

# E tu come fai?

## Un caso di benchmark sulla collezione riviste

*L'esperienza pluriennale di confronto tra biblioteche universitarie italiane di ambito statistico*

Katia Alboresi\*

Università di Genova  
CSB Scienze Politiche,  
CSB Lettere e Filosofia  
katia.alboresi@unige.it

Luciana Sacchetti

Università di Bologna  
Biblioteca del Dipartimento  
di scienze statistiche  
luciana.sacchetti@unibo.it

### La tecnica del focus group

Se si innesca un motore di ricerca lanciando le parole “mettere a fuoco”, tra le possibili risposte si ottiene: “Si tratta di un’operazione tra le più difficili da eseguire e dagli esiti più incerti. Anche se non mancano metodi in grado di offrire risultati affidabili, molto spesso una buona messa a fuoco dipende solo dall’esperienza del fotografo, dall’acutezza della sua vista e dalla sua conoscenza di una particolare macchina fotografica”.

È una metafora pertinente all’esperienza di confronto con altre biblioteche condotta dalla Biblioteca del Dipartimento di scienze statistiche “Paolo Fortunati”, Università degli Studi di Bologna. Nel tentativo di fotografare la nostra realtà bibliotecaria nel suo modificarsi nel tempo, abbiamo adottato un sistema di gestione per la qualità conforme alla norma internazionale UNI EN ISO 9001,<sup>1</sup> ma consapevoli che il processo valutativo avrebbe previsto anche un confronto esterno tra simili realtà bibliotecarie, anche se diversamente organizzate.

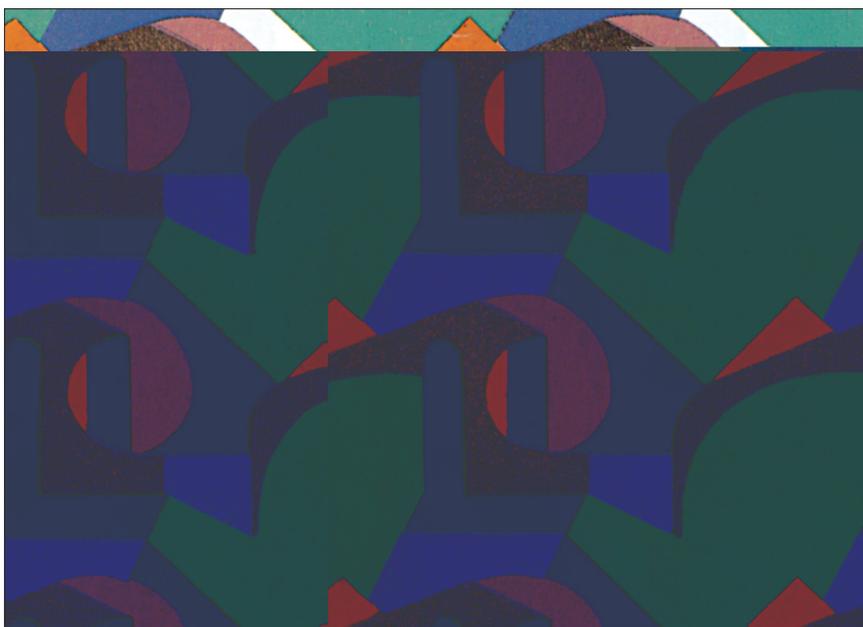
La Biblioteca appartiene al Sistema bibliotecario d’ateneo dell’Alma Mater Studiorum Università di Bologna. Fondata col Dipartimento nel 1982, rappresenta un punto di riferimento d’Ateneo per la consultazione delle fonti statistiche italia-

ne, estere e d’organismi internazionali in formato cartaceo. Ha ottenuto la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001 per i servizi di biblioteca nel 2004 dell’ente DNV (Det Norske Veritas). Insieme alla Biblioteca nazionale centrale di Firenze e a quella dell’Assemblea Legislativa della Regione Emilia-Romagna, ha dato vita nel 2006 al Coordinamento nazionale BIC (biblioteche italiane certificate),<sup>2</sup> che riunisce le biblioteche e sistemi bibliotecari conformi alla norma ISO per la gestione di sistemi di qualità.

