

# Strumenti di valutazione per i servizi digitali

*Quali strategie in un contesto "ibrido"?*

di Anna Galluzzi

## La questione terminologica

Una riflessione sulla valutazione dei servizi in era digitale non necessariamente coincide con il tema, ben più altisonante, della valutazione della biblioteca digitale. Molte potrebbero essere le argomentazioni per affermare che i tempi non sono ancora maturi per una seria proposta in questa seconda direzione. Infatti, da un lato la "biblioteca digitale" solo di recente ha trovato una credibile sistemazione concettuale ed è ancora di là da venire una sua effettiva realizzazione concreta, dall'altro lato le proposte metodologiche sul piano valutativo a livello internazionale solo negli ultimi tempi hanno cominciato a sganciarsi dal modello tradizionale.

Scopo del presente articolo è dunque quello di focalizzare i problemi della misurazione e valutazione in una fase di transizione da un ambiente di lavoro tradizionale a uno digitale, in un contesto che da molti è definito "ibrido". In realtà, quello terminologico è probabilmente il terreno più infido sul quale ci si possa avventurare, ma la chiarezza dei contenuti è condizio-

ne imprescindibile di reciproca comprensione. Per questo può essere utile prendere in prestito dal recente volume di Alberto Salarelli e Anna Maria Tammaro, *La biblioteca digitale*, le seguenti definizioni:

Il termine "biblioteca elettronica" [...] definisce la biblioteca automatizzata che usa ogni tipo di strumentazione elettronica necessaria al suo funzionamento [...]. Con la qualificazione "elettronico" si intende l'attrezzatura usata per la lettura dei dati e non la caratteristica dei dati usati.

[...] Secondo Rusbridge la biblioteca ibrida dovrebbe essere: "[...] disegnata per mettere insieme tecnologie diverse nel contesto di una biblioteca reale e per cominciare a sperimentare sistemi integrati e servizi sia nell'ambiente elettronico che in quello a stampa" (CHRIS RUSBRIDGE, *Towards the hybrid library*, "D-Lib Magazine", 2 (1998), 7, consultabile su: <<http://www.dlib.org/dlib/july98/rusbridge/07rusbridge.html>>).

In Italia, il connubio tra diversi supporti informativi, attualmente si preferisce definirlo biblioteca multimediale. Il concetto si limita alla constatazione della situazione esistente e cioè tipologie documentarie diverse e su supporti di memorizzazione diversi che convivono in un'organizzazione bibliotecaria ancora tradizionale. [...]

Il concetto della biblioteca virtuale è quello di una collezione di documenti tematici collegati tra loro, costituiti da banche dati e pagine web realizzate da migliaia di autori.

[...] Una delle migliori definizioni di biblioteca digitale è quella che è stata usata al "Workshop on distributed knowledge work environment" di Santa Fé: "Il concetto di biblioteca digitale non è quello di una collezione digitale dotata di strumenti di gestione dell'informazione. È piuttosto uno spazio in cui mettere insieme collezione, servizi e persone a supporto dell'intero ciclo di vita della creazione, uso, preservazione di dati, informazione e conoscenza" (cfr. <<http://si.umich.edu>>).

[...] La Digital Libraries Federation precisa: "Le biblioteche digitali sono organizzazioni che forniscono le risorse, compreso il personale specializzato, per selezionare, organizzare, dare l'accesso intellettuale, interpretare, distribuire, preservare l'integrità e assicurare la persistenza nel tempo delle collezioni digitali così che queste possano essere accessibili prontamente ed economicamente per una comunità definita o per un insieme di comunità" (cfr. <<http://www.clir.org>>).<sup>1</sup>

Al momento attuale, non si può dire compiuto il processo di trasformazione della biblioteca ibrida in digitale, né si possono dire superate le altre formule nate dall'incontro tra le biblioteche e l'informatica. Attraversiamo dunque una fase in cui le biblioteche sono prevalentemente



mente elettroniche (e quindi utilizzano strumenti informatici di gestione), sono sicuramente multimediali (perché hanno collezioni caratterizzate da supporti diversi), realizzano i primi nuclei digitali (creando piccole collezioni strutturate di documenti digitali e organizzando su queste dei servizi sia in locale che in remoto). In questa fase la valutazione deve dunque fare i conti con i cambiamenti intervenuti all'interno delle biblioteche sul piano della documentazione posseduta, della gestione delle risorse e dell'erogazione dei servizi.

### **La letteratura professionale sulla valutazione dei servizi**

Di fronte a questi profondi cambiamenti in atto nelle biblioteche già da parecchi anni, la letteratura biblioteconomica sulla valutazione e i relativi strumenti metodologici hanno ritardato e ritardano ancora ad adeguarsi.

In realtà, in Italia i temi della gestione ispirata ai principi del management e della valutazione dei servizi si sono affermati soltanto negli ultimi quindici anni, durante i quali è aumentato esponenzialmente il numero delle indagini condotte (soprattutto nelle biblioteche pubbliche),<sup>2</sup> si è realizzata una più ampia condivisione di metodologie e di strumenti di lavoro standardizzati<sup>3</sup> e si sono moltiplicati i momenti formativi su tali argomenti. Mentre cresceva il numero dei contributi sulla valutazione dei servizi tradizionali della biblioteca, emergeva però sempre più forte l'esigenza di strumenti valutativi per le raccolte digitali e i servizi fondati su di esse o comunque erogati a distanza e la parziale inadeguatezza degli strumenti tradizionali.

