

Performance measurement and quality management in public libraries. IFLA Satellite Meeting. Berlin 25-28 august 1997. Proceedings

edited by Peter Borchardt and Ulla Wimmer, Berlin, Deutsches Bibliotheksinstitut, 1998 (DBI Materialien, 168), p. 260

Nell'agosto del 1997 si tenne a Berlino un incontro dedicato alla valutazione del rendimento delle biblioteche pubbliche, di cui ora il Deutsches Bibliotheksinstitut — che fu tra i promotori dell'iniziativa, unitamente all'IFLA Section of Public Libraries, alla Zentral und Landesbibliothek di Berlino e alla Stadtbücherei di Düsseldorf — pubblica tempestivamente gli atti, curati da Peter Borchardt e Ulla Wimmer.

Come ricorda nell'introduzione Peter Borchardt, scopo dell'iniziativa era quello

di fare il punto della situazione riguardo all'applicazione in varie parti del mondo delle metodologie di misurazione e valutazione del funzionamento delle biblioteche pubbliche, a quasi dieci anni dalla pubblicazione del manuale di Nick Moore (*Measuring the performance of public libraries*, Paris, Unesco, 1989) e delle discussioni con cui esso fu accolto della comunità professionale, anche nella prospettiva — fissata poi nel "Medium term programme 1998/2001" della Public Library Section dell'IFLA — di procedere ad una revisione degli standard IFLA per le biblioteche pubbliche.

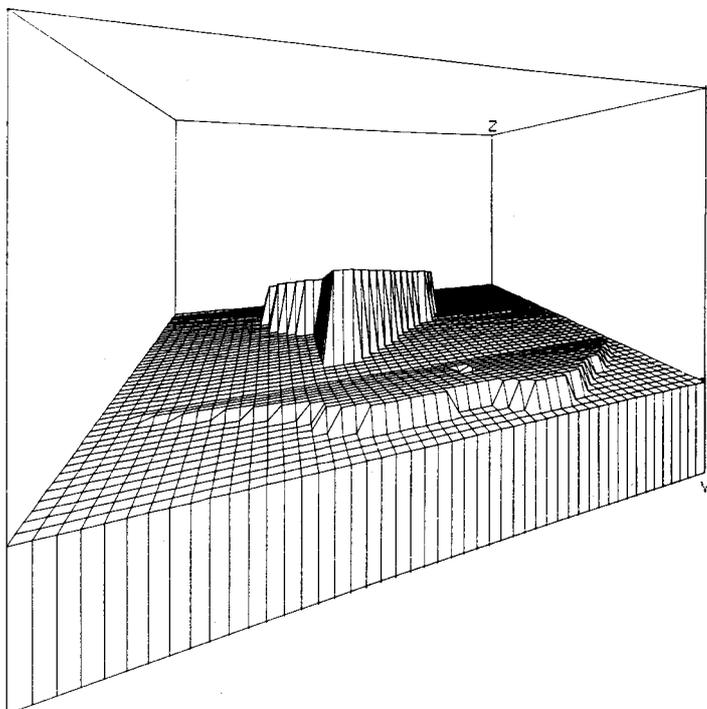
La prima parte del volume ospita i *national reports* preparati per l'occasione da Carl Gustav Johannsen (Danimarca), Hikka Orava (Finlandia), Geert Roelandts (Belgio di espressione fiamminga), Aline Girad-Billon e Thierry Giappiconi (Fran-

cia), Hannelore Klempin (Germania), Mariette van der Burg (Olanda), Sissel Nilsen, Mariane Karlsen e Frode Bakken (Norvegia), Leonor Gaspar Pinto e Maria José Moura (Portogallo), Silva Novljan (Slovenia), Victoriano Colodron (Spagna), Michael Curtis, Sue Wheeler e Barbara Jennings (Gran Bretagna), ed infine da Beverly P. Lynch (Stati Uniti d'America). Queste relazioni, oltre a descrivere per grosse linee il sistema bibliotecario di ciascun paese e a fornire dati statistici sulle strutture e sui servizi, ripercorrono l'evoluzione delle metodologie adottate (dall'influenza esercitata dal manuale di Moore fino ad arrivare ai primi tentativi di applicazione degli standard ISO 9000 in materia di qualità), ed offrono anche un quadro delle iniziative in corso. Senza entrare ora nel merito dei singoli contributi, si può senz'altro rilevare che in tutti i paesi presenti al *meeting* — pur essendo molto diversificati i soggetti che si occupano del monitoraggio del servizio bibliotecario — si dispone ormai di un'ampia gamma di dati e di serie storiche relative all'intero sistema nazionale, ma che in molti casi si adottano criteri di rilevazione ed elaborazione messi a punto a livello nazionale e poco standardizzati, anche se sostanzialmente molto simili tra di loro: infatti, il manuale Unesco è poco utilizzato ed in molti casi ritenuto ormai poco rispondente alla fisionomia attuale delle biblioteche, così come ancora poco diffuso è l'uso delle ISO 9000, mentre una certa attesa viene manifestata da più parti nei confronti dello standard ISO 11620 — *Library performance indicators*. Da italiani, poi, non possiamo non provare una

