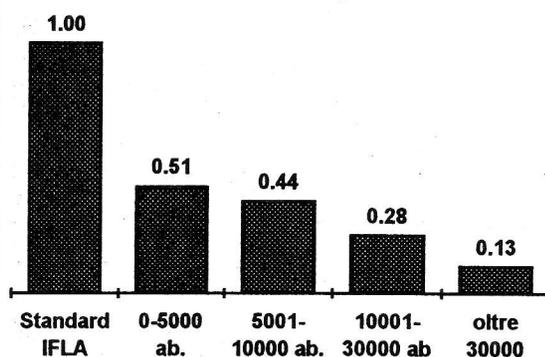


Dalla quantità alla qualità

Un'indagine condotta dall'Aib su un campione di 200 biblioteche pubbliche "di base" propone nuovi criteri valutativi

Tab. 1 - Mq disponibili ogni 10 abitanti



Quanto valgono le biblioteche pubbliche italiane? Quanto è forte il divario tra le diverse regioni del paese? Quali servizi offrono e come vengono utilizzate? Quanto sono moderne?

A queste e ad altre domande cerca di dare risposta una pubblicazione dell'Aib,¹ che raccoglie i risultati dell'indagine effettuata lo scorso anno su un campione di duecento biblioteche, mirante a rilevare i dati sul funzionamento delle biblioteche comunali nei centri con popolazione inferiore a 70.000 abitanti. L'iniziativa è partita dalla Commissione biblioteche pubbliche dell'associazione e da un gruppo di lavoro su "gestione e valutazione" appositamente costituito dall'associazione: alla ricerca, coordinata da Giovanni Solimine, hanno preso parte Sergio Conti, Dario D'Alessandro, Raffaele De Magistris, Pasquale Mascia, Vincenzo Santoro.

L'indagine

L'indagine aveva per oggetto le biblioteche cosiddette *di base*, cioè quelle che in molti comuni medio-piccoli costituiscono di solito l'unico presidio per la pubblica lettura.

Tra queste, con l'aiuto delle sezioni regionali dell'Aib è stato selezionato — con un procedimento che potrebbe sembrare arbitrario, ma che rispondeva ad un preciso scopo — un campione di "biblioteche che funzionano", vale a dire di biblioteche che in un determinato territorio potevano essere individuate come un punto di riferimento ed un esempio da imitare per le altre strutture. La finalità dell'indagine era, infatti, quella di individuare uno *standard-obiettivo* sul quale orientare lo sviluppo futuro.

Per far parte del campione le biblioteche dovevano rispondere ai seguenti *parametri tipologici*:

- 1) non dovevano avere sede in un capoluogo di provincia;
- 2) non dovevano essere un centro sistema (tranne quando non fosse possibile scindere nettamente le attività e le risorse della biblioteca in senso stretto da quelle del centro sistema);
- 3) dovevano avere una popolazione d'area non superiore ai 70.000 abitanti;
- 4) il carattere predominante doveva essere quello di biblioteca pubblica, e non di biblioteca storica;
- 5) dovevano essere situate in centri ove non esistessero altre biblioteche con funzioni di pubblica lettura;

6) dovevano avere requisiti di efficacia e qualità dei servizi, in modo da presentarsi come modello sul territorio.

In sede di elaborazione dei dati si è poi provveduto a suddividere il campione in quattro fasce di popolazione (centri fino a 5.000 abitanti, centri da 5.001 a 10.000 abitanti, da 10.001 a 30.000, da 30.001 a 70.000 abitanti).

Le biblioteche contattate sono 200, rappresentative di 4.664 biblioteche che, secondo i curatori dell'indagine, sono attive nei 7.989 comuni con meno di 70.000 abitanti. In questi comuni risiedono circa 38 milioni e mezzo di cittadini. I questionari restituiti sono stati 192, pari al 96 per cento delle biblioteche intervistate, distribuite territorialmente tenendo conto del numero di abitanti e del numero di biblioteche di ciascuna regione.