Il sistema di gestione per la qualità ISO 9001 adottato dalla biblioteca prevede la valutazione periodica

della soddisfazione dei propri utenti attraverso questionari ed un focus group rivolto principalmente al corpo docente. Con questo secondo metodo di ricerca qualitativa s’intende approfondire alcuni temi strategici in un contesto di libera espressione, seppur strutturata.

Dicembre 2003: si organizza un focus group sulla “gestione della collezione riviste”,<sup>3</sup> che da sola rappresenta la maggior voce di spesa del bilancio della biblioteca (60%) a cui si aggiungono ulteriori spese dovute per la rilegatura dei fascicoli e per operazioni di scarto, pulizia e riordino della collezione. Alla collezione cartacea si affianca una



cospicua offerta di riviste elettroniche, il cui costo era sostenuto principalmente dal Sistema bibliotecario d'ateneo.

Già nel 1999 il Sistema bibliotecario d'ateneo di Bologna aveva messo in atto un processo di passaggio dal cartaceo all'online, con l'obiettivo di aumentare e qualificare l'offerta informativa mediante l'estensione dell'accesso a tutto l'ateneo di periodici scientifici e accademici a testo pieno.

La Biblioteca quindi aderisce a precise scelte organizzative in un contesto di coordinamento delle acquisizioni, rispettando le disposizioni rettorali circa il "divieto di duplicare l'acquisizione delle riviste per cui esiste l'abbonamento online con abbonamenti su cartaceo, salva la decisione del Sistema Bibliotecario d'Ateneo di consentire che di ciascuna rivista sia acquisita una copia cartacea in una sola biblioteca d'Ateneo".

In un contesto favorevole, già improntato all'efficienza e alla condisione, percepiamo la necessità di riconoscerci più nitidamente, precisandoci in termini di affidabilità verso l'utenza per qualificare l'offerta e valorizzare i servizi di accesso.

La "messa a fuoco" delle percezioni ed opinioni dei partecipanti al focus evidenzia alcuni punti di forza: "livelli alti di utilizzabilità dei servizi e desiderio di migliorare"; la funzione principale della sezione riviste è quella di soddisfare le esigenze di ricerca ed in tal senso la "copertura è esaustiva e migliorabile se attenta agli interessi futuri dei giovani ricercatori"; essa possiede un "buon indice di attrazione, dato anche dal maggior numero di articoli forniti in document delivery rispetto a quelli richiesti". Tra i punti di debolezza – secondo i dati del questionario somministrato ogni anno a studenti, dottorandi e borsisti, commentati durante il focus – "lo scarso utilizzo che quest'ultimi fanno delle riviste"; di qui il

suggerimento di completare il quadro dell'uso con una rilevazione per testata (sia cartacea sia online). Emerge anche "una certa inerzia nello sviluppo disciplinare rispetto a nuovi indirizzi di ricerca".

I partecipanti concordano che, per migliorare la gestione della collezione riviste, sia utile un documento ufficiale che indichi le linee evolutive, scientifiche e gestionali della collezione, e che proponga un mix indicatori per "fotografare" appunto lo stato della collezione. Nessun indicatore da solo sarà comunque sufficiente per "deciderne la sorte". Al set di indicatori le linee-guida potranno suggerire altri metodi di valutazione: il confronto tra la collezione riviste e quella di un'altra biblioteca universitaria di scienze statistiche, la *peer review* della collezione riviste da parte di un esperto, l'*impact factor*, l'analisi del numero di riviste citate in bibliografia di una pubblicazione scientifica prodotta all'interno dei rispettivi contesti delle singole biblioteche, il monitoraggio dell'uso di alcuni *core journals* posseduti da tutte le biblioteche coinvolte nel confronto. Per la messa a punto iniziale di alcuni indicatori il nostro modello di riferimento sono state le *Linee guida per la valutazione delle biblioteche universitarie*,<sup>4</sup> che intendono "offrire strumenti per i raffronti storici nell'ambito di una biblioteca e per confronti fra biblioteche, così come sull'opportunità di porre l'attenzione sull'efficacia piuttosto che sull'efficienza".

