

# Come valutare il servizio di informazione

*Dall'esame della prontezza e della quantità  
delle prestazioni alla misurazione del grado  
di soddisfazione della domanda*

**N**on sempre i bibliotecari conoscono con precisione il reale valore dei servizi di una biblioteca, spesso paghi di impressioni sfuocate, non verificate con rilevazioni e analisi approfondite. La valutazione di un servizio, invece, è un momento fondamentale per giudicare la struttura e l'organizzazione di una biblioteca. Pare perciò utile, sull'onda di questa affermazione, presentare un breve scorcio dello scenario che si presenta a chi si propone di valutare il servizio di informazione.

Una valutazione corretta di qualcosa implica che sia chiaro lo scopo finale (ricerca pura, riequilibrio dei servizi, piani di finanziamento) sulla cui base impostare la costruzione di uno strumento di analisi. Al fine sono anche legati i destinatari delle conclusioni che possono essere un consesso di studiosi, i responsabili delle decisioni politiche e amministrative, il consiglio di amministrazione di una fondazione, i bibliotecari dell'istituto, gli utenti. L'individuazione delle finalità e dei destinatari determina oltre alla scelta dei criteri di valutazione anche la forma in cui presentare i risultati. Ferma restando la validità scientifica del contenuto può variare il rapporto tra l'esposizione discorsiva e quella tabellare, oltre che la scelta dei metodi di calcolo stilistico.

Le forme di valutazione più diffuse fanno riferimento a nozioni come efficienza, efficacia, rapporto costi-benefici.

Sotto l'insegna dell'efficienza rientra un esame che tenga conto soprattutto della prontezza e della quantità delle prestazioni. Riferendosi al servizio di informazione, rientrano nell'ambito di rilevazione il numero di interventi eseguiti dai bibliotecari, il tempo medio di ciascuno di essi, il numero di opere di consultazione suggerite, il numero di ricerche svolte per conto dell'utente e così via.

Applicando il criterio dell'efficacia si analizza soprattutto il livello a cui il servizio realizza i suoi obiettivi. In quest'ambito sono di grande peso le indagini miranti a esplicitare il grado di soddisfazione dell'utente.

La valutazione dei costi-benefici si propone invece di giustificare il costo di un servizio in termini di vantaggi e ricadute di utilità; per esempio, quanto le informazioni reperite o elaborate dalla biblioteca speciale o dal centro di documentazione aziendale facilitino la ricerca o incrementino la produzione. Un rapporto negativo può significare lo smantellamento della struttura e l'uso di agenzie informative esterne.

Si può notare che l'applicazione di uno o dell'altro dei criteri precedenti può condurre a valutazioni anche opposte in merito allo stesso evento. Un servizio efficiente, infatti, può essere molto costoso in rap-

porto ad altri parametri (per esempio, la popolazione servita), mentre un servizio efficace in termini di qualità dell'informazione potrebbe comportare lunghi tempi di attesa e essere giudicato non molto efficiente dall'utente. Nelle situazioni di servizio pubblico l'analisi dei costi-benefici deve però tenere conto — almeno finora, ed è auspicabile che si continui — del valore sociale delle attività e degli interventi forniti; questa impostazione non concorda — è evidente — con un trattamento strettamente imprenditoriale del problema.

È anche interessante esaminare le aree di applicazione dei criteri valutativi:<sup>1</sup> personale, utenti, richieste presentate, risposte fornite, potenzialità di servizio informativo della biblioteca, collezioni e risorse documentarie; questi sono possibili campi da sottoporre a esame.

Una comprensibile aspirazione di conoscenza globale associata al principio dell'economicità spinge a raggiungere risultati molteplici con una sola tornata valutativa. Questa impostazione rischia di aggregare dati disomogenei o di indurre ad una rilevazione troppo semplificata; ne deriva, in ultimo, un risultato indebolito. Per rendersi conto della



Foto VIDULLI

necessità di scomporre l'analisi basta pensare a quanti elementi possono essere considerati nel valutare ognuna delle aree di applicazione appena citate.

Per il personale sono valutabili le capacità professionali, che comprendono la preparazione bibliografica, la conoscenza degli altri servizi, la prontezza nell'impostare strategie di ricerca, la propensione all'uso di strumenti tecnologici, la precisione delle risposte; sono analizzabili anche aspetti non strettamente tecnici come l'attitudine ai rapporti interumani e la qualità di questi.

