

Strategie di analisi quantitativa in biblioteca

Ugo Contino
Ilaria Fava

CASPUR – Settore servizi di automazione per le biblioteche
ugo.contino@caspur.it
i.fava@caspur.it

La soluzione SiMonLib™@CASPUR

Il contesto

Perché misurare e valutare? Si misura per avere in mano dati con cui supportare o meno determinate decisioni, per coordinare e concertare azioni a livello di organizzazione, e per confrontare utilmente biblioteche e servizi prestati. Ancora, misurare si rivela utile per capire l'andamento delle attività delle strutture nel corso degli anni, monitorandole a cadenze fisse; infine, misurare è fondamentale per comunicare i risultati dell'organizzazione all'esterno e per confrontare, a parità di servizi offerti, strutture diverse.¹ La misurazione si configura come descrizione quantitativa di ciò che è, e necessita di un quadro di riferimento ricavato dalle prestazioni passate o da situazioni simili [1]. La valutazione invece è un processo sistematico che consente di verificare efficienza ed efficacia di alcune attività e di dare un giudizio sul loro valore. Tale processo può avvenire secondo il metodo soggettivo, che aiuta chi indaga a sapere cosa l'utenza pensa di un determinato servizio; oppure secondo il metodo oggettivo, i cui risultati sono quantificabili, dal momento che tale approccio, non basato su una o più opinioni ma su dati fisici e reali, si configura come maggiormente analitico e diagnostico. Si può quindi affermare che "la valutazione della qualità complessiva di un Ateneo non può prescindere dalla valutazione dell'offerta dei servizi bibliotecari, che rappresenta una componente essen-

ziale dell'offerta formativa e deve essere costante oggetto di attenzione allo scopo di adeguarla ai continui mutamenti del contesto organizzativo, tecnologico e delle esigenze dei destinatari" [2].

Misurazione e valutazione hanno un duplice aspetto nei confronti della biblioteconomia: da un lato, vedono l'applicazione di un metodo scientifico per determinare il valore di un'attività o di un processo nel contesto di una biblioteca; dall'altro si qualificano come uno strumento decisionale, preso in prestito dalle discipline organizzative. L'apporto delle metodologie di management ad una biblioteca consiste nell'individuazione "di criteri di gestione che, se applicati correttamente, favoriscono il raggiungimento delle grandi finalità sociali del servizio bibliotecario e di altri servizi pubblici" [3]. L'applicazione del management alla biblioteconomia consiste quindi nell'attività di progettazione dei servizi, nella sensibilizzazione dell'organizzazione biblioteca alla gestione del cambiamento, alla pianificazione delle attività, al miglioramento continuo:² per questo motivo "il management si configura come la strategia gestionale più adatta alla conduzione di una struttura come la biblioteca, che, per definizione, è in continua evoluzione e deve mostrarsi il più possibile reattiva nei confronti delle modificazioni che intervengono nell'ambiente nel quale opera" [4].

L'attività di misurazione dell'offerta e dei servizi dei sistemi bibliotecari di ateneo in Italia è storia recente: il primo episodio risale a una

decina di anni fa, all'indagine nazionale condotta dall'Osservatorio MURST³ (Ministero dell'università e della ricerca scientifica e tecnologica), nell'ambito del programma di ricerca "Misurazione e valutazione delle biblioteche universitarie". Il progetto dell'Osservatorio è la prima iniziativa coordinata a livello nazionale di monitoraggio e valutazione sul piano del funzionamento delle biblioteche accademiche, del raggiungimento degli obiettivi istituzionali, della qualità dei servizi offerti, e della loro capacità di adeguarsi alle innovazioni nel campo della tecnologia dell'informazione e della comunicazione. L'indagine partiva dal presupposto che il sistema biblioteche, pur centrale per l'università, non aveva ancora ricevuto la dovuta attenzione a livello nazionale. L'obiettivo del programma di ricerca è stato quindi "la realizzazione di una metodologia di rilevazione e d'interpretazione dei dati significativi relativi alle biblioteche universitarie, che da un lato stimolasse i singoli atenei ad una costante attività di controllo dei servizi erogati ed allo sviluppo di specifiche capacità di autovalutazione, da diffondersi tra gli operatori professionali – bibliotecari e non – coinvolti, dall'altro consentisse una valutazione esterna comparativa dei servizi bibliotecari negli atenei italiani" [5], allo scopo di permettere un'analisi comparativa non solo tra i singoli sistemi bibliotecari (SBA), ma anche tra SBA italiani, e tra SBA italiani e realtà internazionali.

