

Seconda rilevazione nazionale GIM

di Paolo Bellini e Beatrice Catinella

1. Introduzione

Le biblioteche italiane, pubbliche e speciali, hanno una consolidata abitudine alla rilevazione statistica e al monitoraggio. Tali misurazioni però sono state condotte in passato, nel caso delle biblioteche universitarie, perlopiù a livello di singolo sistema bibliotecario di ateneo, sovente allo scopo di fornire agli organi accademici elementi utili a definire le strategie generali dell'ateneo o le risorse da destinare ai servizi bibliotecari. Un secondo limite a queste analisi consisteva nell'utilizzazione di metodologie e standard difforni, tali da non poter essere utilizzate a fini comparativi.

Partendo da questa constatazione, e con l'obiettivo di individuare metodologie comuni per la misurazione e la valutazione dei servizi bibliotecari in ambito universitario, di favorire la costituzione di un sistema nazionale permanente di monitoraggio sulle biblioteche universitarie, di presentare progetti, nazionali e internazionali, nell'ambito della misurazione e della valutazione delle biblioteche e dei relativi sistemi bibliotecari di ateneo e di promuovere lo sviluppo e l'evoluzione dei sistemi bibliotecari di ateneo, alcuni atenei formarono alla fine del 2000 il Gruppo interuniversitario per il monitoraggio dei sistemi bibliotecari (GIM)¹. A GIM si devono due rilevazioni nazionali, che seguono una prima pionieristica iniziativa, risalente al 1999 e promossa dall'Osservatorio per la valutazione del sistema universitario del Ministero dell'università e della ricerca scientifica e tecnologica (MIUR)².

Nel 2002 GIM definì un progetto di misurazione e valutazione dell'offerta bibliotecaria degli atenei italiani e nel corso del 2003 avviò una rilevazione nazionale, un cui risultato collaterale ma di non secondaria importanza fu la costituzione di un'anagrafe estesa e controllata delle biblioteche. GIM stabilì che i dati fossero raccolti con due questionari: uno per i dati relativi al sistema bibliotecario nel suo complesso, l'altro per i dati relativi alle singole biblioteche. Un manuale delle definizioni

PAOLO BELLINI, Università degli studi di Perugia, Centro Servizi Bibliotecari, piazza Università 1, 06123 Perugia, e-mail paolo.bellini@unipg.it.

BEATRICE CATINELLA, Università degli studi di Padova, Centro di ateneo per le biblioteche, via Anghinoni 3, 35121 Padova, e-mail beatrice.catinella@unipd.it.

1 Gli atenei che hanno dato vita a GIM sono le università di Bologna, Firenze, Milano-Bicocca, Padova, Parma, Trento e il Politecnico di Torino. Si sono in seguito aggiunti il Politecnico di Milano e le università di Milano, Pavia e Perugia.

2 Il testo del Rapporto preliminare del Gruppo di ricerca dell'Osservatorio per la valutazione del sistema universitario, risultato del Programma di ricerca misurazione e valutazione delle biblioteche universitarie, è disponibile all'indirizzo <http://www.miur.it/osservatorio/ricbibl.htm#Rapportopreliminare>. Per questa rilevazione fu elaborato un insieme di indicatori tratti principalmente da un contributo di Elisabetta Pilia, *La misurazione dei servizi delle biblioteche delle università*, «Bollettino AIB», 37 (1997), n. 3, p. 281-324.

redatto come sussidio alla compilazione elencava le misure richieste (62), corredate di definizione e di metodologia di rilevazione. Con esse furono calcolati 40 indicatori elaborati da GIM o ricavati da standard nazionali e internazionali.

Questa esperienza di misurazione raggiunse l'obiettivo fondamentale di tracciare un quadro complessivo dei servizi bibliotecari delle università italiane e di offrire dati e indicatori che ciascun ateneo può utilizzare a scopo valutativo e strategico. Negli anni seguenti, il questionario GIM è diventato uno standard di fatto al quale molti atenei si sono rifatti per rilevare e valutare i dati concernenti i propri servizi bibliotecari.

Nel 2007 GIM ha realizzato una nuova indagine censuaria somministrando una seconda volta il questionario, sotto l'egida della Conferenza dei rettori delle università italiane (CRUI). La rilevazione è stata compiuta nella seconda metà del 2007 e i dati richiesti si riferiscono al 2006. Al fine di consentire un confronto con i dati 2002 la metodologia dell'indagine e il questionario sono rimasti invariati (con la sola aggiunta di una domanda sul numero di libri elettronici posseduti), mentre l'insieme degli indicatori è stato in parte modificato³. Nell'elaborazione degli indicatori GIM si era posto come fine che essi fossero utili per il confronto fra sistemi bibliotecari nel loro insieme ma anche fra biblioteche omogenee. Essi furono selezionati sulla base di un'analisi delle misure rilevate dai sistemi bibliotecari degli atenei partecipanti a GIM e di quelle descritte nella letteratura professionale nazionale e internazionale⁴.