I dati richiesti riguardavano le sedi, il personale, i bilanci, gli orari d'apertura, la dotazione documentaria e le accessioni, l'utenza e i prestiti. È stato poi chiesto ai responsabili delle biblioteche di compilare una relazione a schema fisso, attraverso cui evidenziare una gamma di dati e notizie indispensabili per percepire l'atmosfera che si respira in biblioteca e il contesto istituzionale e

socio-culturale in cui questa si trova ad agire. Molti hanno allegato anche materiali di carattere tecnico, amministrativo e promozionale per illustrare meglio la natura, le condizioni e le strategie del servizio.

Qualche dato

Non è possibile in questa sede riassumere tutti i dati e gli indicatori che derivano dall'elaborazione del materiale raccolto, circa cento, raggruppati in 42 tavole e grafici. Possiamo solo riprendere alcuni indici relativi alla struttura ed ai principali servizi. Il dato che emerge in maniera evidente in quasi tutti i comuni di dimensione media e medio grande (quelli dai 20.000 abitanti in su) è quello che il rapporto definisce come "adeguatezza apparente" delle biblioteche ai loro compiti. Se, infatti, non ci si limita a valutare in assoluto i dati di una biblioteca che pure ha di gran lunga superato i requisiti minimi di funzionamento essendo dotata di una sede adeguata, di personale qualificato, di una collezione libraria ben costruita, ecc. — biblioteca che i bibliotecari, gli amministratori e i cittadini percepiscono come "buona" — ma la si raffronta all'utenza potenziale, ossia al numero degli abitanti della comunità da servire, gli indicatori risultano di solito modesti. È questo un sintomo chiaro dell'arretratezza del nostro paese, proprio perché da noi non sono diffusi nella cultura professionale parametri oggettivi ed universalmente accettati di misurazione dell'adeguatezza dei servizi bibliotecari. Per questo motivo, anche quando un'amministrazione comunale si sforza di dar vita ad una biblioteca pubblica di un certo rilievo, quasi mai essa è in grado di aggregare la domanda potenziale. I dati sulle sedi, confrontati con lo standard Ifla e riportati nella Tab. 1, sono molto significativi ed evidenziano chiaramente questo fenomeno.

Un altro elemento strutturale riguarda l'entità e la composizione di bilanci: dall'indagine emerge una spesa pro capite media di 10.573 lire (13.623 nelle regioni del Nord, 8.819 in quelle del Centro e 8.002 al Sud), un 65,18 per cento assorbito dalle spese per il personale e solo un 11,89 per cento destinato all'acquisto libri.

L'andamento delle acquisizioni e la dotazione documentaria costituiscono altrettanti segnali di grave inadeguatezza. Nessuna regione italiana raggiunge lo standard Ifla di 250

acquisizioni annue ogni 1.000 abitanti (in Danimarca sono 430) e solo Valle d'Aosta, Trentino, Lombardia e Sardegna superano i 100 nuovi acquisti all'anno ogni 1.000 abitanti. La dotazione libraria è di 0,98 volumi per abitante (a fronte di uno standard Ifla di 3): anche in questo settore la differenza tra le diverse aree geografiche è piuttosto marcata, andando da un indice di 1,42 al Nord, allo 0,73 del Centro e allo 0,61 del Sud. Ciò equivale a dire che il 61 per cento dei volumi posseduti dalle biblioteche ►

pubbliche è concentrato nelle regioni settentrionali.