Nel panorama italiano il Gruppo interuniversitario di monitoraggio e valutazione dei sistemi bibliotecari di ateneo (GIM)⁴ costituisce di certo l'esperienza più importante, sia dal punto di vista del censimento delle biblioteche degli atenei che da quello della loro misurazione. GIM nasce ufficialmente alla fine del 2000 in un clima decisionale rinnovato sotto molti aspetti: la presentazione dei risultati della prima indagine nazionale sulle biblioteche accademiche, condotta ad opera del MURST; la spinta verso un avanzamento della cultura della valutazione con la creazione, nelle università, di "nuclei di valutazione" (D.L.29/1993); l'interesse delle istituzioni per i servizi bibliotecari degli atenei italiani; le esperienze di valutazione maturate all'interno degli stessi, finalizzate a condurre analisi interne sull'utilizzo proficuo delle risorse in un'ottica di miglioramento ed ottimizzazione dei servizi.

GIM si muove sulla scia dell'indagine dell'Osservatorio MURST, ma "la novità consiste nel fatto che per la prima volta l'iniziativa viene dal basso, ossia da un gruppo di università, e le metodologie di rilevazione nascono dal confronto delle esperienze secondo un metodo di lavoro che è tipico dei consorzi" [6]. A fondamento del progetto stava la centralità del ruolo ricoperto dalle biblioteche nel sistema universitario nazionale, componente essenziale dell'offerta formativa degli atenei, con l'implicita conseguenza che ci dovesse essere nei loro confronti una maggiore attenzione, allo scopo di adeguarne i servizi ai continui mutamenti del contesto organizzativo, tecnologico e dei destinatari: si arriva a considerare quindi la valutazione dell'offerta dei servizi bibliotecari imprescindibile nel contesto più ampio della valutazione della qualità complessiva di un ateneo. GIM ha all'attivo due rilevazioni nazionali già concluse (2003 e 2007), e sta conducendo la terza

rilevazione nel corso del 2011; le tre rilevazioni daranno la possibilità di verificare l'andamento delle biblioteche accademiche nel corso di un decennio, sia dal punto di vista delle variazioni nel loro numero, sia da quello dell'analisi e del confronto delle loro prestazioni.

Uno strumento d'ausilio all'analisi: SiMonLib

Come visto sono decenni che si affronta, nell'ambito del *management* di una biblioteca, l'argomento della misurazione e della valutazione delle *performance* bibliotecarie e numerosi sono i contributi su questo specifico argomento, indice di un crescente interesse della comunità, come testimoniato nel 1994 dal convegno AIB sulla misurazione e valutazione dei servizi bibliotecari [7]. Sicuramente la professione bibliotecaria ha raggiunto un grado di *maturità manageriale* avanzata rispetto ad altre realtà pubbliche similari, proprio grazie allo studio e all'analisi delle problematiche di gestione dei servizi e dei processi interni in un'ottica di miglioramento e di attenzione alla soddisfazione dei bisogni dei propri utenti, nei diversi contesti delle biblioteche pubbliche, delle biblioteche universitarie o di quelle scolastiche.

Comun denominatore in tutti gli scenari di analisi è quello dei *servizi all'utente*, il cui miglioramento maturo attraverso un'approfondita conoscenza dei suoi bisogni e un'attenta analisi delle *performance* del sistema, in relazione alla sua capacità di soddisfare i bisogni *latenti* o *espliciti* che l'utenza esprime. Gestione e analisi dei dati significano pertanto acquisire una reale conoscenza dell'ambiente in cui si opera, affrancandosi da un'ottica di autoreferenzialità, per entrare in un regime di trasparenza e di reale controllo dei processi interni e decisionali che un'organizzazione bibliotecaria è te-

nuta quotidianamente ad attuare. Una problematica che qualsiasi struttura che intenda perseguire questi scopi deve affrontare è quella della gestione dei dati e della loro analisi, attività che implicano la capacità di reperirli ed organizzarli, cosa non sempre facile in realtà sistemiche complesse. I dati da trattare in questo contesto sono di natura *quantitativa* e *qualitativa* e fanno riferimento allo specifico *modello funzionale* che si intende analizzare. Un *modello funzionale organizzativo*, qual è una biblioteca o un sistema bibliotecario, gestisce una mole di dati diversi che si differenziano non solo per la tipologia ma anche per la fonte di provenienza. Ciò significa che per avviare attività di analisi e revisione dei suoi parametri *di funzione* e *di struttura*, propedeutici per un'analisi di processo sui servizi esposti, la biblioteca o il sistema deve innanzitutto essere capace di avviare un'approfondita campagna di raccolta dati. Lo strumento tipicamente utilizzato in questi casi è quello del censimento, anche se gestire un censimento ha una valenza differente da un'analisi di processo o da un'analisi delle metodiche di funzionamento di un sistema locale o distribuito sul territorio. Un censimento ha un *valore cognitivo* generale, mette in evidenza solamente il livello di qualità di una rete territoriale, eventualmente correlandolo con particolari obblighi legislativi ai quali bisogna rispondere (come quando si avvia un monitoraggio del livello minimo di servizio necessario per ricevere specifici finanziamenti pubblici).