A tutt'oggi si è ancora piuttosto lontani, anche a livello internazionale, dalla definizione di un insieme minimo di misure e di indica-

tori da rilevare per la biblioteca ibrida. Esistono però degli autorevoli studi sull'argomento che sono oggi punto di riferimento delle sperimentazioni in atto. In particolare, si ricordi il rapporto finale del *Management information systems and performance measurement for the electronic library*, ossia lo studio condotto a supporto di Elib (MIEL2),<sup>4</sup> che fa a sua volta parte del programma Management Information for the Electronic Library (MIEL).

Tale rapporto, scritto da Brophy e Wynne nel 1997, è ampiamente basato sul manuale di Charles McClure e Cynthia Lopata, *Assessing the academic networked environment: strategies and options*.<sup>5</sup>

Un altro importante lavoro a cui Brophy e Wynne si sono ispirati è EAL (Effettive Academic Library), anzi più esattamente il rapporto finale di EAL<sup>6</sup> integrato della lista degli indicatori conosciuti come EAL+.

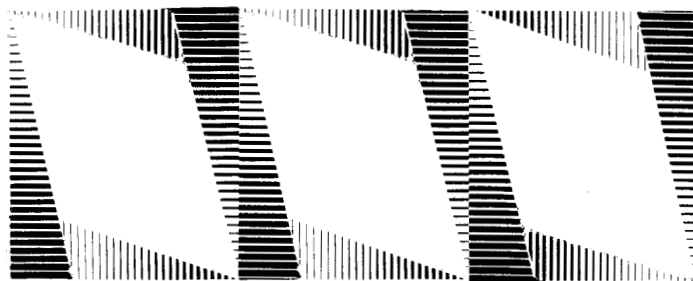
Ma le riflessioni in proposito sono appena iniziate; sempre più frequentemente nel mondo biblioteconomico angloamericano, le tematiche della valutazione sono associate alle riflessioni sulle caratteristiche della biblioteca digitale; la rivista "Library trends" ha recentemente dedicato un intero numero monografico all'argomento<sup>7</sup> e la "3th Northumbria international conference on performance measurement in libraries and information services" tenutasi dal 27 al 31 agosto 1999 presso il Longhirst Management Training and Conference Centre di Longhirst Hall nel Northumberland, proponeva una sessione specifica su queste tematiche,<sup>8</sup> che hanno comunque caratterizzato molte altre relazioni.

Non si possono inoltre ignorare il progetto sponsorizzato dall'Unione europea, EQUINOX (Library performance measurement and quality management system, performance indicators for electronic library service),<sup>9</sup> evoluzione di un precedente progetto denominato EQLIPSE (Evaluation and Quality in Library Performance)<sup>10</sup> e il progetto "Developing national library network statistics & performance measures",<sup>11</sup> condotto da John Carlo Bertot e Charles McClure e finanziato dal Department of education degli Stati Uniti.

### **La valutazione dei servizi in era digitale**

Compito dei bibliotecari in questa delicata fase di transizione è quello di riflettere sull'inquadramento teorico della valutazione e sugli strumenti elaborati fino a questo momento allo scopo di individuare gli elementi di continuità e i fattori di cambiamento imposti sul piano metodologico dalle profonde trasformazioni verificatesi nelle biblioteche in seguito all'esplosione dell'era elettronica e digitale.

Sicuramente restano invariati i principi fondamentali dell'attività di valutazione, ossia tutte quelle decisioni che devono essere prese in fase di impostazione del processo valutativo. Devono per esempio essere chiari gli scopi della valutazione, le persone coinvolte in quanto portatrici di interesse (*stakeholders*) rispetto al progetto e alla sua valutazione, le fasi del ►



processo, il tipo di utilizzazione dei risultati, le modalità di coinvolgimento eventuale degli utenti, la scelta dei metodi e delle tecniche più appropriate agli scopi che si vogliono perseguire. Tutto questo per garantire che la valutazione non sia un onere inutile e dispendioso, ma un processo volto alla migliore riuscita dei progetti e delle iniziative.

Detto questo, non si può d'altra parte negare che gli strumenti valutativi tradizionali sono insufficienti a valutare i servizi bibliotecari in un contesto digitale, in quanto sono basati sulla capacità della biblioteca (con le sue risorse e i suoi strumenti) di assistere gli utenti nella ricerca dell'informazione di cui hanno bisogno. La tecnologia ha ampliato l'accesso alle risorse informative al di là delle mura della biblioteca, spesso producendo come effetto collaterale la perdita da parte della biblioteca del ruolo di mediazione informativa.

Così la biblioteca deve ripensare il proprio ruolo e di conseguenza la sua capacità di valutare direttamente la propria performance. I problemi più grossi in fase di valutazione derivano proprio dal fatto di dover pensare a un modello che vada bene per un contesto nel quale gli utenti accedono all'informazione remota, relazionandosi sempre meno con la biblioteca e con le sue risorse per rispondere alle proprie domande.<sup>12</sup>

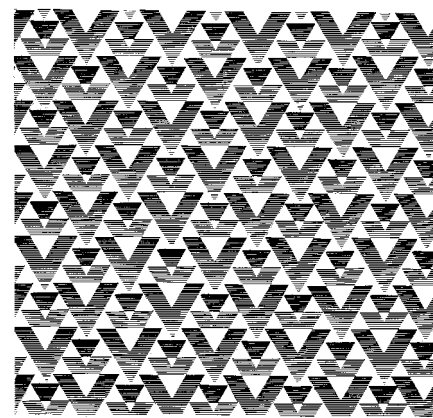
In conseguenza del cambiamento dei target di utenti da servire deve aggiornarsi la capacità della biblioteca di monitorare i loro bisogni e i loro comportamenti; essi diventano sempre più remoti e anonimi dal momento che hanno sempre meno bisogno di recarsi fisicamente in biblioteca per accedere al patrimonio informativo della stessa. È probabile che gli utenti dei servizi in remoto comprendano anche parte dei precedenti non-utenti, attirati dalla maggiore accessibilità

del materiale bibliografico e dalla disponibilità di informazioni prima non disponibili in biblioteca.