### **Le Linee Guida per la gestione della collezione riviste**

Sulla scorta delle indicazioni emerse, la Commissione biblioteca ha redatto le *Linee guida per la valutazione delle riviste*,<sup>5</sup> approvate dagli organi ufficiali del dipartimento. Nel settembre del 2004 siamo pronti ad avviare il primo confronto.

Gli elementi individuati per corroborare la scelta e la significatività della comparazione tra le biblioteche sono:

a) analisi del contesto (ruolo della biblioteca nel sistema bibliotecario, storia della biblioteca, origine dipartimentale o di facoltà, ambiti di ricerca dell'ente di riferimento); b) consistenza della collezione (riviste in abbonamento e cessate); c) numero testate in abbonamento; d) spesa per gli abbonamenti cartacei; e) spesa per abbonamenti online; f) altre spese di gestione (rilegatura, riordino ecc.); g) servizi aggiuntivi; h) soluzioni gestionali interessanti; i) utenza di riferimento.

Gli indicatori utili per il confronto (cfr. modulo, a p. 33) sono:

- il n. riviste in totale (1);
- il n. riviste correnti (2);
- il n. di e-journals (3);
- il n. complessivo di document delivery (DD) attivi e passivi (4 e 5);
- velocità di evasione di document delivery (DD) attivi e passivi (6 e 7);
- il tasso d'uso dei periodici cartacei: il rapporto tra il numero di utilizzazioni dei documenti in un determinato lasso di tempo ed il numero complessivo dei documenti (8).

Nel 2004 il partner del primo confronto è la Biblioteca della Facoltà di scienze statistiche dell'Università di Padova con cui è in corso da tempo una fattiva collaborazione: dall'implementazione del catalogo online delle pubblicazioni statistiche (in collaborazione con la biblioteca Liuc di Castellanza) a giornate di scambio di buone pratiche sul servizio di reference.<sup>6</sup> Negli anni successivi saranno interlocutori la Biblioteca di Scienze Sociali, Punto di Servizio di statistica dell'Università degli studi di Firenze, la Biblioteca del Dipartimento di statistica, probabilità e statistiche applicate dell'Università Sapienza di Ro-

Modulo standard per il confronto tra biblioteche utilizzato presso la Biblioteca del Dipartimento di scienze statistiche di Bologna

ANNO DI RIFERIMENTO:						
Indicatore	Parametro considerato	Bologna	Altra biblioteca	Differenza (BO - altra biblioteca)	FONTE	Modalità di calcolo
1	n. riviste in totale				ACNP/biblioteca	totale delle testate possedute, acquistate o pervenute in dono o in scambio
2	n. riviste correnti				ACNP	abbonamenti a periodici cartacei correnti nel periodo di riferimento, compresi doni e scambi
3	n. e-journal				biblioteca	n. di riviste possedute dalla Biblioteca (correnti o chiuse) di cui è accessibile il formato elettronico o solo in formato elettronico
4	n. document delivery passivi				biblioteca	n. articoli o parti di documento riprodotti e inviati da biblioteche esterne alla biblioteca
5	n. document delivery attivi				biblioteca	n. articoli o parti di documento inviati ad altre biblioteche esterne l'Ateneo
6	velocità di evasione DD passivi				rilevazione a cura della biblioteca	Numero medio di giorni intercorsi tra la data della richiesta effettuata dall'utente / data di evasione della richiesta, su base annuale
7	velocità di evasione DD attivi				rilevazione a cura della biblioteca	Numero medio di giorni intercorsi tra la data della richiesta pervenuta dalla biblioteca / data di evasione della richiesta stessa, su base annuale
8	tasso d'uso dei periodici cartacei nell'anno....				rilevazione a cura della biblioteca	n. totale di consultazioni in sede di periodici (inclusi i DD attivi) in due settimane campione l'anno / il n. complessivo delle testate.
9	spese per riviste				amministrativa	spese sostenute per abbonamenti a riviste espresse in termini di impegno per l'anno di riferimento (COMPETENZA)
10	principale fornitore riviste				amministrativa	
11	spese di rilegatura				amministrativa	spese sostenute espresse in termini di impegno per l'anno di riferimento
12	costo unitario medio rilegatura				amministrativa	costo medio iva esclusa
13	spese di spolveratura della collezione riviste				amministrativa	spese sostenute per pulizie delle raccolte con ditte specializzate
14	ore per riordino collezione riviste					n. medio di ore impiegate nel riordino dalla collezione riviste