Un'azione di misurazione e valutazione delle *performance* interne di una biblioteca è invece un tipo di attività che permette di monitorare *costantemente* il livello di servizio, in modo da analizzare eventuali criticità nella sua erogazione e capire dove intervenire con azioni migliorative o correttive.

In entrambi i casi la mole di dati che deve essere analizzata da una biblioteca o da un sistema bibliotecario può essere consistente e necessita, quindi, di strumenti utili per una loro efficace gestione. Fino ad oggi lo strumento per eccellenza utilizzato è il classico foglio di calcolo, rimpiazzato in specifici casi da soluzioni software sviluppate *ad hoc* (come nel caso di alcune regioni nel censire le proprie reti bibliotecarie). Queste soluzioni presentano però molto spesso limiti evidenti, in quanto sviluppate per reperire informazioni finalizzate unicamente ad un'attività di censimento centralizzata.

È proprio questo il contesto nel quale matura l'esperienza che ha portato al software gestionale denominato SiMonLib (Sistema di Monitoraggio per biblioteche), sviluppato dalla società XSystems di Cagliari [8], per dare una risposta *efficace* ed *efficiente* alla serie di problematiche tipiche dei processi di misurazione e valutazione delle performance bibliotecarie [9]. Elemento fondante di questa soluzione è quello dell'azione di *confronto* dei dati raccolti, dal momento che un risultato assume un valore efficace solo se lo si può confrontare con un valore di riferimento (*bench-*

mark). Infatti il valore assoluto associato a una specifica misura, ad esempio il numero di prestiti in un mese, acquista un reale significato se lo si può confrontare con la medesima misura relativa ad altri mesi, o effettuata su altre biblioteche che presentino le stesse caratteristiche di quella in esame, ovvero anche *correlandola* con altri dati. Da questo punto di vista sia i gestionali con le loro statistiche di base sia il classico foglio di calcolo non sono strumenti adeguati e sufficienti a supportare un'analisi dei dati che, necessitando di correlazioni a livello temporale, sia per quelli relativi alla medesima struttura ovvero per quelli associati ad altre strutture similari, può assumere caratteristiche di estrema complessità. Per questo tipo di problematiche SiMonLib rappresenta una risorsa più che valida, poiché permette un confronto ed un'analisi dei dati presenti all'interno del proprio database, sia a livello temporale, che a livello sistemico, garantendo al contempo la definizione di *benchmark* di confronto che possono evolvere in elementi basilari delle politiche di valutazione [10].

Altro elemento critico, che emerge nei classici strumenti utilizzati per

la misurazione e valutazione delle biblioteche o dei sistemi bibliotecari, è legato all'impossibilità di aggiornare gli elementi di analisi, creando nuove misure, nuovi indicatori che possano essere aggiunti a quelli utilizzati fino a quel momento. Questo perché aggiornare una base dati di misure e indicatori, in un sistema chiuso, spesso significa riprogettare tutta l'applicazione con gli oneri e le criticità che tutto questo comporta. Nell'applicativo SiMonLib questo problema non sussiste, poiché il software possiede una struttura dinamica che garantisce la messa a punto di schemi di rilevazione dei dati che possono essere facilmente implementati e adattati agli specifici bisogni di analisi. Misure, domande, indici, profili di analisi, sono quindi gli elementi fondamentali che caratterizzano questa piattaforma, proprio perché sintetizzano le peculiari attività di misurazione e valutazione. Riguardo alla raccolta dati SiMonLib permette di elaborare questionari e distribuirli in rete, dando a ciascuna biblioteca la possibilità di essere un *attore attivo* nella compilazione delle informazioni che sono immesse, in una logica pertanto innovativa rispetto agli approcci