In secondo luogo, gli scopi per i quali gli utenti cercano l'informazione cambiano; sempre più spesso gli utenti utilizzano gli strumenti elettronici disponibili per costruirsi e organizzarsi i propri database informativi, per creare nuovi documenti che inglobano le informazioni reperite, per cercare persone con cui comunicare o collaborare per i propri progetti.

In terzo luogo, cambia il ruolo della biblioteca nella fornitura delle informazioni, sebbene è difficile al momento dire esattamente in quale maniera. Certamente, la biblioteca si trasformerà sempre di più in un costruttore di database, mediante la selezione delle risorse informative di maggiore interesse per i propri utenti e la realizzazione di strumenti di ricerca che incorporino tali informazioni.

Ancora – e questo è forse l'aspetto più evidente – la natura della raccolta bibliografica cambia profondamente. Le risorse diventano più disperse e intangibili e il concetto di collezione si estende al di là delle mura della biblioteca. Si trasforma anche la natura del controllo della biblioteca sui contenuti della raccolta; i confini della singola unità bibliografica diventano sempre più evanescenti, per effetto del reticolo ipertestuale e ipermediale che autori e utenti creano intorno a ogni singola risorsa. Il contenuto delle risorse informative può cambiare anche in tempi abbastanza rapidi. Alcuni capisaldi della misurazione delle biblioteche, ad esempio le dimensioni della raccolta e il numero dei documenti acquisiti annualmente, perdono di significato o ne hanno sempre meno; lo stesso dicasi per tutte quelle misure di rendimento che sono collegate al possesso di documenti fisici (ad esempio, la disponibilità a scaffale). Il concetto di possesso dei docu-



menti tende a essere sostituito da quello di accesso, rispetto al quale diventa essenziale un approfondimento relativo alle modalità.

In definitiva, se da un lato il processo valutativo è reso più complesso dalla lontananza fisica e dalla parziale inconoscibilità degli utenti, dall'altro lato esso viene potenziato dalla possibilità di monitorare più ampiamente gli usi che essi fanno delle risorse informative. Semplificando, si potrebbe dire che mentre nella biblioteca tradizionale l'utenza potenziale di riferimento (bacino d'utenza da servire) e gli utenti reali della biblioteca sono identificabili abbastanza agevolmente, in una biblioteca ibrida esistono dei servizi per i quali l'utenza potenziale si identifica con la cosiddetta "comunità virtuale", non definibile sulla base di un'appartenenza territoriale o istituzionale, ma sulla base della condivisione di interessi e della disponibilità di un accesso a Internet. D'altra parte, mentre in una biblioteca tradizionale, a meno che tutti gli utilizzi del materiale bibliografico non siano mediati da un bibliotecario, l'uso delle risorse informative da parte degli utenti è monitorabile solo con molta difficoltà, al contrario gli usi delle risorse elettroniche vengono registrate su file di servizio chiamati *log files* che consentono di farsi un'idea molto più precisa delle operazioni compiute dagli utenti.

## Metodi e fonti per la raccolta dei dati

Quest'ultima considerazione apre la riflessione sui metodi e le fonti per la raccolta dei dati in un contesto digitale. Come per i servizi tradizionali, i metodi di raccolta dei dati possono essere qualitativi oppure quantitativi. Tra le metodologie qualitative, Bertot suggerisce l'analisi sul campo, l'analisi dei contenuti, i focus group, le interviste individuali e di piccoli gruppi, l'analisi critica, tutte tecniche già conosciute anche per la valutazione della biblioteca tradizionale. Tra i metodi quantitativi vengono proposti l'utilizzo di questionari inviati per posta oppure elettronici, le misurazioni del traffico di rete, l'analisi del file che registra l'accesso al web.<sup>13</sup>

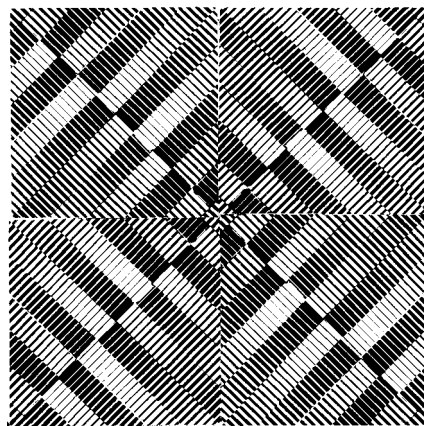
Come giustamente sottolinea Bertot, si tratta da un lato di

utilizzare le tradizionali metodologie qualitative e quantitative (ad esempio, focus group, interviste, inchieste), [dall'altro] di adattare le metodologie tradizionali (ad esempio trasformando i questionari inviati per posta in sondaggi gestiti tramite schermate web autoaperti), o [di creare] nuove metodologie (ad esempio monitorando le transazioni web e analizzando gli indirizzi web) al fine di rilevare dati sull'utilizzo della rete. Più facilmente, la misurazione dell'utilizzo della rete richiederà una combinazione di tutti i metodi sopra menzionati – tecniche esistenti e/o modifica delle tecniche esistenti e sviluppo di nuove tecniche – al fine di produrre delle efficaci statistiche e misurazioni delle prestazioni di rete.<sup>14</sup>

La fonte più nuova di raccolta di statistiche di rete è rappresentata dai *log files* o *transaction logs*.