ma e la Biblioteca del Dipartimento matematico statistico dell'Università Federico II di Napoli. Attualmente in corso il confronto con la sede centrale della Biblioteca di ateneo dell'Università degli studi di Milano-Bicocca per la sola sezione delle riviste cartacee di area statistico-economica e statistico-demografico-sociale.

### I risultati dei confronti e le principali tendenze

Nella batteria di indicatori utilizzati per il confronto (cfr. modulo, a p. 33), sicuramente il più rappresentativo è quello relativo al tasso d'uso dei periodici cartacei da parte degli utenti delle biblioteche. Ricordiamo la modalità di calcolo: n. totale di consultazioni in sede di periodici (inclusi i DD attivi) in due settimane campione l'anno / il n. complessivo delle testate possedute nell'anno precedente la rilevazione. Si intende per "consultazione" anche una rapida lettura del testo di un articolo; se di una rivista l'utente scorre o legge tre articoli di uno stesso fascicolo, si registrano tre consultazioni della testata. I risultati (fig. 1) evidenziano un utilizzo minore delle ragionevoli aspettative in tutte quattro biblioteche (salvo Napoli nel 2008), se consideriamo l'investimento economico che comporta mantenere aggiornata la collezione.

Del resto, anche il numero di testate possedute non si presenta come fattore decisivo per aumentarne l'utilizzo (Bologna 457 testate, Padova 615, Firenze solo 112, Roma 325 e Napoli 340). La tendenza che emerge – per lo meno nell'ambito delle biblioteche di scienze statistiche, economiche e demografiche – è che bisogna accontentarsi di un utilizzo annuo pari al 9% (mediana) della propria collezione cartacea (il dato di Bologna è riferito al confronto effettuato nel 2005). La

consistenza media delle biblioteche è di 301 testate.

Dal 2007 in poi Bologna (fig. 2) rileva un vero e proprio crollo nell'utilizzo delle riviste cartacee; nello stesso anno cresce l'utilizzo dei periodici elettronici, mentre si dismettono 27 testate. Inoltre, i rinnovi di abbonamenti dal 2007 vedono il progressivo passaggio al modello e-only, come indicato dal Sistema bibliotecario in una logica di contenimento dei costi e in risposta ai vincoli contrattuali imposti dagli acquisti consortili (CIPE).

Questo "comportamento di consumo" è peraltro confermato dai risultati del questionario somministrato agli studenti ed ai giovani ricercatori nel 2007 e 2008, ove si evince una bassa frequenza d'uso delle riviste in formato tradizionale (tab. 1, p. 36).

Si noti come l'alto valore assegnato ai giudizi di importanza e gradimento appaiano svincolati dal dato sull'utilizzo reale: sono considerati cioè importanti – e soddisfacenti – alcuni servizi a prescindere dal loro uso. Più preoccupante l'elevato numero di utenti che non conosce l'esistenza o non ha mai utilizzato questo servizio. La consultazione delle riviste elettroniche (tab. 2, p. 36) è invece decisamente più significativa così come i giudizi di valore espressi.

### Un occhio ai prezzi

Gli indicatori 1 e 9 (abbonamenti a periodici cartacei correnti nel periodo di riferimento, compresi doni e scambi; spese sostenute per abbonamenti a riviste espresse in termini di impegno) non vertono sul dettaglio disciplinare delle collezioni, ma evidenziano come la spesa per i periodici sia rilevante. Le biblioteche meglio confrontabili sotto il profilo organizzativo con Bologna sono quelle di Padova e Roma, essendo biblioteche specia-

listiche di dimensioni medie. Bologna (figure 3-6) ha un miglior rapporto prezzo/quantità: lo sforzo economico è dunque più vantaggioso.