Fig. 1 – Schermata iniziale dell'applicativo SiMonLib

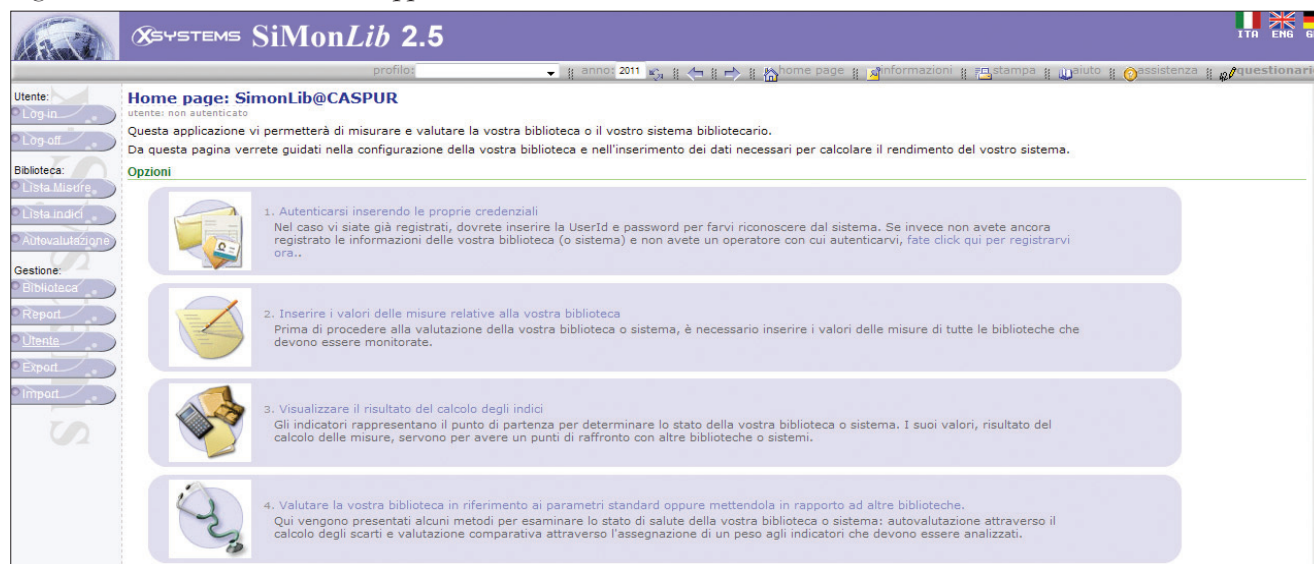
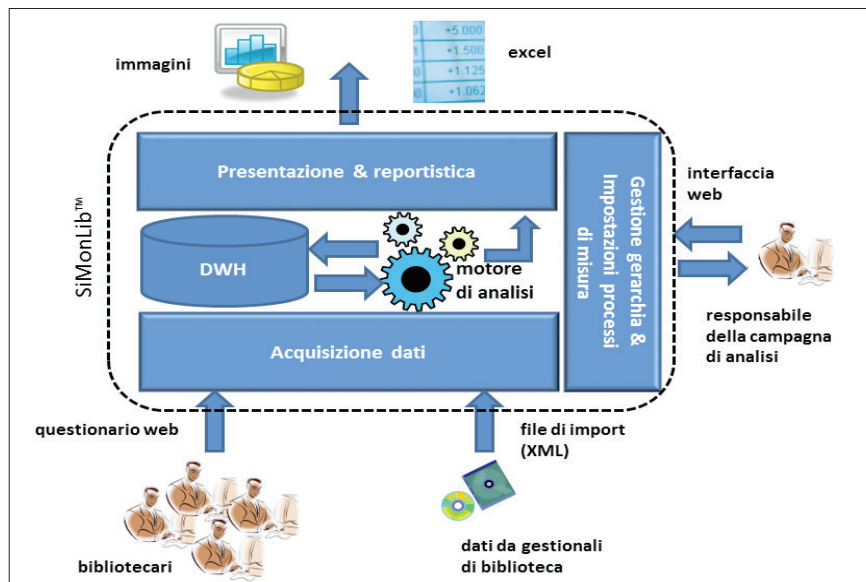


Fig. 2 – Schema logico della soluzione



correnti, in cui i questionari tradizionali sono *elementi passivi* di compilazione. Ciò perché chi compila ha la possibilità di accedere ai propri dati solo dopo un'ulteriore elaborazione delle informazioni; con SiMonLib tale possibilità è garantita per tutto il periodo in cui la campagna di misurazioni è attiva.

SiMonLib si caratterizza quindi come *strumento multifunzione* utile a chi governa una biblioteca o un sistema bibliotecario, per mantenere costantemente aggiornati i propri dati, poterli confrontare in tempo reale con quelli associati a precedenti campagne di misura, o paragonarli con quelli di realtà simili, in modo da evidenziare eventuali livelli di scostamento delle proprie *performance* sugli obiettivi prestabiliti o ai *benchmark* di confronto regionali, nazionali o internazionali. Da un punto di vista sistemistico SiMonLib è un software di tipo gestionale *web based*, ovvero basato su un'architettura *client-server* in ambiente web, con una logica di tipo *bottom-up*, che parte dall'uso degli strumenti di analisi per la singola biblioteca in un'ottica di autovalutazione. I risultati ottenuti diventano a loro volta strumento di monitoraggio per le *strutture ge-*

rarchicamente superiori. In tal senso SiMonLib è un'applicazione fortemente *gerarchica* e completamente configurabile (sia a livello *topologico-descrittivo* della rete di biblioteche che deve essere rappresentata, sia a livello *funzionale* delle misure e degli indicatori che si vogliono valutare) e per questo adattabile a organizzazioni bibliotecarie di differente natura. Questa sua caratteristica consente la gestione di sistemi tra loro eterogenei: dalle singole biblioteche, ai sistemi o alle reti di cooperazione a qualsiasi livello organizzativo (nazionale, regionale, provinciale, d'ateneo e di piccole reti territoriali).