I *log files* contengono la registrazione delle interazioni che intervengono nel momento in cui un utente sottopone una ricerca al sistema. L'analisi dei *log files* mira a raccogliere informazioni utili sul traffico registrato sul sito, sulle caratteristi-

che demografiche dell'utente e sul comportamento nell'utilizzo delle risorse. I software che analizzano i *log files*, però, se da un lato sono estremamente efficaci nel registrare il traffico, gli accessi, il numero di computer connessi, lo sono invece molto di meno nel fornire un quadro utile del comportamento dell'utente, a causa della stessa configurazione di Internet, a causa della stessa configurazione del protocollo http. In sostanza, le statistiche generate in automatico non sempre sono affidabili: ad esempio, anche se si può sapere cosa è stato scaricato dalla rete (download di pagine o file), è più difficile se non impossibile stabilire cosa è stato salvato nel disco rigido locale, né è possibile sapere cosa è stato stampato. Così, le pagine salvate nella memoria locale (*cache memory* del computer), quando verranno richiamate, non saranno scaricate di nuovo dal server, ma recuperate dalla *cache memory*. Ciò vuol dire che saranno contate una sola volta nelle statistiche degli accessi, mentre potrebbero essere state visionate numerose altre volte. Inoltre, i pacchetti software esistenti per raccogliere le statistiche di rete sono nati per rispondere ai bisogni della comunità commerciale per fini pubblicitari non agli scopi della comunità bibliotecaria, quindi sono spesso ambigui rispetto alle modalità di conteggio



e ai criteri di funzionamento. Nonostante questo, le statistiche di rete sono una misura molto popolare e i software che analizzano i *log files* sono il principale strumento a disposizione per monitorare l'uso dei servizi di rete; è opportuno però tener presente che, se vengono utilizzati, devono essere integrati con indagini, questionari e interviste.

In definitiva i dati che un *log file* può mettere a disposizione sono i seguenti:

- il numero di accessi e delle visite; gli accessi si identificano con i download effettuati su una pagina html (ogni volta che si scarica una pagina, si scaricano tutte le immagini contenute in quella pagina), le visite identificano invece il numero di download di un'intera pagina; le visite rappresentano la misura migliore, ma nessuna delle due misure è in grado di rendere conto dell'identità degli utenti;
- il numero di byte trasferiti;
- quali risorse sono state ricercate;
- da quali workstation;
- quando;
- i numeri di indirizzi IP da cui sono state effettuate le connessioni;
- il tipo di browser con cui sono state effettuate le connessioni.

## I contenuti della valutazione dei servizi digitali

Nella scelta dei dati da raccogliere e degli indicatori da elaborare, da un lato è opportuno continuare ad utilizzare quelli tradizionali, dall'altro è indispensabile individuarne di nuovi e specifici; infatti, le metodologie di valutazione dei servizi digitali non sono alternative a quelle dei servizi tradizionali, bensì devono andare a integrarsi mediante l'utilizzo di misure aggiuntive o aggiustamenti di quelle esistenti, in virtù delle nuove modalità di organizzazione del servizio. La scelta di ciascuna misura dovrà riflettere ➤

la complessità dei fenomeni e la profonda mutazione di contenuti degli aspetti tradizionalmente presenti nelle biblioteche.

In particolare, non si può non tener conto di alcuni cambiamenti di prospettiva macroscopici, di cui si dibatte ormai da tempo nelle pagine della letteratura specializzata.

Ad esempio, il concetto di disponibilità delle risorse informative si trasforma fortemente nei suoi contenuti: in una biblioteca tradizionale, un documento può non essere disponibile perché la biblioteca non lo possiede, perché un altro utente lo sta utilizzando, perché è stato ricollocato erroneamente oppure l'utente non ha guardato nel posto giusto; nella biblioteca digitale, le ragioni sono di altro tipo, ad esempio il fatto che la biblioteca non fornisce l'accesso al documento, che non ha un numero simultaneo di accessi sufficiente, che ci sono problemi tecnici o non ci sono abbastanza computer e/o attrezzature per consultarlo.

In un contesto di servizi digitali diventa infatti essenziale la qualità e l'affidabilità dell'accesso; si deve, cioè, tener conto della velocità e dell'adeguatezza della connessione e del numero delle workstation disponibili, così come delle potenzialità della rete (il servizio è disponibile alle stesse condizioni per gli utenti locali e remoti?), delle possibilità di stampare e scaricare informazioni, della disponibilità di guide e istruzioni.

La complessità di status dei servizi digitali e remoti rende estrema-

mente difficoltoso definire degli standard nazionali e internazionali su di essi. Molte misure sono state proposte in questo senso, ma sono state poi scartate per vari motivi: il numero di ore di connessione online è difficile da raccogliere per gli utenti locali e remoti, il numero degli accessi è inficiato dai limiti delle statistiche relative alle pagine web, il numero delle transazioni informative effettuate utilizzando risorse elettroniche è stato ritenuto troppo oneroso da conteggiare, il numero delle persone che utilizzano le risorse elettroniche non è distinguibile da parte del server, che è in grado di identificare solo il numero delle ricerche. Di qui la difficoltà a definire un insieme minimo di dati e di indicatori significativi da utilizzare.

## I dati da raccogliere

Messe in campo tutte le difficoltà e tutti i problemi che la valutazione della biblioteca in un contesto digitale comporta, non si può in ogni caso negare l'assoluta necessità di aggiornare e/o integrare le metodologie di valutazione esistenti.