Di fronte al costante aumento dei costi degli abbonamenti (fig. 8) Bologna ha operato alcuni correttivi:

Fig. 1 – Tasso d'uso dei periodici cartacei

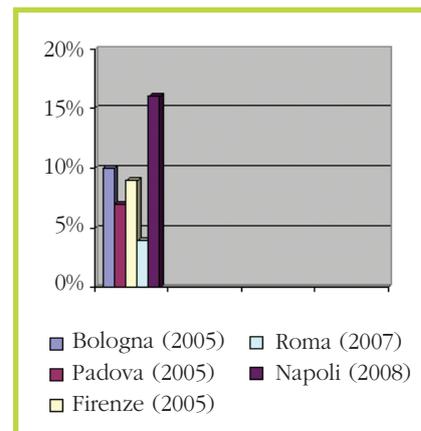


Fig. 2 – Bologna: tasso d'uso dei periodici cartacei

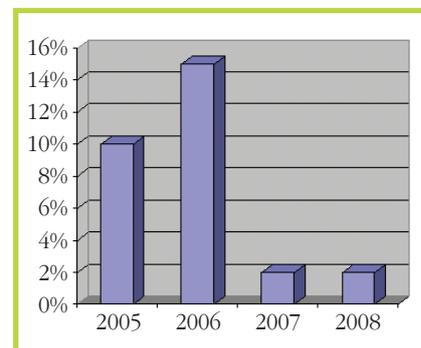


Fig. 3 – Abbonamenti a periodici correnti

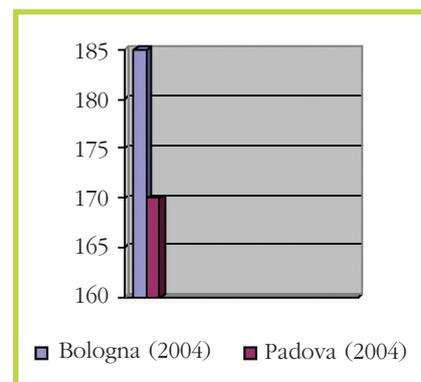


Fig. 4 – Costo degli abbonamenti (Bologna/Padova)

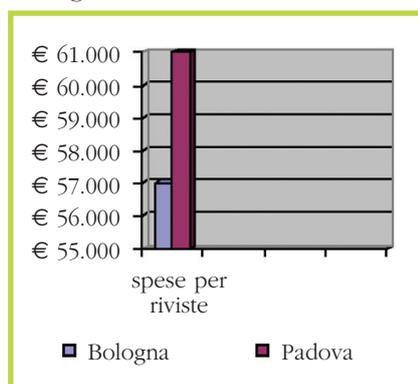


Fig. 5 – Abbonamenti a periodici correnti (Bologna/Roma)

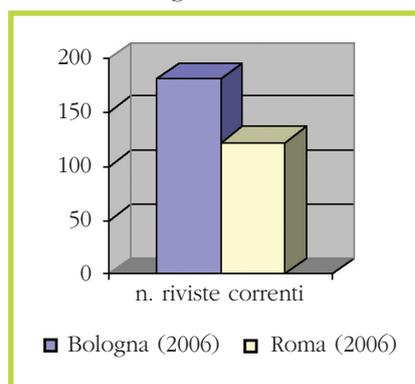


Fig. 6 – Costo degli abbonamenti (Bologna/Roma)

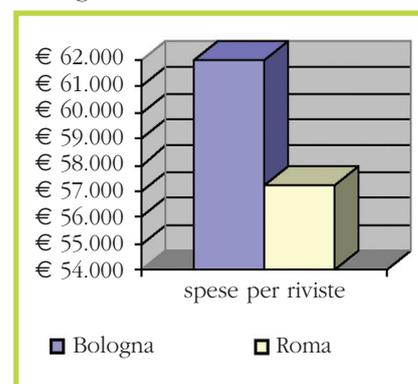


Fig. 7 – Riviste correnti (Bologna)