La rilevazione del 2007 ha comportato anche un riesame degli indicatori, che sono stati sottoposti a una revisione generale, a seguito della quale alcuni sono stati modificati, altri eliminati e due aggiunti *ex-novo*. Le aree che raggruppano gli indicatori sono: indicatori strutturali, di fruibilità, di efficacia e di efficienza. A queste è stato affiancato un quinto raggruppamento denominato descrittivo, per gli indicatori che illustrano aspetti rilevanti degli SBA ma non hanno un senso di lettura univoco positivo o negativo.

Il presente lavoro intende esporre in forma sintetica i risultati di questa seconda rilevazione GIM rinviando al testo integrale della relazione per un'analisi puntuale dei risultati emersi dal calcolo dei singoli indicatori.

Nonostante la diminuzione delle biblioteche che non hanno fornito alcun dato, e delle biblioteche che non hanno fornito dati per alcune variabili, si è resa necessaria la definizione di regole per il trattamento di questi casi. In prima istanza sono stati esclusi dall'analisi gli atenei che avevano una percentuale di mancate risposte totali superiore al 30 per cento; per questi atenei non sono stati quindi calcolati i

3 Per i dettagli, le formule elaborate per il calcolo degli indicatori, il testo delle due relazioni finali e altri documenti cfr. <<http://gim.cab.unipd.it/rilevazione-2003>>.

4 Per le fonti principalmente usate cfr. Roswitha Poll – Peter te Boekhorst [et al.], *Measuring quality. International guidelines for performance measurement in academic library*, München: Saur, 1996; International organization for standardization, *ISO 11620. Information and documentation: library performance indicators*, Geneva: ISO, 1998; Suzanne Ward [et al.], *Library performance indicators and library management tools*, Luxembourg: Office for official publications of the European Communities, 1995; Standing conference of national and university libraries, Advisory committee on performance indicators, *Performance indicators for university libraries: a practical guide*, London: SCOUNL, 1992; *EQLIPSE. Final report and functional specification*, <<http://www.dcu.ie/library/eclipse/>>; *The effective academic library: a framework for evaluation the performance of UK academic library. A consultative report to the HEFCE, SHEFC, HEFCW and DENI by the Joint funding council's ad hoc group on performance indicators for libraries*, Bristol: HEFCE, 1995; *Library performance measurement and quality management system* <<http://equinox.dcu.ie/>>.

valori degli indicatori ed essi sono presenti nelle graduatorie solo con il valore della rilevazione precedente. Si è scelto poi di utilizzare due tecniche diverse di imputazione, secondo il tipo di valore mancante. Le mancate risposte totali sono state imputate con alcuni metodi statistici.

Al fine di consentire il confronto con i dati nazionali della precedente rilevazione, si è resa necessaria l'introduzione di un fattore correttivo che riequilibrasse la mancanza degli atenei esclusi dall'indagine per non avere risposto. Particolarmente significativa è stata l'assenza dell'Università "La Sapienza" di Roma e dell'Università "Federico II" di Napoli, presenti nella precedente rilevazione. Si è scelto quindi di aggiungere a ciascuna variabile stimata per il 2006 il peso percentuale che questi due atenei avevano sul totale nazionale nel 2002. Le misure non rilevate attraverso i questionari biblioteca e SBA sono state recuperate da altre fonti ufficiali, in particolare il MIUR per le spese degli atenei e per l'utenza potenziale, l'Ufficio controllo di gestione dell'ateneo di Padova per il costo medio del personale tecnico amministrativo.

2. Principali risultati emersi dall'analisi descrittiva

2.1 Organizzazione dei sistemi bibliotecari

Nel 2006, 47 sistemi bibliotecari hanno dichiarato di essere dotati di una struttura di coordinamento. Nel 2002 erano 44. Va detto che nel 2002 i questionari compilati sono stati 63, contro i 66 del 2006. È anche importante rilevare il fatto che nel 2002 solo 14 strutture erano divisioni dell'amministrazione centrale, mentre nel 2006 sono diventate 23. Delle 47 strutture di coordinamento, 21 sono dirette da un membro del personale tecnico amministrativo di categoria EP e 6 da un docente. Rispetto al 2002, è diminuito il numero dei docenti responsabili delle strutture di coordinamento, mentre è aumentato quello delle strutture guidate da un dirigente. Rispetto alla precedente indagine, vi è stato un rilevante aumento del numero delle strutture di coordinamento dotate di un proprio bilancio, passate da 34 a 42. Si è registrato anche un aumento, sebbene più modesto, del numero delle strutture che dichiarano di avere personale assegnato, da 35 a 39. Nel 2002 le biblioteche erano 1.345. Tale numero è sceso a 1.227 nel 2006, con una diminuzione di quasi il 10 per cento. La medesima cosa è avvenuta per i punti di servizio, passati da 1.902 a 1.683.