Per far questo il primo passo utile potrebbe essere l'individuazione degli aspetti di funzionamento e di servizio centrali nella biblioteca digitale, alla ricerca di quegli aspetti di specificità che non erano oggetto di monitoraggio nelle raccolte di dati e indicatori fin qui proposti dalla letteratura professionale italiana e internazionale.

Il gruppo di studio diretto da Bertot e McClure ha impostato l'analisi a partire dalla ripartizione classica degli ambiti di valutazione di una biblioteca: struttura, patrimonio informativo e servizi. Il loro modello nasce dalla constatazione che

numerose componenti sono coinvolte nelle misurazioni elettroniche:

- *infrastruttura tecnica*: hardware, software, attrezzature, linee di comunicazione e aspetti tecnici della rete (ad esempio postazioni di lavoro, modem, server);

- *contenuti informativi*: le risorse informative disponibili nella rete (ad esempio informazioni sul governo locale, collezioni speciali);

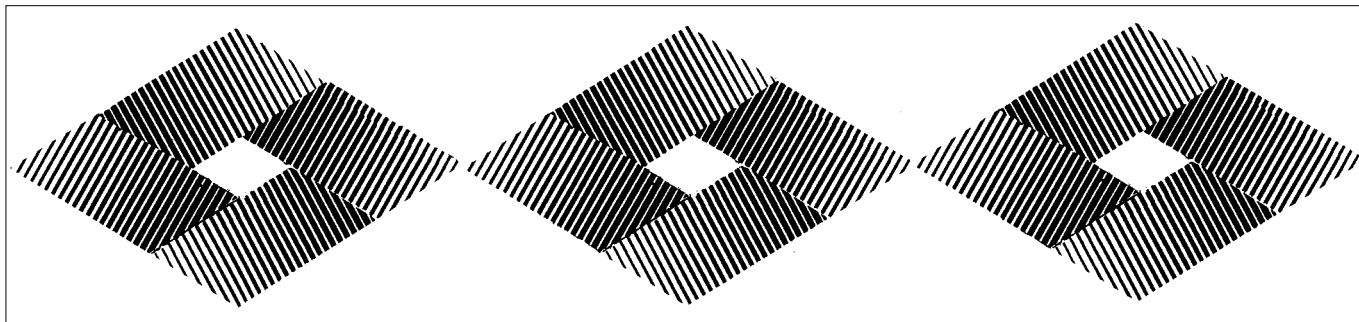
- *servizi informativi*: le attività che gli utenti possono intraprendere e i servizi che gli utenti possono utilizzare per completare una serie di compiti (ad esempio EbscoHost, UnCover, applicazioni online);

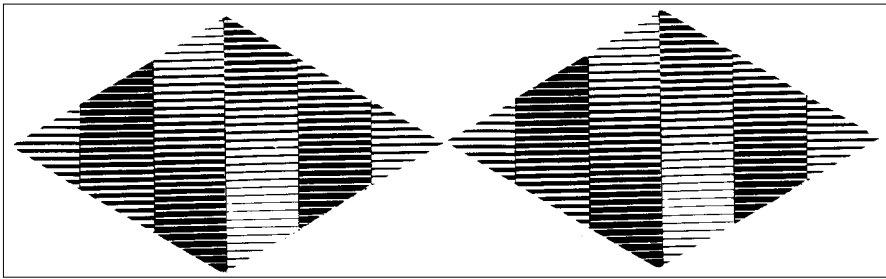
- *supporto*: i servizi di assistenza e supporto forniti per aiutare gli utenti a utilizzare al meglio la rete (ad esempio addestramento, help desk);

- *gestione*: le risorse umane, il governo, la pianificazione e gli aspetti fiscali della rete (ad esempio il personale addetto alla rete, i consulenti, i finanziamenti).<sup>15</sup>

Il modello del gruppo di studio prevede un ulteriore livello di analisi che va a intersecarsi con quello delle componenti di rete. Questo secondo livello si riferisce ai piani della valutazione sui quali le singole componenti devono essere analizzate.

Quelli proposti sono i seguenti:





- *estensione*: la quantità di servizio fornito dalla rete (ad esempio il numero degli utenti che si collegano a una pagina web nel corso di una settimana, il numero di accessi remoti per settimana);
- *efficienza*: l'utilizzo di risorse necessarie per fornire o interrogare servizi di informazione in rete (ad esempio i costi sostenuti per consentire all'utenza remota sessioni di interrogazione di database in linea, o la quantità di volte che, in media, gli utenti non riescono ad accedere con successo ai server della biblioteca);
- *efficacia*: con quanto successo il servizio di informazione in rete incontra gli obiettivi del fornitore o dell'utente (ad esempio il tasso di successo nell'identificare e recuperare l'informazione necessaria per l'utente);
- *qualità del servizio*: come viene svolto un servizio o una attività (ad esempio il numero di transazioni necessarie agli utenti per acquisire l'informazione di cui hanno bisogno);
- *impatto*: quanto un servizio si differenzia rispetto ad altre attività o situazioni (ad esempio il grado in cui gli utenti della rete hanno migliorato la loro capacità di trovare impiego o concludere affari);
- *utilità*: il grado in cui i servizi sono utili o appropriati per gli utenti individuali (ad esempio, la percentuale di servizi di interesse per diverse tipologie di utenza);
- *adozione*: fino a che punto le istituzioni o gli utenti adottano e integrano le risorse o i servizi elettronici di rete nelle loro attività di