Una volta configurato, SiMonLib permette di impostare le funzioni di *analisi* e di *relazione* tra le misure estratte in modo da garantire dei chiari *indicatori* sulle funzionalità della singola struttura o dell'intero sistema bibliotecario sotto analisi, che possono essere visualizzati attraverso un puntuale sistema di reportistica. La struttura flessibile dell'applicativo si adatta a qualsiasi tipo di organizzazione sistemica, dalla più semplice alla più complessa. La *gestione sistemica* diventa una conseguenza della gestione di ogni singola struttura analizzata, con una

suddivisione chiara dei diversi livelli di sistema che si possono incontrare: sistema territoriale di base, sistema provinciale, sistema regionale, etc. In ognuno di questi livelli si possono amministrare specifiche funzioni di analisi e di gestione, con diversi livelli di parametrizzazione di funzioni e di accessi.

SiMonLib può essere in definitiva utilizzato per svolgere attività di censimento di reti di cooperazione con tutte le necessarie procedure di controllo: creazione del questionario, gestione delle password, analisi statistica della raccolta dati, validazione in blocco dei dati acquisiti, analisi dei dati e presentazione dei risultati. Attualmente SiMonLib è l'unico software commerciale che possiede la gamma completa delle funzionalità dedicate ad attività di raccolta, elaborazione e gestione di dati provenienti da fonti differenti, unendo a questo una interfaccia web particolarmente semplice ed intuitiva. A riprova di quanto SiMonLib possa pienamente rispondere alle esigenze di monitoraggio dei sistemi bibliotecari basti citare che in Italia attualmente lo utilizzano più di 5.000 biblioteche, oltre al fatto che sia stato scelto quale strumento di raccolta e analisi dei dati nella terza indagine nazionale sulle biblioteche universitarie promossa dal gruppo GIM. Notevole interesse infine è stato suscitato da SiMonLib in occasione del convegno nazionale dei bibliotecari tedeschi, svoltosi a Berlino nel maggio del 2011.⁵

L'offerta del consorzio CASPUR

Il CASPUR (Consorzio interuniversitario per le applicazioni del supercalcolo per università e ricerca), in accordo al proprio statuto, ha sempre mostrato interesse per le soluzioni tecnologicamente innovative rivolte ad una migliore gestione e valorizzazione dei servizi offerti dalle proprie università consorziate e,

più in generale, dalle università italiane e dalla P.A. sia a livello locale che nazionale. Questo interesse è maturato attraverso lo sviluppo di soluzioni informatiche *ad hoc*, ovvero nella promozione di tecnologie in ambito ICT che siano quanto di meglio il panorama commerciale possa offrire a livello nazionale e/o internazionale.

Ad esempio nell'ambito dei servizi legati alle biblioteche il CASPUR è uno degli attori principali del comitato interuniversitario CIBER,⁶ "finalizzato alla condivisione in rete di risorse elettroniche bibliografiche e documentarie", per il quale gestisce anche un servizio di digital library,⁷ che è attualmente in grado di offrire, agli utenti di ventisette università del centro-sud Italia, l'accesso a più di 5.000 testate elettroniche scientifiche, in ambito STM (Science, Technology and Medicine) con quasi 9 milioni di articoli per la maggior parte a testo pieno (*full text*) disponibili in locale.

La scelta di collaborare, sin dal 2007, con la società XSystems, per la *valorizzazione* delle metodologie di analisi e valutazione delle *performance* delle biblioteche e dei sistemi bibliotecari, attraverso una piattaforma tecnologicamente innovativa qual è SiMonLib, nasce quindi

proprio con questo spirito. Nell'avviare questa collaborazione il consorzio CASPUR ha messo a disposizione la propria infrastruttura tecnologica, con particolare riferimento alla connettività internet in ambito scientifico nazionale, un ambiente di *storage distribuito* e di *server virtuali*, e la profonda conoscenza dei sistemi bibliotecari universitari (frutto dell'esperienza decennale maturata con la comunità CIBER). La società XSystem, diretta da Giovanni Solinas, bibliotecario di professione oltre che imprenditore, ha messo a disposizione, oltre al software SiMonLib, le risorse umane necessarie a garantire una piena integrazione di questa piattaforma all'interno dell'ambiente tecnologico predisposto dal consorzio.

Frutto di questa collaborazione è stato la messa a punto di un ambiente *multi-utente* basato sulla piattaforma SiMonLib, capace di offrire un servizio di raccolta dati, analisi, reportistica e memorizzazione a più sistemi bibliotecari indipendenti. La modalità scelta per l'erogazione del servizio è quella del *Software as a Service* (SaaS), garantita da una formula di abbonamento annuale alla piattaforma.

