

Misurare la qualità

Criteria di valutazione del servizio delle biblioteche pubbliche di base: il caso dell'Osservatorio provinciale di Parma

di Roberto Montali

Da alcuni anni a questa parte si è potuto constatare da parte del mondo delle biblioteche pubbliche un crescente interesse ad introdurre elementi di misurazione del grado di efficacia ed efficienza del servizio offerto. Si tratta di valutazioni che certamente

risentono delle metodologie ispirate ai principi del management e che hanno lo scopo di comprendere come le risorse disponibili "si trasformano in prodotti e servizi rispondenti ai bisogni informativi degli utenti".¹ Anche l'Amministrazione provin-

ziale di Parma, nel quadro delle competenze ad esse assegnate dalla Regione Emilia-Romagna, ha inteso promuovere l'organizzazione di uno specifico osservatorio sulle biblioteche pubbliche esistenti sul territorio provinciale, finalizzato alla raccolta di dati utili per una valutazione *quantitativa e qualitativa dei servizi offerti*.

L'Osservatorio biblioteche della Provincia di Parma è consultabile sulla rete Internet all'indirizzo www.provincia.parma.it/biblioteche e si propone le seguenti finalità:

1) Raccogliere ed ordinare una banca-dati, periodicamente aggiornabile, riguardante il funzionamento e le caratteristiche delle biblioteche della provincia, e mettere a disposizione degli utenti uno strumento di consultazione agile ed aggiornato dei servizi offerti dalle diverse strutture bibliotecarie.

2) Associare dei parametri qualitativi ad alcuni dei dati rilevati, in modo da poter valutare e misurare il servizio erogato.

I risultati di questo lavoro potranno essere utilizzati anche dalle singole biblioteche per autovalutare il grado di efficienza raggiunto, in rapporto agli obiettivi prefissati ed alle risorse messe a disposizione, e per orientare con maggiore consapevolezza le scelte gestionali.

Lo scorso 5 marzo, in occasione del convegno "La qualità in biblioteca" che si è tenuto nella prestigiosa sede del Palazzo ducale di Colorno, sono stati presentati i risultati del primo rilevamento scaturito dall'analisi dei dati relativi all'anno 1997.

L'indagine ha interessato 21 biblioteche, attive nei seguenti comuni del parmense: Albareto, Bardi, Borgotaro, Collecchio, Felino, Fidenza, Fontanellato, Fontevivo, Langhirano, Medesano, Mezzani, Montechiarugolo, Neviano A., Noceto, Sala Baganza, Salsomaggiore, S. Secondo, Soragna, Sorbolo, Traversetolo.



La Biblioteca comunale di Sorbolo

Ad esse è stato inviato un questionario, la cui compilazione, in questo primo anno per così dire sperimentale, è risultata piuttosto disomogenea, in particolare per quanto riguarda i dati relativi ai bilanci ed ai costi di gestione delle biblioteche. Si è pertanto ritenuto di non considerare, nell'ambito di questa prima elaborazione, gli indicatori economici (percentuale di spesa sul bilancio complessivo dell'ente per acquisto libri e rapporto spesa per libri/prestiti).

Da segnalare che nel corso del 1997 le biblioteche dei Comuni di Langhirano e Salsomaggiore sono state interessate da processi di ristrutturazione e pertanto il servizio erogato è risultato inferiore allo standard abituale. Altrettanto atipica è stata la situazione della biblioteca di Colorno, per la quale il 1997 ha coinciso con il primo anno di attività.

Parametri adottati

La ricerca ha avuto come punto di riferimento analoghe indagini effettuate a livello nazionale dall'Associazione italiana biblioteche, dal Sistema bibliotecario del Vercatese e dal Comune di Bologna.² In particolare si è ritenuto opportuno non *inventare* nuovi parametri di valutazione ma adottare quelli individuati dalla ricerca AIB, integrati con la batteria di indicatori utilizzati per l'indagine nelle biblioteche di quartiere del Comune di Bologna e definiti come *indici delle opportunità*.