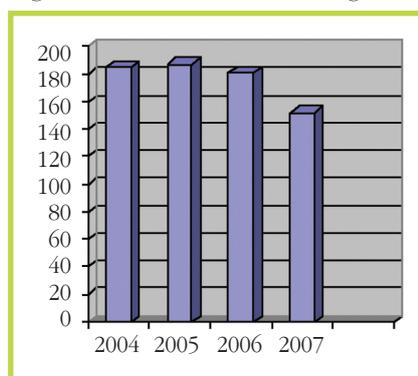


Fig. 8 – Costo abbonamenti (Bologna)

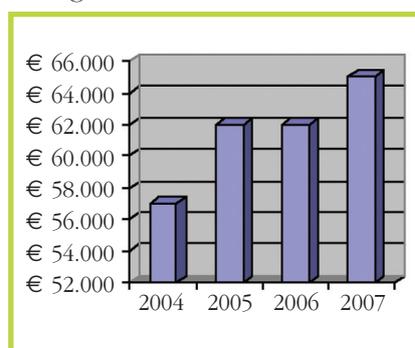
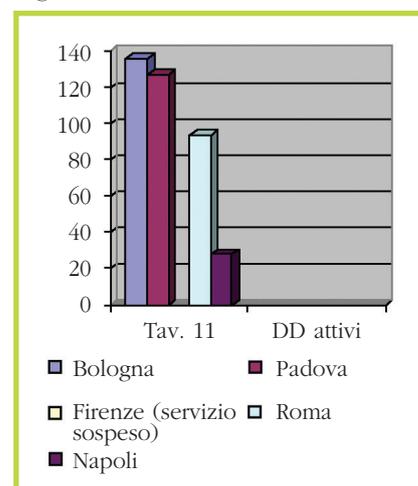


Fig. 9 – DD attivi



cancellazioni, acquisti consortili, abbonamenti a pacchetti editoriali, passaggio all'online (operando proattivamente per la continua accessibilità al full-text tramite periodiche verifiche dei link di accesso), promozione di depositi istituzionali ed editoria open access. E pur muovendo da ragioni economiche di contenimento dei costi, a nostro parere non si può prescindere dalle responsabilità istituzionali di una biblioteca universitaria, le quali implicano di non escludere completamente la consultazione tradizionale delle riviste scientifiche.

**La velocità del document delivery: un indicatore chiave della soddisfazione**

In tutte le biblioteche oggetto del confronto, il tasso d'uso della collezione riviste è anche il risultato

del document delivery attivo erogato. Tutte le emeroteche – e segnatamente quelle di Bologna e Padova – svolgono un maggior numero di DD in uscita che in entrata, e ciò testimonia un buon livello di esaustività delle loro collezioni (figure 9 e 10).

Se consideriamo il caso di Bologna (fig. 11) vediamo che, mentre nei primi due anni la biblioteca agiva principalmente come biblioteca "erogante", dal 2006 lo scarto si riduce in modo netto. Ciò è in parte dovuto all'aumentare delle testate elettroniche a discapito di quelle tradizionali negli ultimi due anni. La tendenza è quella di un equilibrio tra "il dare e l'avere".

Oltre alla qualità scientifica dell'emerooteca, vi è un aspetto gestionale decisivo per raggiungere la soddisfazione degli utenti, siano essi persone fisiche o biblioteche: la velocità di evasione del servizio; e ciò

è maggiormente sentito per il document delivery, essendo questo legato ai tempi imposti dalla ricerca. Tra i più evidenti vantaggi ottenuti con l'introduzione di un sistema di gestione per la qualità, vi è appunto l'abbattimento dei tempi di erogazione dei servizi (fig. 12). La reingegnerizzazione del servizio come un processo – ora descritto in una procedura e monitorato da un indicatore – ha portato a risultati sorprendenti: un abbattimento del 50% dei tempi iniziali e una performance di 1,3 giorni (mediana). A fronte di questo risultato, la biblioteca può ragionevolmente impegnarsi nella carta dei servizi ad evadere il servizio entro due giorni lavorativi.