Con la modalità SaaS si permette agli utenti di accedere alle elevate

potenzialità di analisi e di reportistica di SiMonLib senza la necessità di effettuare investimenti importanti per l'acquisto della sua licenza o del server dedicato ad ospitare il software. Il sistema bibliotecario acquista il servizio proposto e vi accede mediante un indirizzo personale (es. <http://SiMonLib.universita.it>), mantenendo la proprietà dei dati immessi nell'applicativo; viene inoltre garantita l'assistenza annuale e la possibilità di sospendere l'abbonamento nell'ipotesi che, per un determinato anno, non si sia interessati al suo rinnovo. In questo caso i dati inseriti sino a quel momento, oltre a poter essere mantenuti sulla piattaforma per ulteriori 12 mesi (su specifica richiesta del cliente) potranno essere esportati su file di supporto (excel in formato .csv) e consegnati al legittimo proprietario.

Per rendere l'utilizzo dell'applicativo pienamente rispondente ai desiderata della propria utenza, CASPUR ha deciso di abbinare, alla proposta di abbonamento, ulteriori servizi commerciali svolti in sinergia con la XSystems, come la formazione sull'applicativo (a livello di responsabile di struttura, di biblioteca o di sistema bibliotecario) ovvero la creazione di profili di analisi non previsti nell'insieme (co-

Fig. 3 – Esempio di report grafico

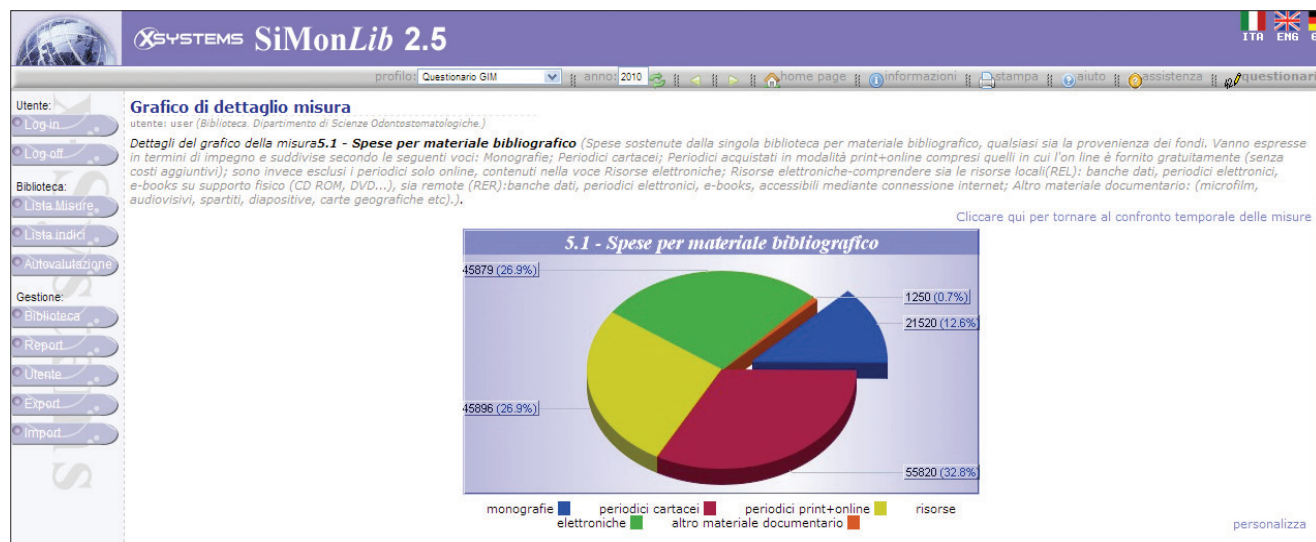


Fig. 4 – Esempio di report testuale di confronto

ord.	codiceACNP	patrimonioDocumentarioMonografie	patrimonioDocumentarioPeriodici	abbonamentiPeriodiciCartacei	acquisizioniAnnoSolare
Biblioteca. Dipartimento di Scienze Odontostomatologiche.	BO311	1.820	3.174	52	10
Biblioteca. Dipartimento di Scienze Farmaceutiche dell'Università.	BO352	14.817	6.246	57	
Biblioteca. Dipartimento di Matematica dell'Università.	BO411	47.000	32.399	347	49
Biblioteca. Dipartimento di Fisica dell'Università	BO405	13.183	14.059	44	230
Biblioteca. Dipartimento di Scienze della Terra e Geologico- Ambientali.	BO412	35.350	34.043	258	
Biblioteca. Dipartimento di Discipline Giuridiche dell'Economia e dell'Azienda dell'Università	BO122	28.198	7.121	168	870
Biblioteca. Dipartimento di Matematica per le Scienze Economiche e Sociali	BO126	6.105	2.393	55	35
Biblioteca. Dipartimento di Paleografia e Medievistica dell'Università.	BO218	25.243	9.476	160	618
		171.716	108.911	1.141	1.812

munque numerosi) che accompagna l'applicativo.