Lo scopo di questa integrazione è dovuta al fatto che si è condivisa l'opinione dei colleghi di Bologna, secondo la quale limitarsi ai parametri AIB vorrebbe dire penalizzare alcune piccole biblioteche che "... se valutate in base all'utenza reale ed ai servizi offerti, si posizionerebbero a livelli sia qualitativi che quantitativi elevati, ma che in

rapporto all'utenza potenziale e agli standard europei, avrebbero caratteristiche insufficienti". Inoltre, verrebbero lasciati in ombra diversi servizi non immediatamente misurabili (capacità di accoglienza, attrezzature, suddivisione degli spazi, attività culturali ecc...), che concorrono, in modo significativo, a qualificare una biblioteca pubblica di ente locale, assieme ai più tradizionali dati basati prevalentemente sul numero dei prestiti e sul patrimonio. Allo scopo tuttavia di mantenere comunque la possibilità di confrontare i dati raccolti con quelli di altre situazioni a livello regionale o nazionale, i due pacchetti di indicatori sono stati tenuti distinti e poi riuniti in un macro indicatore finale che teneva conto di entrambe le metodologie.

Indici di qualità (AIB)

1. *Superficie disponibile*: vengono rilevati i mq disponibili per il servizio di biblioteca; la misura viene espressa in mq/10 abitanti.
2. *Orario di apertura*: vengono conteggiate le ore di apertura pomeridiane, serali ed al sabato mattina. Le ore di apertura al mattino sono conteggiate per un terzo.
3. *Volumi per abitante*: si intende il rapporto fra il numero effettivo di volumi disponibili e gli abitanti del territorio comunale ove si trova la biblioteca (utenza potenziale).
4. *Periodici*: vengono rapportati i

periodici in abbonamento con gli abitanti.

5. *Accessioni annue*: viene considerato il dato degli ingressi di nuovi volumi in biblioteca in rapporto agli abitanti del territorio.

6. *Prestiti*: il dato dei prestiti effettuati nel corso dell'anno viene rapportato agli addetti impiegati nella struttura. Per la quantificazione del personale è stato applicato il metodo del *full time equivalent*, dove si rapportano le ore effettivamente prestate per il servizio di biblioteca all'equivalente numero di operatori a tempo pieno (36 ore settimanali).

7. *Prestiti per abitante*: rapporto fra il numero dei prestiti e gli utenti potenziali della biblioteca, vale a dire i residenti nel territorio comunale.

8. *Prestiti / Posseduto (indice di circolazione)*: viene preso in considerazione il dato derivante dal rapporto fra i prestiti effettuati ed il patrimonio librario complessivo della biblioteca.

I punteggi assegnati ai singoli indicatori di qualità e quelli attribuiti ai singoli indicatori delle opportunità sono riportati, rispettivamente nelle Tabelle 1 e 2.

Alcune considerazioni

Occorre innanzitutto sottolineare il carattere sperimentale di questa indagine, che ha applicato parametri ed indicatori utilizzati in altri contesti territoriali, ma per tipolo- ➤

Tabella 1. Punteggio assegnato ai singoli indicatori di qualità

ACCESSIBILITÀ	Superficie della sede (mq/ab.)	p. 80
	Ore di apertura settimanali	p. 120
VITALITÀ	Volumi per abitante	p. 50
	Periodici	p. 50
EFFICIENZA	Accessioni annue per abitanti	p. 120
	Prestiti x addetto	p. 150
EFFICACIA	Prestiti x abitante	p. 160
	Prestiti rispetto al posseduto	p. 70
TOTALE		p. 800

Tabella 2. Punteggio assegnato ai singoli indicatori delle opportunità

ATTREZZATURE	punti	AGGIORNAMENTO PATR. LIBRARIO	punti
Computer	14	Nuove accessioni di materiale librario	200
Fotocopiatrice	8		
Fax	6	ACCOGLIENZA	punti
Telefono pubblico	6	Informazioni di primo livello	40
Bar (distributori automatici)	5	Orientamento lettori	40
Videoregistratore/televisore	3	Informazioni novità librerie	35
Materiale audiovisivo	3	Consulenza per ricerche	30
Materiale fotografico	3	Preparazione bibliografie	25
Informazioni biblioteche collegate alla rete provinciale	30	Informazioni telefoniche con ricerche a catalogo	25
Impianto di amplificazione	2	Visite guidate	25
ACCESSIBILITÀ		PRESTITO E ATT. COLLEGATE	
Assenza barriere architettoniche	20	N. Prestiti	130
Orario continuato 8,30/19	15	Prenotazione con avviso rientro	35
CDD a scaffale aperto	10	Rinnovo telefonico	30
Istruzioni per l'uso	6	Desiderata	30
Apertura serale	5	Prestito interbibliotecario	15
Linea telefonica diretta	5	Recapito a domicilio	10
Segnaletica esterna	3		
Segnaletica interna	6	ATT. CULTURALI E COLLABORAZIONI	
VIVIBILITÀ		Promozione e animazione	25
Sala di lettura tranquilla	25	Collaborazione scuole	25
Sala ragazzi	18	Collaborazione con case di riposo/centri anziani	15
Emeroteca	12	Collaborazione con associazioni/gruppi giovani	20
Sala break	8	Collaborazione con altri servizi territoriali	15
Sala polivalente x convegni, riunioni, mostre	8		
Condizionatori/ventilatori	6		
Laboratorio polivalente e/o ludoteca	3	TOTALE PUNTI DISPONIBILI	1.000