Sul fronte degli utenti interni al Dipartimento, il DD richiesto ad altre

Tabella 1 – Uso delle riviste a scaffale aperto

USO DELLE RIVISTE A SCAFFALE APERTO	ANNO 2007	ANNO 2008	NON SO
<b>importanza</b>	3,9	3,8	35 su 136 (2007) 41 su 137 (2008)
<b>frequenza</b>	1,9	1,9	Mai 30% (2007) Mai 34,3% (2008)
<b>soddisfazione</b>	3,9	4,3	12 su 136 (2007)

Fonte: sistema di gestione per la qualità biblioteca di Scienze Statistiche Bologna; questionario sulla soddisfazione degli utenti (ALL. 01. P.8.3 rev. 01 19 luglio 05); scala 1-5

Tabella 2 – Uso riviste elettroniche

USO DELLE RIVISTE ELETTRONICHE	ANNO 2007	ANNO 2008
<b>importanza</b>	4,4	4,5
<b>frequenza</b>	3,7	3,5
<b>soddisfazione</b>	4,1	4,3

Fonte: Sistema di gestione per la qualità biblioteca di Scienze Statistiche Bologna; questionario sulla soddisfazione degli utenti (ALL. 01. P.8.3 rev. 01 19 luglio 05); scala 1-5

Tabella 3

Biblioteca	Tasso redditività	Tasso d'uso	Benchmark
<b>Bologna</b>	185/57.000,00 tasso 0,32	0,10	0,132
<b>Padova</b>	170/61000,00 tasso 0,27	0,07	0,34
<b>Roma</b>	122/57.220,00 tasso 0,21	0,04	0,25

biblioteche è ritenuto un servizio importante (4,5 nel questionario 2008) ed è abbastanza utilizzato (2,5). Alla domanda “I tempi di attesa per la fornitura del prestito interbibliotecario e document delivery sono accettabili?”, la risposta tende al “completamente d'accordo” (3,8 nel 2008), forte di un trend in costante miglioramento con una velocità di evasione mediana di 0,8 giorni.

## Conclusioni e un'ipotesi di lavoro

Nelle motivazioni che ci hanno spinte a confrontarci con altre biblioteche non vi è stata la pretesa di ad-

dentrarci nelle peculiarità organizzative e culturali che sottendono il livello della prestazione di ciascuna biblioteca. Né abbiamo cercato di scoprire il segreto di una prestazione particolarmente positiva. L'intenzione era quella di “guardarci attorno” per avere qualche punto di riferimento oggettivo in più per meglio comprendere a quale livello di maturità era giunta la nostra biblioteca. Alcune nostre prestazioni che risultavano deludenti (tasso d'uso delle rivi-

Fig. 10 – DD passivi

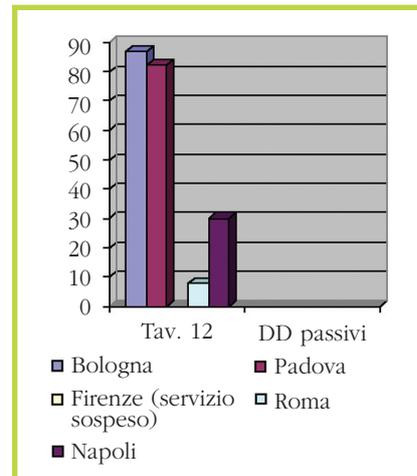
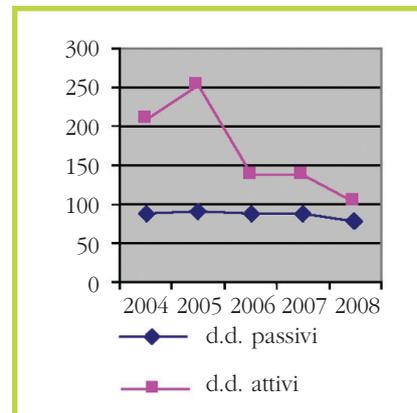


Fig. 11 – Rapporto tra DD attivi e passivi (Bologna)



ste) hanno trovato conferma in un confronto all'esterno del nostro ateneo, regalandoci una seppur magra consolazione.

La volontà di confrontarsi è sempre e comunque un momento di apprendimento e di miglioramento; il porsi in un atteggiamento attivo di “sperimentazione volonta-

Fig. 12 – Velocità del document delivery (attivo)

