

Valutare: come e perché

Abbiamo rivolto a Giovanni Solimine, coordinatore della ricerca Quanto valgono le biblioteche pubbliche?, qualche domanda sui criteri adottati e le prospettive aperte

Quale è stato il vostro metodo di lavoro?

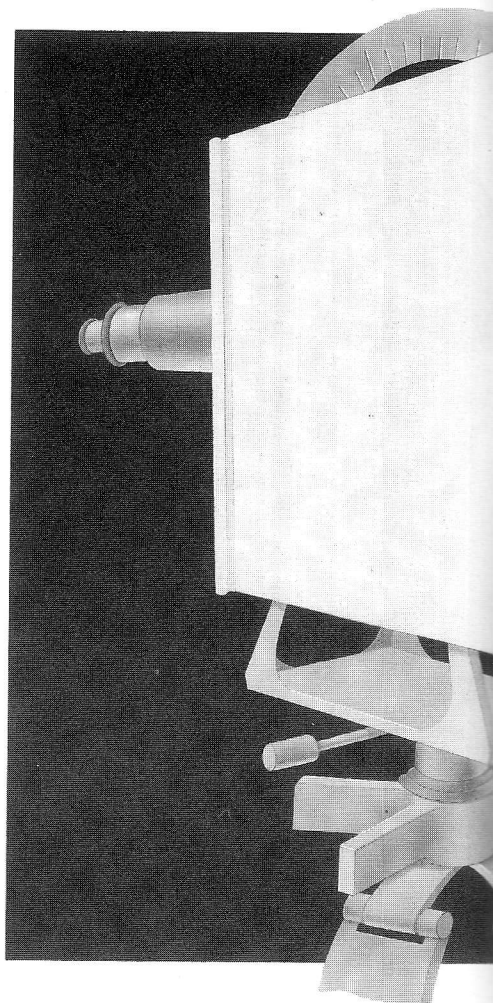
Una cosa sulla quale abbiamo puntato molto è la semplicità del meccanismo di rilevazione dei dati: abbiamo evitato, ad esempio, di appesantire i bibliotecari che, con grande disponibilità, partecipavano all'indagine, cercando di non chiedere loro un lavoro aggiuntivo. Ci siamo accontentati dei dati di cui presumibilmente già disponevano, che già erano abituati a fornire ai Comuni e alle Regioni per le periodiche raccolte di dati statistici, ma che non venivano sfruttati abbastanza e che non venivano utilizzati per costruire indicatori e per effettuare valutazioni. Non c'era altro modo per portare avanti la nostra ricerca, che è stata condotta solo attraverso il lavoro volontario dei componenti del gruppo di lavoro e dei referenti regionali dell'Aib. Si spiegano così anche alcuni limiti del nostro lavoro ed alcune lacune, di cui siamo consapevoli e che non dovrebbero permanere in un'indagine condotta con un po' più di mezzi a disposizione e su scala più ridotta, ma che dovevamo assolutamente accettare in una ricerca che si proponeva di toccare 200 biblioteche distribuite su tutto il territorio nazionale. Ad esempio, l'aver assunto un'attività "tradizionale" quale è il prestito come unica spia della capacità delle biblioteche di erogare servizi, lasciando in ombra invece i servizi informativi, indubbiamente non ci fornisce un'immagine completa e "moderna" di quanto le nostre biblioteche pubbliche offrono. Ma ciò era dovuto al fatto che le biblioteche non erano in grado di indicare quante transazioni informative avvengono al loro interno. Questo non è il solo dato mancante. Penso anche ai dati sulle presenze, di cui la maggior parte delle biblioteche non disponeva e che qualcuno ha provato a stimare: sulla base di questo dato si può indicare la percentuale della popolazione che la biblioteca riesce a raggiungere. Non ci è sembrato serio fornire nel rapporto finale della ricerca questo dato, che eravamo in grado di ricostruire sia pure attraverso una stima: a fronte di uno stan-

dard internazionale che pone alle biblioteche pubbliche l'obiettivo di servire un cittadino su quattro, in Italia si può ipotizzare che questo "indice di penetrazione" non vada mediamente al di là di un cittadino su otto. Ma si tratta di un dato non controllato, che invece andava rilevato direttamente ed in modo omogeneo, magari individuando alcune settimane campione nell'arco di un anno.