gie di biblioteche simili a quelle del nostro territorio. Lo scopo principale del lavoro è stato in definitiva quello di verificare l'utilità di un metodo di indagine e la sua adeguatezza alla realtà della provincia del parmense.

Attualmente sono in fase di elaborazione i dati relativi al 1998, presto disponibili nel sito Internet dell'Amministrazione provinciale di Parma.

Il rilevamento dei dati

Il fondamentale punto di partenza per questo tipo di ricerche riguarda ovviamente la fase di recupero dei dati ritenuti significativi. A questo proposito risulterà estremamente

importante creare, nelle nostre biblioteche una sensibilità ed una abitudine alla compilazione delle schede di rilevamento, da una parte cercando di convincere i diversi operatori sull'utilità di tali analisi, dall'altra elaborando modelli sufficientemente esaustivi ma nello stesso tempo di agevole compilazione. Infatti, una prima difficoltà che abbiamo incontrato è stata proprio quella della completezza dei dati e della loro affidabilità, soprattutto per quanto ha riguardato la parte della scheda relativa ai bilanci e alle spese di gestione della biblioteca.

La progressiva introduzione, negli enti locali, del bilancio organizzato

per centri di costo, dovrebbe, nel futuro, rendere più agevole il rilevamento di questi indicatori.

Il "peso" e la scelta degli indicatori

Una seconda osservazione riguarda i criteri di scelta degli indicatori e la valutazione del loro "peso specifico". Abbiamo già ricordato come siano stati adottati criteri già sperimentati sul campo in due sistemi bibliotecari abbastanza simili al nostro. Su questo punto sarà certamente utile raccogliere osservazioni e proposte da parte dei bibliotecari sulla necessità o meno di "personalizzare" tali parametri di valutazione, senza perdere di

ORARIO DI APERTURA

indicatore AIB (solo apertura pomeridiana)

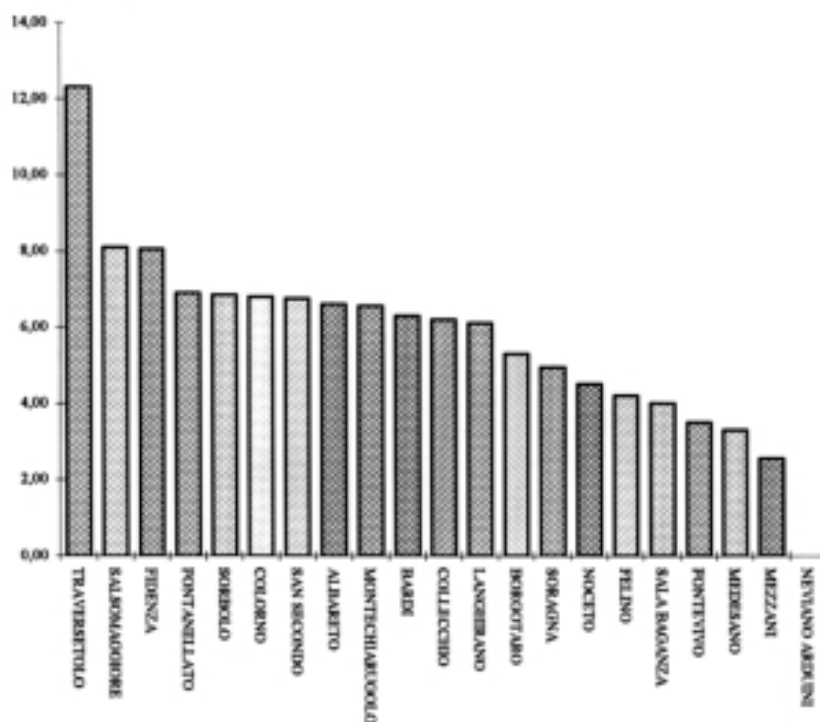
Vimercate e Bologna considerano invece tutta la giornata