Si era già detto che quest'anno XSystems è partner tecnologico nella rilevazione GIM 2011 che coinvolgerà tutte le università italiane. La collaborazione con il gruppo di lavoro GIM prevede l'utilizzo della piattaforma SiMonLib per la raccolta dati per la terza indagine nazionale. Per armonizzare l'offerta del servizio SiMonLib con l'attività d'indagine che li vede coinvolti, agli atenei interessati viene proposto il rilascio dei due profili GIM per la rilevazione 2011: sia quello relativo alla raccolta dati delle biblioteche, sia quello relativo alla raccolta dati dello SBA. La predisposizione del *questionario GIM Biblioteche* e *SBA* direttamente sulla piattaforma installata presso il CASPUR ha il vantaggio di ottimizzare il monitoraggio anche dal punto di vista dei dati raccolti per esigenze interne all'ateneo, in quanto, come la stessa XSystems ha avuto modo di constatare in passato, i dati richiesti dal GIM e i dati relativi a rilevazioni d'ateneo spesso coincidono. In ogni caso utilizzando la soluzione SiMonLib ciascun ateneo

manterrà la proprietà sui dati raccolti. Non ultimo, il medesimo profilo GIM potrà inoltre essere utilizzato anche nel caso di ulteriori misure necessarie per monitorare aspetti interni dell'Ateneo.

Una politica particolarmente attenta all'aspetto economico attuata dal consorzio e dalla XSystems, tesa a ridurre i costi di abbonamento quanto più possibile, ha reso l'offerta del servizio SiMonLib economicamente sostenibile, come testimoniato dal crescente interesse mostrato dalla compagine universitaria (tra cui l'università RomaTre, già utente del servizio da diversi anni e l'università La Sapienza di Roma, che ha aderito all'offerta nel 2011) o della P.A. locale (Regione Lazio), in un periodo certo non florido per le casse statali.⁸

Come nota conclusiva, vogliamo citare l'interessante lavoro svolto nel 2010 dalle biblioteche dell'Università RomaTre, sotto l'egida dell'Ufficio di coordinamento centrale per le biblioteche (UCCB) e la direzione di Maria Palozzi (dirigente delegato dell'UCCB) e di Piera Storari (direttore della Biblioteca delle ar-

ti). Basandosi sui dati di una precedente campagna di monitoraggio (avviata negli anni 2008 e 2009), con il supporto dei direttori di biblioteca, utilizzando la piattaforma SiMonLib installata presso il CASPUR, è stata svolta, con gli strumenti offerti dalla piattaforma, un'attività di studio e analisi dei dati acquisiti, i cui risultati sono stati successivamente presentati da Maria Palozzi, in occasione del Seminario estivo del CIBER del 2010 [11] e sintetizzati in un rapporto [12] dal titolo molto evocativo *"Pensare globalmente, agire localmente"*.⁹ Come ben evidenziato nella sua premessa, le

(...) misure e gli indicatori di base già inseriti, da sviluppare e personalizzare in seguito a seconda degli obiettivi che si vorranno perseguire, hanno consentito di elaborare questo primo rapporto per far conoscere meglio la realtà del Sistema bibliotecario di Ateneo, iniziare a fornire chiavi interpretative e suggerire interventi di miglioramento. Potenzialmente quindi l'accessibilità, la vitalità, l'efficienza e l'efficacia delle biblioteche possono essere facilmente e periodicamente monitorate e valutate. Occorre però spe-

cificare che ogni dato non può essere letto in maniera assoluta senza considerare altri fattori.¹⁰ Solo in pochi casi, accanto agli indici sono state considerate anche le soglie nazionali di riferimento;¹¹ al contrario per ogni dato occorrerebbe in futuro individuare il giusto termine di confronto per una migliore comprensione. In questa ottica “Pianificare consapevolmente” dovrebbe diventare il necessario completamento dello slogan menzionato.

Riteniamo siano queste le motivazioni più valide per le quali una struttura, che voglia avviare una seria attività di *governance* di un sistema bibliotecario, si debba dotare di strumenti avanzati di monitoraggio e controllo come quelli qui descritti.

Ringraziamenti – Gli autori desiderano ringraziare la società XSystems ed il dott. Solinas per il prezioso e costante supporto fornito alla stesura di quest'articolo.