Pur con questa prudenza, qualcosa può essere sfuggito ugualmente. È probabile che la fotografia delle biblioteche pubbliche italiane che emerge dal rapporto finale della nostra ricerca non corrisponda al cento per cento alla realtà e che qualche regione possa non riconoscersi pienamente negli indici che forniamo. Noi siamo tranquilli e crediamo di poter dire che — anche in quelle regioni per le quali eventualmente dovesse emergere che il campione selezionato non è pienamente rappresentativo — la situazione reale non è certo molto diversa da quella che risulta dall'indagine. Speriamo che chi riteneva che i propri indicatori di servizio fossero migliori di quelli che invece emergono ora, tragga lo spunto non per dare addosso alla prima indagine del genere effettuata in Italia, negando l'evidenza, ma per analizzare e verificare nel dettaglio la propria situazione, correndo ai ripari.

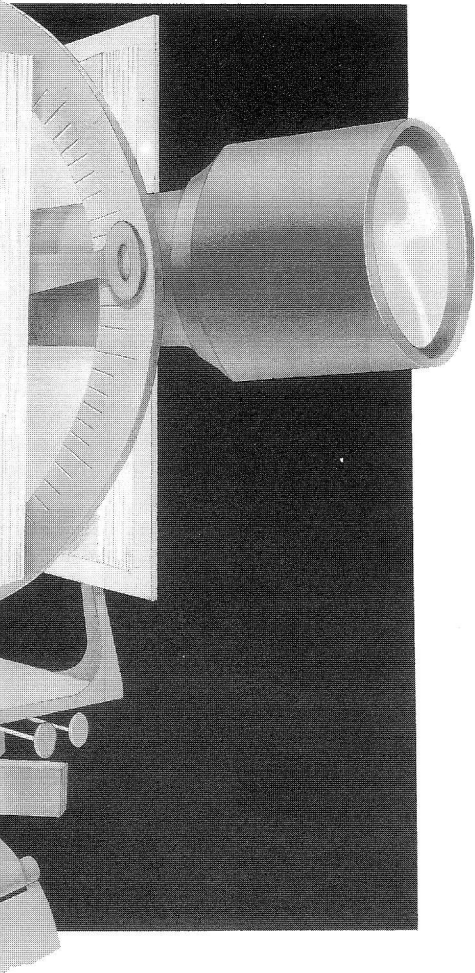
Al di là dell'apprezzabile pragmatismo... qual è l'impianto metodologico della ricerca?

Proprio perché dovevamo basarci su non molti dati, difficoltà alla quale aggiungerei quella di non poterci ispirare all'esperienza di altre indagini simili, che non mi risulta fossero state condotte in precedenza nel nostro paese, è stato necessario riflettere e discutere parecchio sul metodo col quale organizzare ed interpretare i dati raccolti. Debbo dire che questa è stata la parte più interessante e più affascinante del lavoro, durante la quale tutti i componenti del gruppo hanno dato un contributo notevole: ci sforzavamo di capire cosa un dato poteva dirci, andavamo a cercare



F. SICALCHERO

conferme o contraddizioni in altri dati, emergeva così la possibilità di assemblare più indicatori per costruire una valutazione non solo su un singolo servizio o una procedura ma su questioni di più grosso respiro, come l'accessibilità della biblioteca, la sua efficienza interna, e così via. Nella prima fase procedevamo a vista, senza schemi precostituiti, avendo abbastanza chiaro solo l'obiettivo finale, che era quello di individuare un livello standard di servizi, consolidato nelle biblioteche del nostro campione di "biblioteche che funzionano" e che potesse essere assunto come obiettivo per le altre biblioteche simili, cioè della stessa area geografica o appartenenti alla medesima fascia di popolazione, quindi con le stesse caratteristiche demografico-urbanistiche, le stesse capacità di spesa, lo stesso assetto amministrativo. In questo modo ci proponeva-



e che entro il prossimo anno pubblicherà uno standard relativo ai *performance indicators* — posso dire con soddisfazione che, sia pure inconsapevolmente, il lavoro che abbiamo fatto è tutto sommato allineato alle posizioni di chi poteva contare su mezzi e esperienze assai maggiori di quelli a nostra disposizione.