Passando ai dati sui servizi, notiamo che solo il 10,76 per cento della popolazione utilizza il servizio di prestito: è questo un dato che la dice lunga sull'impatto delle biblioteche e sulla loro capacità di radicamento nel territorio. Unico dato un po' più confortante, ma che andrebbe forse verificato attraverso indagini più puntuali e articolate, è quello riguardante l'età degli utenti del prestito, da cui sembrerebbe che le biblioteche non siano frequentate solo da ragazzi: solo il 53,42 per cento ha meno di 18 anni, ma sarebbe stato più interessante a questo scopo conoscere quanti utenti hanno meno di 24-25 anni, in modo da includere in questa percentuale tutta la popolazione studentesca, compresa quella universitaria.

L'indagine propone poi qualche riflessione su alcuni aspetti relativi alla maggiore o minore modernità delle nostre biblioteche. Anche in questo caso il panorama è piuttosto desolante: per fare solo qualche esempio, si pensi che più della metà delle biblioteche non possiede audiovisivi e solo il 7,81 per cento ne possiede più di mille pezzi; quasi la metà del campione non effettua un servizio di prestito interbibliotecario e il 32 per cento ha avuto un movimento globale inferiore ai 200 volumi nel quinquennio 1987-1991 (il che equivale, sarà bene sottolinearlo, a una media di 20 volumi prestati e 20 ricevuti per anno).

L'indicatore di qualità

Tra tutti i dati raccolti sono stati individuati dieci indicatori ritenuti

particolarmente significativi per una valutazione complessiva e comparata della qualità delle biblioteche pubbliche italiane. Questa parte costituisce l'aspetto più innovativo della ricerca.

Le dieci misure che sono state utilizzate, e che qui riportiamo con la motivazione che il gruppo di lavoro ha fornito di questa scelta, sono le seguenti:

“1. Metri quadri disponibili per il pubblico

Attraverso questa misura abbiamo un'idea della dimensione fisica della biblioteca e della sua adeguatezza al bacino di utenza che è chiamata a servire; la misura viene espressa in mq disponibili ogni 10 abitanti.

2. Media ore di apertura pomeridiana

Uno dei requisiti principali che si richiedono alla biblioteca pubblica è quello di osservare lunghi orari di apertura, specie nelle ore pomeridiane, considerando quella fascia oraria come la più rispondente alle esigenze del pubblico.

3. Volumi per abitante

Con questa misura ci proponiamo di rilevare la consistenza della dotazione documentaria e la sua adeguatezza al bacino di utenza potenziale.

4. Periodici correnti

Questa misura, complementare alla precedente, evidenzia in particolare la capacità della biblioteca di documentare l'attualità culturale.

5. Accessioni annue per abitante

La capacità informativa della biblioteca si manifesta in primo luogo nel tasso di aggiornamento del patrimonio librario, più che attraverso la dimensione totale della raccolta; la misura viene espressa in volumi acquisiti ogni 1.000 abitanti nel corso dell'ultimo anno.

6. Percentuale del bilancio destinata all'acquisto libri

La quota percentuale del bilancio destinata all'incremento del patrimonio librario testimonia l'impegno dell'amministrazione comunale e l'equilibrio nella gestione della biblioteca.

7. Produttività del personale

Attraverso i carichi di lavoro del personale, calcolati sul servizio al pubblico, si può valutare la produttività e l'efficienza del personale stesso; la misura viene espressa dividendo il numero dei prestiti effettuati per il totale del personale in servizio.

8. Costo per prestito

Trattandosi di un servizio pubblico, la biblioteca deve essere in grado di dimostrare la resa degli investimenti, che qui viene calcolata tenendo conto del costo che la collettività sostiene per ciascun prestito effettuato.

9. Prestiti per abitante

Rilevando con questa misura il principale servizio della biblioteca pubblica di base, si intende

evidenziare la capacità della biblioteca di raggiungere la propria utenza potenziale.

10. Indice di circolazione

L'efficacia della politica degli acquisti trova riscontro nella movimentazione del patrimonio, che sarà tanto più forte quanto più il materiale disponibile sarà rispondente alle esigenze degli utenti; la misura viene espressa dividendo i prestiti effettuati per i volumi posseduti." [p. 30].