gruppo o individuali (ad esempio rispondendo a richieste di consulenza, inoltrando richieste di prestito interbibliotecario).<sup>16</sup> Per ciascuno di questi ambiti si può quindi procedere a individuare gli elementi chiave e i dati utili da raccogliere. Sul piano delle strutture e attrezzature è necessario indagare sulle workstation ad accesso pubblico presenti in biblioteca, non soltanto rispetto al numero, ma anche al tipo, alla velocità di accesso e al tempo durante il quale sono in uso. Per quanto riguarda il patrimonio informativo, oggetto di analisi sono sicuramente le banche dati a cui la biblioteca consente l'accesso; di esse è necessario conoscere non solo il numero, ma anche da dove gli utenti vi hanno accesso, quante sono le sessioni attivate dagli utenti e il tipo di usi delle informazioni (downloading, stampa, posta elettronica, ecc.). L'ambito dei servizi è infine sicuramente quello che richiede le maggiori integrazioni; innanzitutto, andrebbero misurati i servizi forniti per via elettronica dalle biblioteche (ad esempio i servizi di reference elettronico), le visite virtuali, le attività di formazione rivolte agli utenti e al personale. In realtà, i dati da raccogliere potrebbero essere ben più numerosi di quelli a cui si è fatto qui riferimento in maniera del tutto esemplificativa. Il problema della selezione nasce dal fatto che l'opportunità di raccogliere o meno un dato dipende molto dal feedback prodotto dai tentativi di applicazio-

ne di quello stesso dato a situazioni concrete, così come la condivisione del significato di un dato è frutto non solo degli standard e degli accordi, ma del confronto delle esperienze e degli affinamenti progressivi. Questo è quanto è accaduto nel processo di individuazione delle misure e degli indicatori di performance dei servizi tradizionali della biblioteca. Nel caso della valutazione della biblioteca digitale, manca ancora – soprattutto in Italia, ma non solo – quel sostrato di iniziative ed esperienze comuni necessario a capire quali dati è possibile ed è utile raccogliere e come ciascun dato deve essere trattato (cosa comprende e cosa no, in quale accezione viene inteso, ecc.).

### Gli indicatori da elaborare

A livello di indicatori, esistono già delle proposte interessanti come quella di MIEL2,<sup>17</sup> che è fortemente orientata al contesto delle biblioteche universitarie, e quella del progetto americano di Bertot e McClure<sup>18</sup> (in questo secondo caso, c'è anche il conforto di un certo numero di occasioni e di esperienze di applicazione che hanno consentito di aggiustare il tiro dove necessario).

Di seguito elenchiamo i due set di indicatori proposti. Quello di MIEL2 è così articolato:

- 1) strutture e attrezzature:
  - tempi di attesa per l'accesso alle postazioni multimediali;
  - tempi di attesa in un mese, espressi come percentuale del tempo totale impiegato nell'utilizzo di postazioni multimediali;
  - disponibilità delle postazioni in un mese, calcolata come percentuale dei tentativi di accesso andati a buon fine sul totale;
  - pagine stampate al mese;
  - numero delle richieste ricevute dall'help desk al giorno;

- soddisfazione dell'utente rispetto alle attrezzature;
- 2) gestione delle risorse:
  - numero delle sessioni per ciascuna risorsa informativa digitale e/o per costo di sottoscrizione di quella risorsa;
  - numero di ricerche all'help desk per unità di personale al giorno;
- 3) ricerca delle risorse informative:
  - numero di sessioni di ricerca per risorsa informativa digitale al mese;
  - soddisfazione dell'utente rispetto ai risultati del servizio;
- 4) fornitura di risorse informative:
  - informazioni scaricate per risorsa informativa al mese (con tutti gli interrogativi inevitabili relativi al concetto di unità informativa in una biblioteca digitale);
  - numero di accessi oppure di visite al mese per risorsa informativa;
- 5) utilizzazione delle risorse informative:
  - soddisfazione dell'utente rispetto agli strumenti per l'utilizzazione delle risorse informative digitali;
  - percentuale di utenti che utilizzano ciascuno strumento.

A questi indicatori, ritenuti specifici del contesto della biblioteca digitale, MIEL2 ne affianca altri di tipo più tradizionale, tra cui:

- ore di uso del pc all'anno per studente espresso in FTE (Full Time Equivalent);
- numero totale degli abbonamenti elettronici;
- spese complessive della biblioteca per ore di uso dei pc all'anno;
- numero degli abbonamenti elettronici per FTE di personale;
- totale delle spese della biblioteca per abbonamento;
- ore di pc disponibili all'anno per studente espresso in FTE;
- studenti espressi in FTE per pc.

La proposta del rapporto finale MIEL2, come si è detto, è fortemente orientata al contesto delle biblioteche universitarie, in conseguenza dei numerosi contatti che tale proposta ha con il lavoro di Charles McClure e Cynthia Lopata<sup>19</sup>



e con EAL<sup>20</sup> entrambi rivolti nello specifico alle biblioteche dell'università.

Sul fronte delle biblioteche pubbliche il progetto americano di McClure e Bertot prevede sia l'enumerazione e definizione dei dati statistici, sia l'elenco degli indicatori da elaborare.