In questa ricerca si considerano le ore al mattino per un terzo. Il sabato mattina viene aggiunto alle ore pomeridiane

punteggio: 120

		h. di apertura	punti
1	TRAVERSETOLO	41,00	12,32
2	SALSOMAGGIORE	27,00	8,11
3	FIDENZA	26,83	8,06
4	FONTANELLATO	23,00	6,91
5	SORBOLO	22,83	6,86
6	COLORNO	22,67	6,81
7	SAN SECONDO	22,50	6,76
8	ALBARETO	22,00	6,61
9	MONTECHIARUGOLO	21,83	6,56
10	BARDI	21,00	6,31
11	COLLECCHIO	20,67	6,21
12	LANGHIRANO	20,33	6,11
13	BORGOTARO	17,67	5,31
14	SORAGNA	16,50	4,96
15	NOCETO	15,00	4,51
16	FELINO	14,00	4,21
17	SALA BAGANZA	13,33	4,01
18	FONTEVIVO	11,67	3,51
19	MEDESANO	11,00	3,31
20	MEZZANI	8,50	2,55
21	NEVIANO ARDUINI	0,00	0,00
			120,00

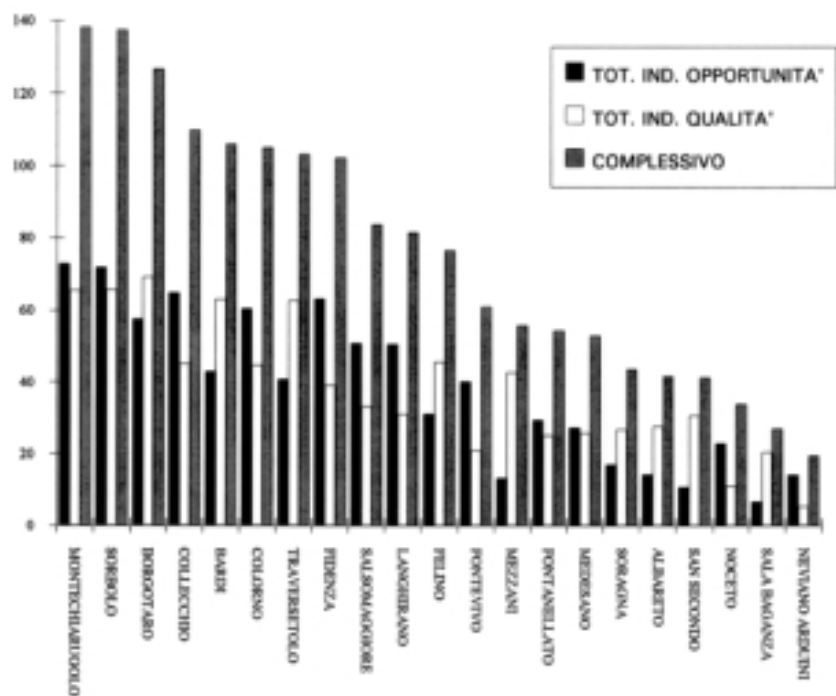
ORARIO DI APERTURA



CLASSIFICHE FINALI

	TOT. IND. OPPORTUNITA'	TOT. IND. QUALITA'	COMPLESSIVO	
1	MONTECHIARUGOLO	72,716	65,4	138,1
2	SORBOLO	71,774	65,6	137,3
3	BORGOTARO	57,498	69,2	126,7
4	COLLECCHIO	64,655	45,1	109,8
5	BARDI	42,85	63,1	105,9
6	COLORNO	60,357	44,7	105
7	TRAVERSETOLO	40,616	62,6	103,2
8	FIDENZA	63,104	39,1	102,2
9	SALSOMAGGIORE	50,619	33	83,65
10	LANGHIRANO	50,443	31	81,43
11	FELINO	30,93	45,5	76,47
12	FONTEVIVO	40,046	20,8	60,85
13	MEZZANI	13,079	42,6	55,69
14	FONTANELLATO	29,185	25	54,17
15	MEDESANO	27,133	25,6	52,77
16	SORAGNA	16,889	26,6	43,49
17	ALBARETO	14,08	27,5	41,55
18	SAN SECONDO	10,656	30,5	41,11
19	NOCETO	22,826	10,9	33,75
20	SALA BAGANZA	6,5752	20,3	26,83
21	NEVIANO ARDUINI	13,969	5,33	19,3

