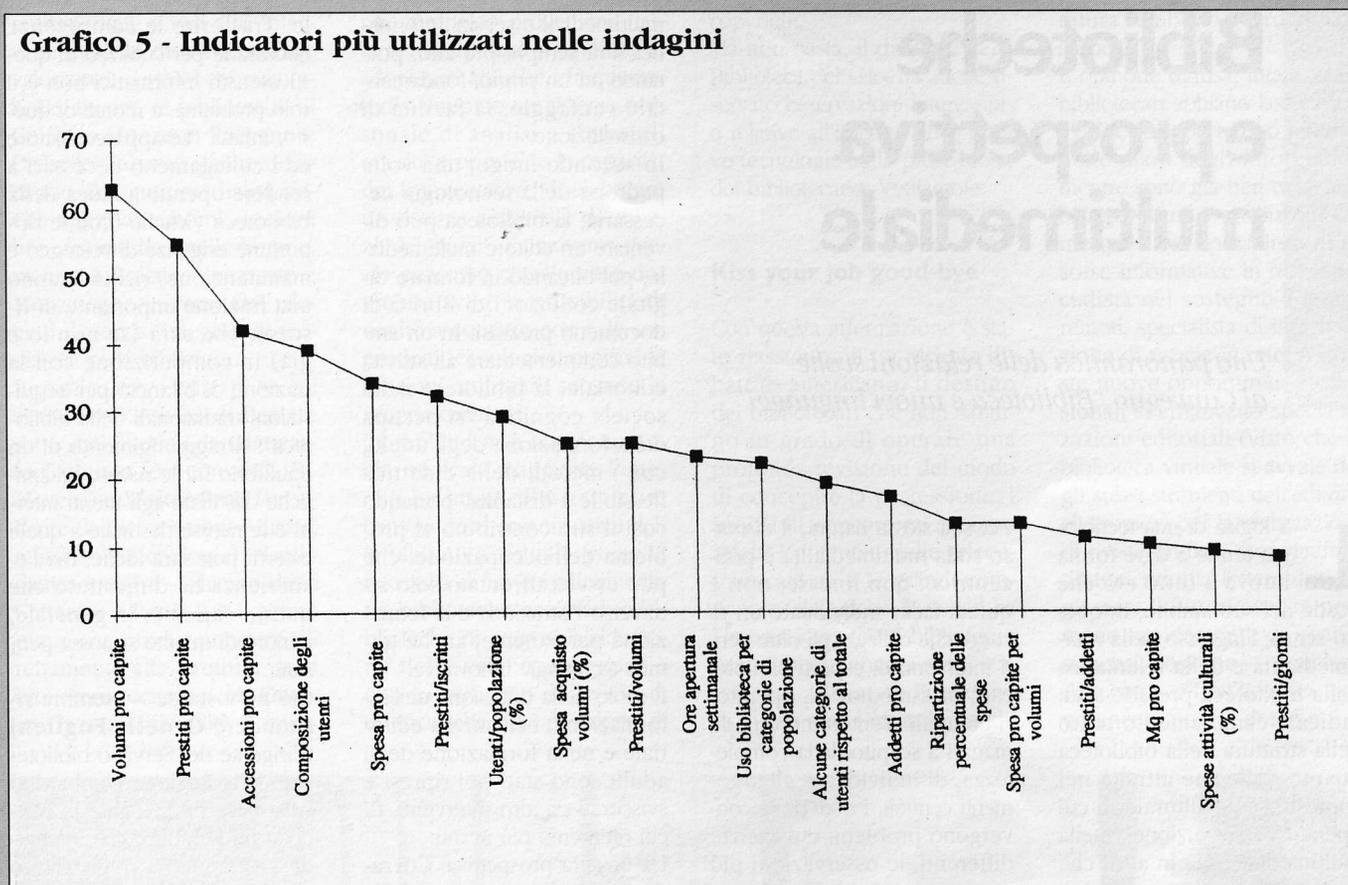
<sup>56</sup> *Analisi statistica dei servizi bibliotecari anno 1991*, cit.

<sup>57</sup> *Quanto valgono le biblioteche pubbliche?*, cit.

<sup>58</sup> D. D'ALESSANDRO, *Le biblioteche pubbliche dei capoluoghi del Centro-Sud. Dagli indici agli standard*, "Bollettino AIB", 32 (1992), 3, p. 241-259.

<sup>59</sup> BIBLIOTECA CIVICA DI MERANO, *Relazione annuale 1995*, Merano, 1995

**Grafico 5 - Indicatori più utilizzati nelle indagini**



do ancora sul cosiddetto indice di circolazione o indice medio di utilizzo o indice di movimento che dir si voglia, si può osservare che, in certi casi, viene calcolato dividendo la somma di prestiti e consultazioni per il numero dei volumi, altre volte soltanto i prestiti. Ed esempi come questi se ne potrebbero fare numerosi altri.

Il grafico 5 mette in ordine tutti gli indicatori presenti nelle indagini italiane in base al numero complessivo di lavori in cui essi compaiono. Ne emerge che gli indicatori in assoluto più usati sono quelli dei "volumi pro capite" e dei "prestiti pro capite", ulteriore conferma dell'impostazione fortemente "patrimonialistica" delle indagini sulle biblioteche italiane. Da notare la presenza, nei primi cinque posti, di un indicatore un po' particolare, la "composizione degli utenti della biblioteca secondo le caratteristiche demografiche o altre". Evidentemente, in molte indagini, un'informazione anche minima sull'utenza prevede una sua scomposizione secondo

i principali criteri demografici; tra l'altro, la mancanza di specificazione sul tipo di disaggregazione racchiude in questo "indicatore" svariate elaborazioni e ciò giustifica il suo uso frequente e questa posizione elevata. La stessa cosa andrebbe detta per altri indicatori che compaiono nelle prime venti posizioni, per esempio "uso della biblioteca per categorie di popolazione" e "alcune categorie di utenti rispetto al totale".

In conclusione, pur essendo apprezzabile la diffusione che le metodologie di misurazione stanno avendo tra le biblioteche pubbliche italiane, bisogna rilevare che tale attività forse è ancora troppo orientata alla rilevazione dei dati strutturali invece che alla valutazione dell'efficacia dei servizi. Ma probabilmente il limite non va ricercato nelle indagini, dal momento che in esse si rispecchia lo stato di fatto della biblioteca di base, che è ancora alla ricerca di una sua precisa identità in quanto servizio pubblico. ■