Gli indicatori proposti sono i seguenti:

- postazioni al pubblico in biblioteca a testa; in alternativa: per iscritto al prestito (il numero di postazioni al pubblico in biblioteca diviso per la popolazione istituzionalmente servita dalla biblioteca);
- transazioni elettroniche di reference a testa; in alternativa: per iscritto al prestito (il numero di transazioni di reference condotte per mezzo della posta elettronica o attraverso il sito web della biblioteca diviso per la popolazione istituzionale servita dalla biblioteca);
- visite al web per mese; in alternativa: un periodo di due settimane ogni trimestre (per visita si intende un utente che ha visitato il sito web senza riguardo al numero di pagine o elementi visualizzati);
- visite al database per mese; in alternativa: un periodo di due settimane ogni trimestre (per visita si intende un utente che inizia una sessione utilizzando un database online o su cd senza tener conto del numero di ricerche, videate o altre azioni intraprese durante tale sessione);
- percentuale del bilancio annuale destinata alle spese per le tecnologie dell'informazione (tutte le spese per le tecnologie dell'informazione divise per il totale annuale delle spese della biblioteca x 100);
- percentuale del bilancio annuale

per l'acquisto di materiali destinato alle risorse elettroniche (tutte le spese per le risorse elettroniche divise per il totale delle spese annuali destinate all'acquisto di materiali x 100);

- addestramento del pubblico alla tecnologia per mese; in alternativa: un periodo di due settimane ogni trimestre (il numero totale di utenti al mese per i quali il personale della biblioteca ha fornito l'addestramento tecnologico in sessioni formali o programmate);

- contatti con gli utenti per l'addestramento alla tecnologia per mese; in alternativa: un periodo di due settimane ogni trimestre (il numero totale di utenti per mese ai quali il personale della biblioteca ha fornito sessioni di addestramento all'interno della biblioteca);

- utilizzo complessivo delle postazioni al pubblico; in alternativa: un periodo di due settimane ogni trimestre (numero di ore durante le quali le postazioni al pubblico sono utilizzate diviso le ore di apertura della biblioteca nello stesso periodo di tempo x 100);

- saturazione di uso/risorse di rete; in alternativa: un periodo di due settimane ogni trimestre (tasso di utilizzo delle risorse di rete, ad esempio, il numero di modem in uso, accessi remoti/telnet, quota di banda utilizzata, per periodo di tempo).<sup>21</sup>

Analizzando parallelamente queste due proposte, mi sembra di poter dire che nessuno abbia sostanzialmente risolto il problema della comunità virtuale di riferimento di questi servizi, ma che entrambe le proposte continuino a fare riferimento (nel caso si parli di indicatori costruiti *pro capite*) all'utenza

istituzionale intesa in senso classico (gli studenti o comunque la popolazione universitaria nel primo caso, la popolazione residente nel secondo caso). D'altra parte, mi pare anche chiaro che tale scelta non sia determinata dalla convinzione che l'uso dell'utenza istituzionale sia il migliore possibile; non è un caso che entrambe le proposte, di fronte all'assenza di una soluzione convincente rispetto a questa problematica, si siano orientate nella direzione di indicatori costruiti senza utilizzare l'utenza potenziale dei servizi come denominatore delle formule di elaborazione, tranne pochi indicatori relativi alla struttura fisica e alle attrezzature informatiche disponibili in biblioteca.

Lascia perplessi, inoltre, la presenza di numerosi parametri di valutazione che si presentano sotto forma di dati, di misure dirette e che non definirei correttamente "indicatori" poiché non sono il risultato di un'elaborazione. Questo tipo di parametri per quanto possano essere comunque significativi per la singola struttura sono invece del tutto inutilizzabili sul piano della comparazione tra più biblioteche e quindi parzialmente inutilizzabili. D'altra parte il problema della confrontabilità mi pare non sia stato ancora affrontato in profondità da nessuna delle due fonti prese in considerazione.

Si intravedano comunque degli elementi comuni, così come si registra un sostanziale accordo su alcuni aspetti della valutazione, che potrebbero essere il punto di partenza di un lavoro di sintesi e di individuazione di un set minimo da proporre alle biblioteche indipendentemente dalla tipologia funzionale.

In particolare, i fattori comuni che emergono dalla comparazione sono i seguenti:

– indicatori sulle infrastrutture per l'utilizzo dei servizi digitali: almeno

uno sul numero delle postazioni e uno sui tempi di attesa e/o disponibilità delle stesse;

– almeno un indicatore sull'attività di reference per via elettronica;

– qualche indicatore (due o tre) sull'utilizzo delle risorse informative online, contate sotto forma di visite e accessi al web, ai singoli database, ai singoli servizi;

– un paio di indicatori sulla parte del bilancio destinata all'*information technology* e alle risorse elettroniche;

– almeno un indicatore sulle attività di istruzione all'uso delle risorse elettroniche rivolte agli utenti.

## Conclusioni

In definitiva, il set sul quale lavorare per il futuro potrebbe essere composto di una decina di indicatori sui quali effettuare delle sperimentazioni al fine di testarli e poterli proporre come riferimento metodologico standardizzato in questo nuovo fronte della valutazione. L'esperienza ha insegnato, infatti, che un numero di indicatori limitato, ma di buona qualità, è sicuramente il punto di partenza migliore per non disperdersi nelle direzioni più diverse.

D'altra parte è difficile proporre delle ricette o tentare delle conclusioni su una materia così in movimento come quella qui in discussione; è difficile anche prevedere gli sviluppi futuri della letteratura professionale e delle esperienze in questo ambito. Si può invece essere convinti del fatto che i lunghi tempi di adeguamento metodologico che hanno caratterizzato la biblioteconomia italiana sui temi della valutazione dei servizi abbiano creato un terreno fertile che faciliterà e accelererà l'acquisizione e l'originale elaborazione delle nuove linee metodologiche che si stanno sviluppando e si svilupperanno in merito ai servizi digitali. ■

## Note

<sup>1</sup> ALBERTO SALARELLI – ANNA MARIA TAMMARO, *La biblioteca digitale*, Milano, Editrice Bibliografica, 2000, p. 105-108.

<sup>2</sup> Cfr. ANNA GALLUZZI, *La valutazione delle biblioteche pubbliche. Dati e metodologie delle indagini in Italia*, Firenze, Olschki, 1999.