Questi dati — che vengono riportati nella Tab. 2 — sono molto diversificati e dimostrano come a volte si vada al di là di una fisiologica differenza.

Gli indicatori sono stati accorpati in quattro categorie, così definite:

— per valutare l'accessibilità ci si è avvalsi dell'indice della superficie adibita al pubblico e della media delle ore di apertura pomeridiana (rispettivamente colonne A e B della Tab. 2);

— nella valutazione della vitalità

della biblioteca sono confluiti gli indicatori relativi alla dotazione documentaria e al suo incremento, e cioè il numero di volumi posseduti per abitante (colonna C), il numero di periodici correnti (colonna D), il numero di accessioni annue per abitante (colonna E), la percentuale del bilancio destinata all'acquisto libri (colonna F);

— le misure rappresentative dell'efficienza sono i carichi di lavoro (colonna G) e il costo del servizio di prestito (colonna H);

— per quanto riguarda l'efficacia dei servizi si sono evidenziati due indici dell'uso delle collezioni: il numero di prestiti per abitante (colonna I) ed il numero di prestiti effettuati mediamente per ogni volume (colonna L).

Ovviamente non tutti questi indicatori hanno la stessa rilevanza all'interno di una valutazione complessiva della qualità di una biblioteca: è stato quindi attribuito un peso ai diversi indicatori ed è stato co-

Tab. 2 - Dati utilizzati per l'elaborazione degli indicatori

Regione	A Mq. al pubblico ogni 10 ab.	B Media ore apertura pomeridiana	C Volumi per abitante	D Periodici correnti	E Accessioni annue per 1000 abitanti	F Bilancio per acquisti	G Carichi di lavoro	H Costo per prestito	I Prestiti per abitante	L Indice di circolazione
Piemonte	0,18	h 18 48'	1,14	82,60	46,57	7,96 %	3509,22	L. 14.429	0,94	0,83
Valle d'Aosta	0,81	h 13 30'	3,72	29,00	194,12	8,31 %	3622,71	L. 24.270	2,40	0,65
Lombardia	0,25	h 18 57'	1,54	46,82	115,78	17,21 %	5929,26	L. 9.529	1,44	0,93
Trentino - A. A.	0,31	h 18 13'	2,26	88,78	128,02	16,61 %	4264,62	L. 16.227	1,09	0,48
Veneto	0,20	h 19 54'	1,13	74,63	77,20	15,88 %	5091,68	L. 11.824	1,03	0,91
Friuli - V. G.	0,40	h 14 34'	1,55	35,57	90,60	12,06 %	4216,64	L. 13.588	1,10	0,71
Liguria	0,12	h 17 30'	0,95	38,00	23,58	5,79 %	3806,41	L. 15.532	0,81	0,85
Emilia R.	0,22	h 19 08'	1,34	52,97	68,82	12,03 %	2816,56	L. 17.136	0,68	0,51
Nord	0,23	h 18 38'	1,42	57,11	90,95	14,53 %	4763,14	L. 11.910	1,14	0,80
Toscana	0,26	h 25 30'	0,99	107,50	45,98	6,03 %	1865,73	L. 29.752	0,43	0,44
Umbria	0,13	h 11 15'	0,83	43,50	16,26	8,71 %	1031,40	L. 44.541	0,18	0,21
Marche	0,05	h 17 00'	0,75	31,60	17,15	5,90 %	1564,48	L. 32.566	0,21	0,28
Lazio	0,11	h 17 20'	0,57	29,78	29,21	16,02 %	1413,59	L. 28.209	0,23	0,40
Abruzzo	0,10	h 16 45'	0,64	42,75	13,46	12,25 %	685,94	L. 53.268	0,13	0,20
Molise	0,09	h 15 00'	0,35	18,00	3,15	2,42 %	296,67	L. 556.180	0,03	0,09
Centro	0,14	h 17 55'	0,73	49,89	26,82	8,40 %	1427,28	L. 35.241	0,25	0,34
Campania	0,04	h 17 04'	0,30	39,00	7,07	2,97 %	273,98	L. 153.023	0,04	0,14
Puglia	0,06	h 12 05'	0,51	67,83	6,93	5,68 %	439,53	L. 82.262	0,07	0,12
Basilicata	0,18	h 13 24'	1,15	14,60	41,70	5,30 %	4122,71	L. 13.093	1,17	1,02
Calabria	0,15	h 7 50'	1,17	143,00	49,84	11,10 %	883,84	L. 63.551	0,15	0,13
Sicilia	0,09	h 12 42'	1,00	59,43	44,19	16,66 %	1080,87	L. 38.727	0,21	0,21
Sardegna	0,19	h 12 54'	1,12	27,44	111,18	16,67 %	2848,62	L. 17.359	1,03	0,93
Sud e Isole	0,08	h 13 14'	0,61	57,10	25,19	8,64 %	1075,91	L. 40.129	0,20	0,30
Italia	0,16	h 16 55'	0,98	55,99	53,68	11,89 %	3011,43	L. 17.107	0,62	0,62