CLASSIFICHE FINALI





L'interno della Biblioteca comunale di Sorbolo

vista tuttavia una relativa omogeneità con criteri generali comunemente adottati ed accettati, anche per avere la possibilità di confrontare i risultati ottenuti anche in altri contesti.

Da approfondire l'argomento riguardante la scelta di parametri che tengono conto del *punto di vista degli utenti*, vale a dire di indicatori che potrebbero derivare da indagini finalizzate a considerare le aspettative dei frequentatori delle nostre biblioteche ed il loro grado di soddisfazione.

A questo proposito segnaliamo che recentemente si è costituito un gruppo di lavoro fra le amministrazioni provinciali di Parma, Reggio Emilia, Bologna e Ferrara, con lo scopo di formulare criteri di rilevamento e valutazione omogenei, in accordo con le indicazioni ed i parametri AIB.³

La "classifica" finale

L'ultima considerazione riguarda la cosiddetta "classifica" finale delle biblioteche.

Si è già rilevato come, nel corso del 1997, alcune importanti biblioteche provinciali hanno attraversato una fase particolare della loro storia. Ne consegue che i "punteggi" guadagnati devono essere letti, in questa prima fase, come puramente indicativi della metodologia adottata e, in misura minore, come valori assoluti. Pur con questi limiti, non si può fare a meno di osservare come, soprattutto nella classifica integrata con gli *indicatori di opportunità* adottati nel Comune di Bologna, emerga una divisione abbastanza netta fra quelle biblioteche che possono contare, anche parzialmente, su personale preparato e ad esse dedicato, rispetto a quelle il cui funzionamento è legato, in

modo quasi esclusivo, a personale volontario e non strutturato.

In questo senso credo che venga confermato un concetto fondamentale secondo il quale a differenziare una vera biblioteca da un servizio che potremmo definire *centro di lettura* o *centro di prestito* dovrebbe essere proprio il "valore aggiunto" offerto da addetti preparati e, soprattutto, motivati ad operare in questo specifico settore dei pubblici servizi. ■

Note

¹ GIOVANNI SOLIMINE, *Problemi di misurazione e valutazione dell'attività bibliotecaria: dall'analisi di sistema agli indicatori di qualità*, in *Il linguaggio della biblioteca. Scritti in onore di Diego Maltese*, a cura di Mauro Guerrini, Milano, Editrice Bibliografica, 1996, p. 122.

² *Quanto valgono le biblioteche pubbliche. Analisi della struttura e dei servizi delle biblioteche di base in Italia*, Roma, AIB, 1994; *Quanto valgono le biblioteche pubbliche? Efficienza e qualità dei servizi nelle biblioteche del Sistema bibliotecario del Vimeratese*, a cura di Danila Rossi, Vimercate, 1994; *Piano qualità totale. Definizione degli standard organizzativi delle biblioteche decentrate*, Comune di Bologna, 1996.

³ Le Province di Bologna e di Reggio Emilia hanno recentemente pubblicato in forma dattiloscritta analoghe indagini, condotte secondo criteri in buona parte riconducibili ai parametri AIB, sicuramente da segnalare per l'impegno ed il grado di consapevolezza dell'importanza di un costante monitoraggio dei servizi bibliotecari: *Profilo biblioteca 1997. Analisi di misura e valutazione delle biblioteche della provincia di Bologna*, a cura di Andrea Reatti, Enrico Malpezzi, Giampiero Romanzi, Bologna, Provincia di Bologna. Ufficio biblioteche; Ass.ne nazionale Garanzia di Qualità, 1998. *Le biblioteche pubbliche della provincia di Reggio Emilia. Rapporto finale della rilevazione 1996*, a cura di Anna Galluzzi, con la consulenza di Sergio Conti, Reggio Emilia, Provincia di Reggio Emilia, [1998].