<sup>3</sup> Nell'ambito delle biblioteche pubbliche si ricordi in particolare: ASSOCIAZIONE ITALIANA BIBLIOTECHE – GRUPPO DI LAVORO "GESTIONE E VALUTAZIONE", *Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane. Misure, indicatori, valori di riferimento*, Roma, AIB, 2000. Sulla valutazione dei servizi nelle biblioteche universitarie si veda: INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS – ASSOCIAZIONE ITALIANA BIBLIOTECHE, *Linee guida per la valutazione delle biblioteche universitarie: edizione italiana di Measuring Quality*, a cura della Commissione nazionale università ricerca, Roma, Associazione italiana biblioteche, 1999; edizione italiana di: IFLA SECTION OF UNIVERSITY LIBRARIES & OTHER GENERAL RESEARCH LIBRARIES, *Measuring Quality. International guidelines for performance measurement in academic libraries*, [edited by] Roswitha Poll and Peter te Boekhorst, in collaboration with Ramon Abad Hiraldo, Aase Lindahl, Rolf Schuursma, Gwenda Thomas and John Willemse, München-New Providence-Paris, K.J. Saur, 1996 (IFLA Publication, 76).

<sup>4</sup> PETER BROPHY – PETER M. WYNNE, *Management information systems and performance measurement for the electronic library: eLib supporting study (MIEL2) final report*, University of Central Lancashire, Centre for research in library and information management, 1997. Consultabile su: <<http://www.ukoln.ac.uk/services/elib/papers/supporting/pdf/mis.pdf>> (ultima consultazione: 9/10/01).

<sup>5</sup> CHARLES MCCLURE – CHYNTIA LOPATA, *Assessing the academic networked environment: strategies and options*, Washington D.C., Coalition for Networked Information, 1996. Consultabile su: <<http://istweb.syr.edu/~mcclure/network/toc.html>> (ultima consultazione: 9/10/01). Per approfondimenti vedi anche: <<http://www.>>



cni.org/projects/assessing/> (ultima consultazione: 9/10/01).

<sup>6</sup> HEFCE, *The effective academic library: a framework for evaluating the performance of UK academic libraries: a consultative report to HEFCE, SHEFC, HEFCW and DENI by the Joint Funding Council's ad hoc group on performance indicators for libraries*, Bristol, HEFCE, 1995.

<sup>7</sup> *Assessing digital library services*, edited by Thomas A. Peters, "Library trends", 49 (2), Fall 2000.

<sup>8</sup> La sessione si intitolava: "Issues and strategies for developing national statistics and performance measures for library networked services and resources".

<sup>9</sup> *Equinox: library performance measurement and quality management system*, consultabile su: <<http://equinox.dcu.ie/reports/pilist.html>> (ultima consultazione: 9/10/01).

<sup>10</sup> Per approfondimenti si veda: <<http://www.dcu.ie/library/eclipse/>>. Il rapporto intermedio del progetto contenente il set di dati di partenza e i metodi di elaborazione è consultabile su: <[\[ss/cerlim/projects/eclipse/del4.pdf\]\(http://www.mmu.ac.uk/h-ss/cerlim/projects/eclipse/del4.pdf\)>; il rapporto finale è consultabile all'indirizzo: <<http://www.mmu.ac.uk/h-ss/cerlim/projects/eclipse/del7.pdf>> \(ultima consultazione: 9/10/01\).](http://www.mmu.ac.uk/h-</a></p>
</div>
<div data-bbox=)

<sup>11</sup> *Developing national library network statistics & performance measures*, consultabile su: <<http://www.albany.edu/~imlsstat/>> (ultima consultazione: 9/10/01).

<sup>12</sup> Cfr. FRIEDERICH WILFRID LANCASTER, *Evaluating the Digital Library*, in UNIVERSITY OF NORTHUMBRIA AT NEWCASTLE, DEPARTMENT OF INFORMATION AND LIBRARY MANAGEMENT, *Proceedings of the 2nd Northumbria International Conference on performance measurement in libraries and information services held at Longhirst Management and Training Centre, Longhirst Hall, Northumberland, Englan, 7 to 11 september 1997*, Newcastle upon Tyne, Information North for the Department of Information and Library Management, University of Northumbria at Newcastle, 1998, p. 51.

<sup>13</sup> Cfr. JOHN CARLO BERTOT, *Valutare la rete. Statistiche e misurazioni di pre-*

*stazione: un progetto per le biblioteche pubbliche statunitensi*, "Biblioteche oggi", 18 (2000), 7, p. 66.

<sup>14</sup> *Ibid.* p. 65.

<sup>15</sup> *Ibid.* p. 63.

<sup>16</sup> *Ibid.* p. 63-64.

<sup>17</sup> Cfr. PETER BROPHY – PETER M. WYNNE, *Management information systems and performance measurement*, cit. Consultabile su: <<http://www.ukoln.ac.uk/services/elib/papers/supporting/pdf/mis.pdf>> (ultima consultazione: 9/10/01).

<sup>18</sup> Cfr. *Developing national library network statistics & performance measures*, cit.; contenuti e risultati sono esposti su: <<http://www.albany.edu/~imlsstat/>> (ultima consultazione: 9/10/01).

<sup>19</sup> Cfr. CHARLES MCCLURE – CHYNTIA LOPATA, *Assessing the academic networked environment*, cit. Consultabile su: <<http://istweb.syr.edu/~mcclure/network/toc.html>> (ultima consultazione: 9/10/01).

<sup>20</sup> HEFCE, *The effective academic library: a framework ...*, cit.

<sup>21</sup> JOHN CARLO BERTOT, *Valutare la rete...*, cit., p. 69.