
Beatrice Catinella – Marina Corbolante – Maria Antonia Romeo

Indicatori di performance per biblioteche di ateneo. Un esperimento di descrizione statistica e un approccio alla valutazione presso l'Università di Padova
Roma, AIB, 2001

Emerge chiaramente dal titolo di questo studio quale sia stato per le autrici il nucleo critico dell'indagine statistica svoltasi intorno alle biblioteche dell'ateneo padovano nel corso del 2000: non soltanto calcolare e quantificare patrimoni o servizi, ma soprattutto perfezionare strumenti in grado di consentire apprezzamenti valutativi sugli stessi fenomeni, e individuare quindi una meto-

dologia adeguata per attribuire un peso a ciascuna misura. Che ciò non sia un'operazione del tutto ovvia lo dimostra bene il fatto che la letteratura professionale italiana ha prodotto finora un numero abbastanza contenuto di opere su tale argomento. Ciò non è dovuto tanto a uno scarso interesse per questo soggetto, quanto piuttosto alla limitata diffusione della prassi statistica intesa come usuale attività bibliotecnica.

In questo ambito di studio, infatti, è assai difficile procedere alla stesura di un elaborato critico se non si è potuto a priori considerare un ampio spettro di concreti risultati numerici, ed effettuare confronti tra differenti strategie d'indagine: risultati e strategie non possono naturalmente che scaturire dallo stratificarsi di molteplici esperienze pregresse.

È indubbio, d'altra parte, che,

stante la penuria di supporti metodologici, nell'impostare praticamente una rilevazione di questo genere il maggiore ostacolo sorge proprio quando si voglia andare oltre l'applicazione di un sistema preconfezionato – così come può essere rinvenuto nella manualistica corrente, soprattutto anglosassone – in modo da adattarne il procedimento per le necessità dell'organismo bibliotecario nel quale ci si trova a operare.

Il tentativo di testare l'applicabilità e la validità dei parametri proposti in letteratura, e il successivo sforzo di crearne altri commisurati *ad hoc* per la specifica realtà istituzionale, esige un investimento di energie (persone, tempi, attrezzature) di notevole portata, che non sempre, forse, all'origine della progettazione si è in grado di misurare pienamente. Tutte le rilevazioni richiedono infatti un impegno di planning che già



può occupare parte non piccola del progetto; può inoltre rivelarsi necessario, a seconda del livello di elaborazione cui si intende arrivare, il coinvolgimento di professionalità specializzate nell'indagine statistica, lo studio della quale non ci sembra faccia ancora parte del *curriculum* formativo dei bibliotecari.

La pubblicazione della ricerca padovana apparsa da poco tra i *Rapporti* dell'AIB non può dunque che suscitare ►

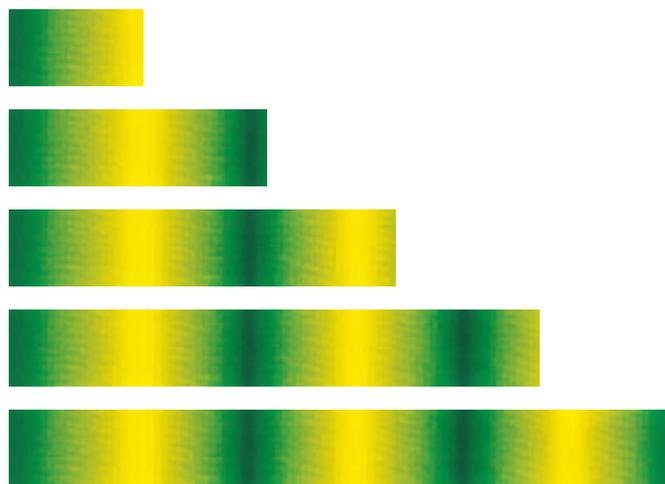
grande interesse, soprattutto perché ha il pregio di non limitarsi a una dichiarazione, sia pur articolata, dei dati numerici, ma di esporre con sufficiente evidenza quale sia stata la strategia seguita, quali valori abbiano richiesto una particolare riflessione metodologica da parte del gruppo di lavoro, e i motivi in base ai quali si sono effettuate determinate scelte sistemiche a discapito di altre. Le autrici palesano inoltre di non aver inteso procedere anche alla valutazione "politica" dei dati raccolti (valutazione che pure costituisce, evidentemente, il substrato concettuale e lo scopo finale su cui si incardina tutto il sondaggio, e alla quale è comunque dedicato il breve paragrafo conclusivo), poiché nello studio si è voluto soprattutto mettere l'accento sulla ricerca dei modelli di confronto.