Riferimenti bibliografici

- [1] ANNA GALLUZZI, *Modelli e strumenti per la valutazione dell'efficacia*, in *Gestire il cambiamento*, a cura di Giovanni Solimine, Milano, Editrice Bibliografica, 2004, p. 289-385, p. 296.
 [2] Documento finale del convegno “Le Biblioteche Accademiche del futuro. Idee, progetti, risorse”, Roma, 22-23 maggio 2000, <http://www.crui.it/CRUI/forum-bibl/doc_finale.htm>.
 [3] GIOVANNI SOLIMINE, *La biblioteconomia e il management*, in *Gestire il cambiamento*, a cura di Giovanni Solimine, Milano, Editrice Bibliografica, 2004, p. 26.
 [4] GIOVANNI DI DOMENICO, *La Customer*

Satisfaction nelle biblioteche italiane, in Centralità del servizio. La customer satisfaction nelle biblioteche. Atti del convegno 9 maggio 2006, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2007, p. 105-116.

[5] Osservatorio per la valutazione del sistema universitario. Programma di Ricerca “Misurazione e Valutazione delle Biblioteche Universitarie”, <<http://osseratorio.murst.it/ricibibl.htm#Rapporto%20preliminare>>.

[6] ANNA GALLUZZI, *Biblioteche e cooperazione: modelli, strumenti, esperienze in Italia*, Milano, Editrice Bibliografica, 2004, p. 264.

[7] <<http://www.aib.it/aib/congr/co-81-96.htm#40>>.

[8] <<http://www.xsystemsonline.com/pages/it/simonlibC2AE.php>>.

[9] GIOVANNI SOLINAS, *I sistemi di supporto alle decisioni*, “Biblioteche oggi”, nr. 5 (2004), p. 57-60, <<http://www.bibliotecheoggi.it/2001/20010606201.pdf>>.

[10] GIOVANNI SOLINAS, *Qualità e knowledge management in biblioteca*, “Biblioteche oggi”, nr. 6 (2001), p. 62-70, <<http://www.bibliotecheoggi.it/2001/20010606201.pdf>>.

[11] MARIA PALOZZI, *Pensare globalmente, agire localmente – Il Sistema Bibliotecario di Ateneo*, presentazione al Seminario primaverile CIBER 2010 (Università del Salento, Lecce, 7-9 giugno), <<http://bib03.caspur.it/ocs/index.php/ciber/pr2010/paper/view/58>>.

[12] PIERA STORARI, “Pensare globalmente, agire localmente”. *Il Sistema Bibliotecario di Ateneo dell'Università degli studi Roma Tre. Dati di struttura e dati di attività del biennio 2008-2009*, Relazione interna dello SBA di Roma Tre. Aprile 2010.

Note

¹ Frederick Wilfrid Lancaster, in *If you want to evaluate your library* (Londra,

Library Association, 1988, p. 7), cita quattro possibili ragioni che spingono alla valutazione: 1. comprendere il livello a cui i servizi di una biblioteca stanno operando; 2. confronto tra biblioteche per il benchmarking; 3. giustificare l'esistenza di un servizio, con l'analisi dei benefici del servizio in oggetto, oppure della relazione tra costi e benefici; 4. verificare le possibili fonti di inefficienza o fallimento di un servizio, attività definita dall'autore come “diagnostica e terapeutica”.

² Considerato che la quinta legge della biblioteconomia di Ranganathan afferma che “the library is a growing organism”, è facile affermare che la biblioteca deve essere aperta alle possibilità di cambiamento, di adattamento al contesto sociale e alle innovazioni, aiutata dal metodo scientifico perfezionato dalle discipline organizzative.

³ L'indagine cui si fa riferimento è del 1998.

⁴ <<http://www.gimsba.it>>.

⁵ <<http://www.bibliothekartag2011.de/>>.

⁶ <<http://www.uniciber.it/>>.

⁷ <<http://www.caspur.it/attivitaeservizi/automazionebiblioteche/articolifulltext/>>.

⁸ Chi fosse interessato ad avere maggiori informazioni sulla proposta CASPUR può contattare gli autori via e-mail.

⁹ Slogan utilizzato da Lega Ambiente nella campagna del 2005.

¹⁰ Ad esempio la dotazione documentaria per ogni utente della Biblioteca di area scientifico-tecnologica non può non tenere conto della tipologia di risorse utilizzate dai medesimi utenti oppure il numero delle transazioni di consultazione e prestito non può prescindere dalla presenza o meno dello scaffale aperto nella biblioteca.

¹¹ Le soglie sono quelle redatte dal GIM (Gruppo interuniversitario per il monitoraggio dei sistemi bibliotecari di ateneo).

Abstract

Frequent data collection, library performance analysis and service quality evaluation are critical issues for librarians and managers. The use of specialized ICT tools as key element of measurement campaigns are an efficient and optimized way to face the typical problems this kind of activities is raising. SiMonLib™ software from XSystems, an innovative platform created for library service quality management, is perfectly suited to meet these issues. CASPUR consortium and XSystems have signed an agreement to offer SiMonLib services to Italian library community. They provide a scalable, virtual server based, SaaS (software as a service) solution, called SiMonLib@CASPUR, which represents an easy available, low cost, full featured ICT tool for library performance measurement and service quality management.