Ma non bastava. Volevamo mettere a fuoco anche uno strumento analogo che potesse essere utilizzato da quegli uffici regionali o provinciali che hanno la necessità di effettuare una valutazione comparata di più biblioteche. Per questo motivo abbiamo costruito un meccanismo molto articolato — che in realtà è molto più semplice da usare di quanto possa sembrare — per “pesare” i diversi indicatori, ricondurli a punteggi corrispondenti a una analisi del complesso delle prestazioni, e costruire una scala di valutazione comparativa. Anche in questo caso la metodologia ha preso corpo a mano a mano che si procedeva nel lavoro, per aggiustamenti successivi, provando e riprovando, cercando di esprimere in modo sintetico il risultato di un insieme di misurazioni. Sono stato molto contento di sentir dire da Nick Moore — uno degli esperti più autorevoli al mondo in questo settore, al quale anni fa l'Unesco affidò il compito di preparare un manuale di valutazione che rimane forse insuperato — che il confronto è essenziale in un processo di misurazione; mi ha fatto particolarmente piacere sentirgli dire queste cose al congresso Aib, visto che Moore concludeva il suo ragionamento individuando un ruolo di primo piano per le associazioni bibliotecarie nella diffusione di un approccio comune alla misurazione e nel fornire alle varie biblioteche una base con la quale ognuna possa confrontarsi.

Alla luce di questa esperienza, come si può giudicare lo “stato di avanzamento” degli studi italiani in materia di misurazione e valutazione?

Riferendo di quello che sta accadendo in ambito comunitario e in ambito Osi, e richiamando la relazione di Moore al congresso Aib dello scorso ottobre, ho in parte già risposto alla tua domanda. Del resto credo di essere la persona meno adatta ad esprimere un giudizio. Mi esprimerò, allora con parole non mie. I colleghi inglesi che hanno realizzato il progetto europeo cui facevo cenno in preceden-

za, hanno avuto la cortesia di inviarmi il draft del loro documento finale, nel quale si sostiene che la frontiera della valutazione costi/benefici su cui misurarsi ora è quella della qualità: passando in rassegna quelle che essi giudicano le più significative esperienze condotte nei diversi paesi europei, si soffermano diffusamente sul nostro lavoro, apprezzandone l'originalità. Andando al di là della nostra specifica esperienza, la cosa che credo si possa ormai constatare con soddisfazione è che in tantissime biblioteche sono in corso rilevazioni, si stanno costituendo gruppi di lavoro, sta nascendo una pratica diffusa della misurazione della valutazione, perché c'è bisogno di modellare sulle nostre esigenze specifiche sia le più generali metodologie di management, spesso nate in un contesto aziendale assai diverso da quello delle biblioteche, sia i contributi che ci vengono dalla biblioteconomia anglosassone, che resta un punto di riferimento importantissimo.

Quali potrebbero essere, per il futuro, i settori in cui intervenire e nei quali sviluppare l'iniziativa?

Innanzitutto, come dicevo, c'è bisogno di sperimentare molto e ovunque, in tutte le tipologie di biblioteche, e sui diversi aspetti strutturali e di servizio. Qualcosa d'interessante mi pare che già cominci a venir fuori in tema di valutazione delle raccolte e di analisi dell'utenza. Un settore che sicuramente ha una forte esigenza di autovalutazione è quello delle biblioteche speciali e delle università, che sono sottoposte ad una forte pressione da parte dell'utenza e che sono chiamate ad offrire prestazioni di qualità molto elevata; mi pare poi che, passata la prima fase di implementazione dei sistemi di automazione, stia venendo a maturazione l'esigenza di monitorarne il funzionamento e di valutarne la ricaduta sul versante dei servizi. Un'ultima cosa vorrei dire, anche in relazione alla mia attuale collocazione professionale: questo della valutazione è uno di quei tipici settori in cui si rende necessario un confronto ed una collaborazione tra chi opera quotidianamente nelle biblioteche e avverte il bisogno di strumenti di lavoro testati scientificamente, e chi invece ha il compito di fare ricerca e verificare nella realtà il frutto delle proprie intuizioni e delle proprie elaborazioni.

m.b.