sì calcolato, con un meccanismo che viene illustrato all'interno del rapporto, il punteggio conseguito dalle diverse regioni per ciascun aspetto. La scelta di assumere come punto di riferimento le regioni e non le singole biblioteche è dovuta alla necessità di fornire un quadro d'insieme dello stato dell'organizzazione bibliotecaria sul territorio e di sottolineare le competenze regionali in materia di programmazione e sviluppo delle bi-

blioteche di ente locale.

Per quantificare le valutazioni, i curatori dell'indagine hanno deciso di assegnare complessivamente 1.000 punti, ripartendo e bilanciando il peso dei singoli indicatori nella misura di seguito elencata:

— *Indicatori di accessibilità 200 punti* (pari al 20 per cento): metri quadri per il pubblico ogni 10 abitanti: 100 punti; media ore di apertura pomeridiana: 100 punti.

— *Indicatori di vitalità 320 punti*

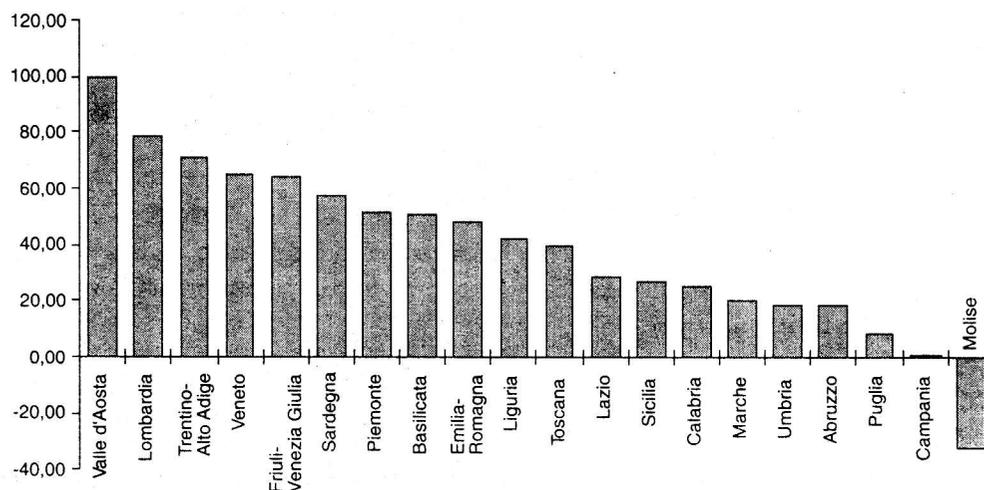
(pari al 32 per cento): volumi per abitante: 50 punti; periodici correnti: 50 punti; accessioni annue per 1.000 abitanti: 120 punti; percentuale del bilancio destinata all'acquisto libri: 100 punti.