La valutazione dell'utenza può spaziare dall'esame delle diverse tipologie (professori, studenti, operai, ecc.) e delle differenti frequenze d'uso alla rilevazione del tasso di conoscenza dei servizi e della capacità di utilizzarli, allo studio della soddisfazione in merito all'assistenza ed alle informazioni ricevute.

Può essere inoltre effettuata una valutazione delle richieste presentate dagli utenti al cui interno, per esempio, si individuano la tipologia delle domande, il tempo di analisi, l'azione implicata (orientamen- ➤

to, consiglio, assistenza), le modalità di richiesta (di persona, per telefono, per lettera), il soggetto specifico e via dicendo. Se l'oggetto di esame sono le risposte fornite dai bibliotecari vi sono componenti come: tipologia, tempo di ricerca, fonti per la risposta, modalità manuali o automatizzate, rinvii, esiti negativi, costi individuali.

La valutazione può poi rivolgersi ad aspetti più generali del servizio, come le potenzialità e le capacità informative della biblioteca o delle sue collezioni e delle sue risorse documentarie. Dalle politiche del servizio di informazione al personale impiegato, dai collegamenti sul territorio alla strutturazione degli spazi, nel primo caso; dalla quantità, qualità e tipologia del materiale alla documentazione per soggetto e ai supporti non cartacei, nel secondo, il vaglio ha la possibilità di interessare i più svariati aspetti che incidono sul servizio di informazione.

La molteplicità riscontrabile nei possibili oggetti di valutazione si ritrova nei differenti metodi per la raccolta dei dati. Essi sono rilevabili per mezzo di questionari da distribuire ai bibliotecari o agli utenti o a entrambi contemporaneamente; la raccolta può procedere anche tramite l'osservazione delle attività o, ancora, con il metodo che possiamo definire di "non invadenza". Quest'ultimo sviluppato e usato soprattutto come alternativa agli studi sulla soddisfazione dell'utenza, prevede una simulazione di domande e atteggiamenti da parte del rilevatore che, di fronte al bibliotecario, finge un comportamento da utente.

Ognuno dei modi precedenti ha pregi e difetti. Di questi ultimi possiamo ricordare che le risposte a un questionario possono essere volutamente errate; che l'osservatore può essere individuato dagli osservati, mentre alla garanzia di un risultato credibile concorre la sua identità nascosta; che la simulazione di una richiesta di informazione è "artefatta" e non rappresenta la realtà spontanea. L'opportunità di usare l'uno o l'altro sistema di raccolta dei dati è quindi determinata dalle finalità della valutazione, e così ci si ricollega a quanto detto all'inizio.

Il relativismo che sembra emergere dal breve esame di alcuni elementi della valutazione può ingenerare perplessità quando forse si preferirebbe, per fini pratici, un'indicazione operativa precisa.

Il ventaglio di posizioni e alternative considerate non tende a suggerire una sospensione del giudizio o una dichiarazione di indifferenza nei confronti dei diversi aspetti; è invece un invito ad approfondire la riflessione quando si entri nell'ordine di idee di valutare il servizio di informazione. La diversità diventa ricchezza di strumenti interpretativi, mentre la condizione ideale consiste nella possibilità di un loro uso combinato per giungere ad una valutazione quanto più oggettiva della capacità del servizio di fornire valore aggiunto.

In conclusione bisogna però dire che i discorsi — o anche i soli accenni — a proposito della valutazione suscitano raramente reazioni entusiastiche. Poiché essa comporta un'analisi di cause, modalità ed effetti degli aspetti dell'attività sottoposta ad esame, non si possono sottovalutare le eventuali conseguenze spiacevoli. Valutare può infatti condurre a tagli di servizi o a ridimensionamenti di personale; a volte, quindi, si propenderebbe per il "non sapere", ma proprio il possibile esito negativo deve indurre a una maggiore consapevolezza e responsabilità, tanto più necessaria oggi che nel passato. ■

#### Note

<sup>1</sup> Un esame del *LISA* evidenzia il ventaglio di indagini valutative sul servizio di informazione in biblioteca.