Il testo si articola in due macrosezioni principali, seguite da un'appendice contenente l'autonoma elaborazione effettuata dalla biblioteca di un singolo dipartimento sui risultati che lo riguardano direttamente. Nella prima sezione viene presentato il quadro metodologico di riferimento, preceduto da una breve cronistoria del progetto. Sono poi illustrati i punti focali dell'indagine: innanzi tutto gli obiettivi che si era prefissa la commissione d'ateneo e il calendario delle attività programmatiche; poi, le riflessioni sulle metodiche e sugli strumenti da impiegare, in particolare su quegli "indicatori di performance" che costituiscono il punto nodale della procedura. Sul lungo termine il progetto ha previsto inoltre un proseguimento dell'inchiesta, per affiancare alla rilevazione tradizionale attestata in questo studio una successiva rilevazione qualitativa, attraverso l'utenza. In tal modo sarebbe possibile paragonare due separate batterie di misurazioni, la prima ottenuta tramite l'elaborazione

matematica dei numeri e la seconda grazie alla valutazione delle "percezioni" e delle "opinioni" espresse. L'accostamento dei due set, il loro confronto, e un'eventuale calibratura dei relativi valori, dovrebbe rappresentare il contenuto della seconda fase delle attività rilevatorie della commissione.

I successivi paragrafi affrontano più nel dettaglio l'argomento degli indicatori, dei quali vengono messi in luce la natura (possono essere, infatti, sia dati numerici assoluti, che risultanti di un confronto tra grandezze), l'utilità, i requisiti e i limiti. Si spiega quali siano stati i criteri pratici della loro scelta e applicazione; tale fase, in realtà, è stata resa più complessa dalla forte disomogeneità delle strutture soggette al censimento, che per gli scopi dell'indagine hanno dovuto essere riassemblate in gruppi dimensionali uniformi, al fine di potervi applicare in modo coerente almeno alcuni dei parametri di rilevazione. Nel capitolo seguente le autrici si soffermano a esaminare da vicino una singola variabile la cui determinazione ha sollevato perplessità: l'*utenza potenziale*, che costituisce in letteratura – e ha costituito anche nella presente indagine – un elemento di riscontro particolarmente raccomandato; dopo aver espresso le difficoltà inerenti alla sua definizione si accenna al particolare meccanismo studiato per il relativo calcolo. A completamento del ragguaglio metodologico viene infine richiamato l'insieme delle "tipologie" qualitative che concorrono a formare la fisionomia di servizio di un'istituzione pubblica e possono dunque essere soggette a misurazione. Si forniscono perciò succintamente le definizioni di *accessibilità*, *efficacia*, *efficienza*, *vitalità*, *appropriatezza*, *integrazione*, *sicurezza*, *tempestività*, *competenza*, *continuità*.

La seconda macrosezione rag-



gruppa tutti i dati numerici assoluti e le elaborazioni alle quali sono stati assoggettati gli indicatori prescelti. Vengono accennate le motivazioni per cui si sono assegnati pesi diversi – dunque punteggi diversi, destinati ad assommarsi alla fine in una votazione cumulativa su base 1.000 – alle quattro aree selezionate per l'indagine (vitalità, accessibilità, fruibilità, efficienza); si spiega con quale meccanismo gli indici grezzi abbiano ricevuto un punteggio che ha consentito di rendere congruenti grandezze per natura dissimili e di inserirle quindi in graduatorie omogenee.

Per l'area della *vitalità* (cioè del "potenziale informativo del patrimonio documentario", cui si è stabilito di assegnare un punteggio massimo di 200) sono stati considerati come indicatori rilevanti la percentuale di bilancio destinata all'acquisto del materiale bibliografico (max punti: 70/200), l'indice di circolazione documentaria, calcolato prendendo in considerazione oltre alle tradizionali richieste di prestito locale anche quelle di prestito interbibliotecario e di document delivery (max 70/200), il rapporto tra numero di documenti e numero di utenti potenziali (max 60/200).