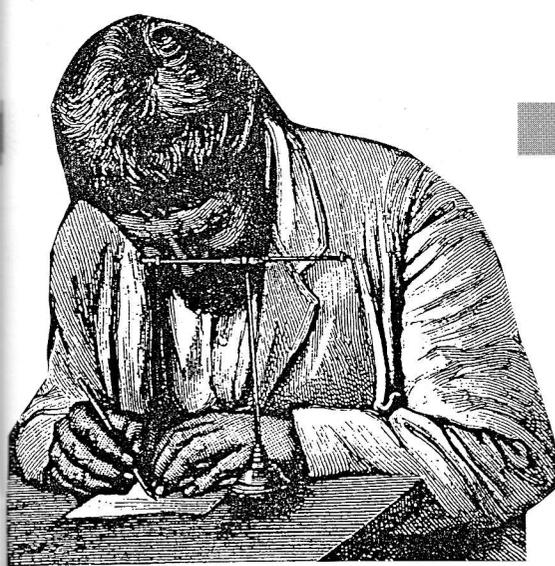
— *Indicatori di efficienza 250 punti* (pari al 25 per cento): produttività del personale (prestiti per adde-
detto): 150 punti; costo unitario dei servizi (rapporto fra spese e prestiti effettuati): 100 punti.

— *Indicatori di efficacia 230 punti*

Tab. 3 - Macroindicatore sintetico di qualità

Regione	Accessibilità	Vitalità	Efficienza	Efficacia	Qualità
Valle d'Aosta	24,79	34,08	8,95	33,30	101,12
Lombardia	12,28	26,19	17,10	23,65	79,21
Trentino-Alto Adige	13,57	30,72	11,54	16,43	72,26
Veneto	11,31	21,85	14,39	18,11	65,65
Friuli-Venezia Giulia	14,71	20,51	11,61	18,17	65,00
Sardegna	8,86	23,62	7,18	18,88	58,54
Piemonte	10,45	15,14	9,41	17,10	52,11
Basilicata	8,76	10,18	11,36	21,19	51,50
Emilia-Romagna	11,57	18,50	7,10	11,73	48,90
Liguria	8,53	9,16	10,21	15,69	43,58
Toscana	14,58	14,98	3,21	8,25	41,02
Lazio	8,22	13,52	2,01	5,57	29,32
Sicilia	6,26	17,74	0,12	3,99	28,12
Calabria	6,26	19,90	-2,48	2,71	26,39
Marche	6,59	7,79	2,08	4,49	20,95
Umbria	6,82	9,80	-0,50	3,63	19,75
Abruzzo	7,78	10,77	-2,25	2,97	19,27
Puglia	5,31	7,77	-5,34	1,68	9,42
Campania	6,36	4,67	-11,56	1,47	0,93
Molise	6,98	3,11	-44,14	0,99	-33,05





(pari al 23 per cento): prestiti per abitante: 160 punti; indice di circolazione (prestiti per volume): 70 punti.

Dalla somma di questi diversi indicatori è stato ricavato un "macroindicatore sintetico di qualità", che è stato calcolato per tutte le regioni. Il risultato è riportato nel grafico della Tab. 3. Il punteggio conseguito nell'indicatore di costo (che era più elevato quanto maggiore era il costo che la collettività sostiene per ogni prestito effettuato), evidenziando un dato di segno negativo, è stato sottratto ai punteggi conseguiti per gli altri indicatori: si spiega così la presenza di alcuni punteggi preceduti dal segno meno.

Qualche confronto

Una costante rilevabile da quasi tutte le tabelle è che i dati peggiorano a mano a mano che si procede da nord verso sud e dai comuni minori verso quelli più popolosi.