certa invidia nei confronti del livello, più che accettabile, raggiunto in materia di monitoraggio dei servizi delle biblioteche pubbliche in paesi del sud dell'Europa come il Portogallo, ma anche in paesi certo non senza problemi e caratterizzati da numerosi segnali di ritardo di vario genere, come la Slovenia: del resto, la stessa assenza del nostro paese a quell'incontro è abbastanza eloquente.

La seconda parte del volume è dedicata alla pubblicazione di *papers*, su alcuni dei quali ci si soffermerà qui brevemente, che analizzano trasversalmente e da diversi punti di vista i vari contributi e le tematiche in esse affrontate.

Philip G. Gill (*Performance measurement and quality management. Political perspectives gathered from the national reports*, p. 173-184) mette in evidenza l'aspetto politico e nota l'impegno legislativo e istituzionale col quale alcuni paesi seguono il tema della misurazione del rendimento e della ricerca della qualità: nelle Fiandre, così come in Norvegia, Finlandia e Gran Bretagna esistono norme di legge che impongono la raccolta dei dati; in Danimarca, Finlandia, Spagna, Francia e Regno Unito sono gli organi del potere centrale a curare la raccolta delle statistiche nazionali sulle biblioteche pubbliche; negli USA se ne occupano i singoli stati, mentre in Danimarca, Olanda, Norvegia, Portogallo, Fiandre e Germania operano anche agenzie nazionali incaricate di studiare ed applicare metodologie di rilevazione; significativo anche il ruolo delle associazioni professionali, che negli Stati Uniti, in Gran Bretagna, in Germania e in Danimarca hanno eser-



citato una spinta determinante nella promozione di una prassi costante di monitoraggio; a volte a tali attività collaborano anche altri organismi, come gli istituti di ricerca e le agenzie operanti nella diffusione del Total Quality Management nell'ambito dei servizi pubblici. Rispetto a quest'ultimo tema, è da segnalare anche l'intervento di Frode Bakken (*Quality management activities in a public library*, p. 254-258), che presenta il progetto pilota realizzato (attraverso momenti formativi, *non-obtrusive test* e altre attività) a partire dal 1993 presso la biblioteca norvegese di Tønsberg: l'attenzione si è concentrata in quel caso sulle collezioni, sui servizi di *reference*, sul personale professionale e sulla *user satisfaction*.

Con Beverly P. Lynch (*Performance measurement in libraries: the client's perspective*, p. 193-199), e con Barbara Jennings e Sue Wheeler (*Involving customers in performance measurement*, p. 200-207) vengono affrontati i temi dell'utenza e dell'analisi dei suoi bisogni, di cui si è occupata con particolare attenzione la biblioteconomia anglosassone.

Anche le questioni riguardanti la gestione delle risorse umane trovano spazio in un paio di interventi, tra i quali è da segnalare almeno quello di Bettina Windau (*Performance measurement and staff management*, p. 208-222), che riferisce di un'esperienza condotta in diciotto biblioteche tedesche e finalizzata a valutare l'orientamento al servizio.

Per concludere, al di là della documentazione dello stato dell'arte a livello internazionale che il volume fornisce, ci pare che esso contenga una serie di spunti di

interesse metodologico molto stimolanti. Su di essi potranno lavorare quanti, all'interno della Public Library Section dell'IFLA, saranno chiamati ad occuparsi della elaborazione dei nuovi standard per le biblioteche di base. Ma ciò non ci rassicura affatto su quello che potrà essere il risultato del loro lavoro, certamente non facile, sia perché sono già disponibili numerosi strumenti di lavoro per la raccolta e l'elaborazione dei dati (alcuni particolarmente autorevoli, anche per l'ente da cui sono stati prodotti, come lo standard ISO 11620), sia perché appare sempre più difficile indicare dei valori e dei parametri quantitativi che possano essere assunti come riferimento univoco a livello internazionale.

Giovanni Solimine