Per l'area dell'*accessibilità* (concetto che esprime quanto una biblioteca renda fisicamente praticabili i propri spazi e le

proprie collezioni grazie a una valida organizzazione logistica; punteggio massimo complessivo: 300) si sono voluti quantificare i seguenti indicatori: frazionamento della biblioteca (max 70/300; in questo caso si ritiene che quanto maggiore è il numero delle sedi dislocate tanto minore sia il vantaggio per il pubblico, dunque a una risultante numerica più elevata corrisponderà un voto più basso); orario settimanale di apertura ($\leq 70/300$); superficie accessibile al pubblico rispetto alla superficie totale della biblioteca ($\leq 70/300$); quantità di scaffalatura aperta rispetto alla totalità della scaffalatura ($\leq 70/300$); rapporto tra la quantità dell'utenza potenziale e il numero di posti disponibili "non attrezzati" ($\leq 20/300$: il valore molto basso attribuito a questo indicatore risiede non nella scarsa importanza del dato in sé, che al contrario dovrebbe essere una delle grandezze di maggior peso, bensì nella limitata attendibilità attribuita alla misura *utenza potenziale*).

L'area qualitativa della *fruibilità* ("organizzazione dei servizi tale da rendere massimamente fruibile il potenziale informativo della biblioteca") è quella alla quale è stato attribuito il più alto punteggio totale (500), ripartito così tra i relativi indicatori: consultazione, prestito, fotocopie, ricerche elettroniche

che, max 50 per ciascuna voce (valore ottenuto dalla moltiplicazione tra un punteggio standard per l'utenza e il rapporto tra ore di erogazione dei servizi e ore totali di apertura); ILL, DD, corsi all'utenza, max 75 per ciascuna voce (il valore non è in questo caso il risultato di alcuna elaborazione, bensì si basa soltanto sulla constatazione di presenza o assenza del servizio); rapporto tra numero di postazioni informatiche e totale di posti (max 75). Infine, l'area dell'*efficienza* – i cui numeri non sono stati fatti rientrare però nella graduatoria finale a motivo delle difficoltà di interpretazione della scala di valori e della scarsità di standard di riferimento – si compone dei seguenti quattro indicatori: costo orario della biblioteca (rapporto tra spesa totale e ore annue di apertura), quantità di prestiti per unità di personale, quantità di acquisizioni bibliografiche per unità di per-

sonale, rapporto tra orario settimanale di apertura e unità di personale.

Di seguito a questo complesso quadro descrittivo, che si conclude con alcune pagine dedicate a un primo spunto di valutazione degli elementi fin qui raccolti, si colloca a mo' di appendice un ulteriore lavoro di elaborazione, a firma di Marina Duzzin, effettuato all'interno di una delle biblioteche coinvolte, sulla base delle cifre e dei risultati emersi dall'indagine della commissione: *Monitoraggio e valutazione tra Sistema bibliotecario d'ateneo e Biblioteca del dipartimento di scienze dell'antichità*. Il saggio dimostra bene come, partendo da un assortimento di dati consolidato, ogni singola struttura possa utilmente riconsiderare la propria posizione quantitativa e funzionale, soprattutto in raffronto con strutture analoghe, e possa, eventualmente anche con l'ausilio di altri dati

non presi in esame dall'indagine collettiva, procedere a elaborazioni personalizzate. Ciò giova, naturalmente, a mettere in luce con la massima evidenza quali siano i punti di forza e di debolezza di ciascuna biblioteca: il suggerimento implicito nel lavoro del dipartimento è che sia non solo lecito bensì decisamente auspicabile prendere spunto dalle risultanze di un'indagine statistica complessiva – talvolta insufficiente a render conto dell'impatto sociale di quei fenomeni che pure rappresenta perfettamente nella loro evidenza numerica – per approfondire e sceverare le caratteristiche funzionali di ogni istituzione.

Naturalmente, la pubblicazione di questi *Indicatori di performance* interessa la comunità bibliotecaria non tanto per valutare la maggiore o minore validità delle biblioteche dell'ateneo padovano (la graduatoria finale riguarda in modo

diretto solo quell'amministrazione, nel caso ritenesse opportuno procedere a modifiche o correzioni organizzative), quanto invece per il modello parametrico proposto, per l'esposizione dell'intero processo valutativo – compresi i riferimenti alle difficoltà incontrate in corso d'opera e ai dubbi metodologici imprevisi, che si sono dovuti comunque in qualche modo dirimere –, per gli accenni circa le motivazioni di determinate scelte "tecniche" e "di merito", per la collezione di dati utile a successivi confronti.

Sono proprio i confronti, ovviamente, che speriamo di poter realizzare in futuro con sempre maggior agevolezza e comodità: vogliamo augurarci, infatti, che, sulla scorta di lavori come questo o di altri simili, si arricchisca il filone della ricerca estimativa, perno di qualsivoglia attività progettuale.

Flavia Camcedda