Dai dati dell'indicatore di qualità della Tab. 3 si possono ricavare diverse considerazioni, alcune delle quali piuttosto sorprendenti. Riportiamo la parte finale del capitolo dedicato a questi commenti (p. 45):

"Il dato che spicca su tutti è la estrema disomogeneità nella qualità del servizio: si pensi che le regioni che chiudono la graduatoria (Molise, Campania e Puglia) hanno un punteggio complessivo (oscillante tra il -33,05 del Molise ed il 9,42

della Puglia) di fatto inferiore a tutti i punteggi che le regioni classificate ai primi cinque posti (Valle d'Aosta, Lombardia, Trentino-Alto Adige, Veneto e Friuli-Venezia Giulia) raggiungono in ognuno dei quattro indicatori sintetici (l'unica eccezione è il punteggio di 8,95 raggiunto dalla Valle d'Aosta in quanto a efficienza).

Emerge anche la atipicità della organizzazione bibliotecaria valdostana, i cui successi sono sicuramente il risultato della particolare autonomia di cui gode quella regione e del modo in cui le competenze sono state esercitate, ma anche dalle caratteristiche del territorio e della scarsa densità demografica.

La chiave di lettura che viene spontanea per il risultato della Lombardia è che in quel caso si può effettivamente parlare di buona qualità complessiva, in quanto vi è una sostanziale perequazione tra i diversi indicatori: l'unico punto debole che emerge è quello della accessibilità, ormai insufficiente in relazione ai livelli di servizio raggiunti.

Il gruppo di regioni che segue, dal terzo (Trentino) fino al sesto posto (Sardegna), è attestato su buoni livelli — almeno relativamente al nostro paese — ed è interessante notare che in tutti i casi l'indicatore più elevato e che contribuisce a collocare la regione in una buona posizione di classifica è l'indicatore di vitalità: ciò non si deve solo al fatto che questo indicatore disponeva di un monte-punti maggiore, ma, almeno in alcuni casi, ad una precisa scelta di politica bibliotecaria che ha portato alcune regioni, come il Trentino e la Sardegna, a privilegiare gli investimenti nell'accessione di documenti.

Un altro gruppo di regioni, dalla settima (Piemonte) all'undicesima posizione (Toscana), è contraddistinto da dati molto oscillanti: non si può tacere che sorprende un po' il trovare all'interno di questo raggruppamento regioni come l'Emilia

e la Toscana, che godono di una reputazione senz'altro migliore di quanto sarebbe giustificato in base ai dati raccolti. Talvolta questi dati vanno considerati con prudenza, perché di questo gruppo fanno parte Piemonte e Toscana, vale a dire le due regioni dalle quali non sono stati restituiti tutti i questionari, per cui il dato potrebbe non essere del tutto rappresentativo come per il resto del campione.

Passando alla 'seconda metà dell'Italia' va detto che tutte le nove regioni che completano il quadro e che si collocano dal dodicesimo al ventesimo posto appartengono alla parte centro-meridionale del paese. L'unica regione del Sud che finora abbiamo incontrato è la Basilicata, che si trovava all'ottavo posto. Tutte le regioni di questo gruppo sono penalizzate da un indice di efficienza molto basso (quasi sempre preceduto dal segno meno) e non riescono a recuperare posizioni neppure quando conseguono un punteggio discreto in altri indicatori".

L'indagine, che sarebbe bene venisse aggiornata periodicamente e che, estesa anche alle biblioteche pubbliche dei capoluoghi e dei centri maggiori, potrebbe di fatto costituire un rapporto sulla pubblica lettura in Italia, getta le basi per l'elaborazione degli standard-obiettivo di cui si diceva all'inizio e che occuperanno ora il gruppo di lavoro nella seconda fase della sua attività. ■

(A cura della redazione)

¹ Quanto valgono le biblioteche pubbliche. Analisi della struttura e dei servizi delle biblioteche di base in Italia, Roma, Associazione italiana biblioteche, 1994 (Rapporti Aib, 4).