2.2 Spazi e attrezzature

La superficie occupata complessivamente dalle biblioteche è salita dai 674.052 mq del 2002 ai 736.010 mq del 2006, con un aumento di circa il 10 per cento. Questo confermerebbe una tendenza in atto da diverso tempo. Nel 1997, infatti, il Gruppo di ricerca su misurazione e valutazione delle biblioteche universitarie aveva stimato che i metri quadrati fossero 559.000⁵. Tra il 1997 e il 2002 essi sono quindi già aumentati del 20 per cento. Ancor più significativo sarebbe l'aumento di circa il 14 per cento della superficie accessibile al pubblico: da 402.434 a 459.950 mq.

Analizzando più in dettaglio questi dati, si nota una leggera diminuzione delle strutture di piccole dimensioni (quelle con una superficie totale inferiore a 100 metri quadrati) e un aumento più deciso di quelle di medie dimensioni (oltre i 1.000 metri

⁵ Osservatorio per la valutazione del sistema universitario, *Misurazione e valutazione delle biblioteche universitarie. Rapporto preliminare, 1999*. Il testo del rapporto è disponibile all'indirizzo http://www.miur.it/osservatorio/ricbibl.htm#Rapporto_preliminare.

quadrati). Le prime, infatti, sono passate dal 20,4 al 18,9 per cento, le seconde dal 14,4 al 18,3 per cento. La percentuale di biblioteche con una superficie totale compresa fra i 100 e i 500 metri quadrati è invece rimasta pressoché invariata: dal 47,8 per cento del 2002 al 46,2 per cento del 2006. Insieme all'aumento della superficie, si è anche verificato un incremento del 25,7 per cento dei metri lineari di scaffalatura (da 2.032.571 a 2.555.645).

Contrariamente a quanto è avvenuto per la superficie, i metri lineari di scaffalatura ad accesso aperto sono aumentati meno dei metri lineari di scaffalatura totale (da 831.682 a 843.893). Questo dato sembrerebbe confermare la tendenza delle biblioteche universitarie a gestire le collezioni in maniera ancora tradizionale.

Risulta singolare e di difficile interpretazione il fatto che all'aumento della superficie delle biblioteche non sia corrisposta una proporzionale crescita dei posti di lettura, che sono passati dagli 84.510 del 2002 agli 85.911 del 2006. Tale fatto ha comportato un peggioramento del rapporto utenti potenziali / posti di lettura, passato da 22,91 a 23,66. Il numero dei personal computer al pubblico si è incrementato percentualmente in modo rilevante (di oltre il 34 per cento), ma poco significativamente in termini assoluti (da 5.023 a 6.754, poco più di un personal computer per unità amministrativa)⁶. Le postazioni attrezzate sono ancora in numero limitato, un dato peraltro di difficile lettura, poiché non sono state distinte le varie tipologie di postazione, né sono state censite quelle specifiche per i portatori di handicap.

Complessivamente va sottolineato che i dati sugli spazi sono da considerare con particolare prudenza e potranno essere precisati solo grazie a ulteriori rilevazioni. Resta infatti difficile spiegare perché all'aumento della superficie accessibile al pubblico non corrisponda un incremento altrettanto significativo di scaffalature ad accesso aperto, posti di lettura, personal computer e postazioni attrezzate.

2.3 Patrimonio

I dati riguardanti le nuove acquisizioni (1.101.600 nel 2006) interrompono la preoccupante tendenza all'impoverimento delle collezioni emersa dal confronto fra i dati del 1997⁷ e quelli scaturiti dalla rilevazione GIM 2002. L'incremento percentuale rispetto al 2002 è solo dello 0,5 per cento. Trattandosi però di un dato basato sui numeri di inventario assegnati, potrebbe risentire del passaggio di una quota consistente di abbonamenti dal formato cartaceo o dal formato cartaceo più elettronico al solo formato elettronico. Nella maggior parte degli atenei infatti, alle annate dei periodici elettronici non è assegnato un numero di inventario. Gli abbonamenti a periodici cartacei sono diminuiti di circa il 9,5 per cento, passando da 240.710 a 215.592. Al diminuire degli abbonamenti a periodici cartacei ha fatto riscontro un incremento di quasi il 130 per cento di quelli a periodici elettronici, passati dai 287.325 del 2002 ai 658.340 del 2006. Complessivamente, gli abbonamenti a periodici sono quindi cresciuti di quasi il 70 per cento, da 528.025 a 883.930. Già nel 2002 i periodici elettronici superavano per numero quelli cartacei; nel 2006 il rapporto è diventato di 3 a 1.

I dati riguardanti il patrimonio totale sono dati di carattere censuario. Questo ha comportato, molto probabilmente, una minore precisione nella misurazione. I dati sono però diventati sempre più affidabili man mano che le biblioteche procedeva-

⁶ Il dato va però letto in relazione al presumibile aumento delle connessioni *wireless*, che sarebbe interessante censire in una futura rilevazione.

⁷ Nel 1997 le acquisizioni erano state 1.799.000, contro le 1.095.700 del 2002, con una diminuzione di oltre il 40 per cento (cfr. *Misurazione e valutazione delle biblioteche universitarie. Rapporto preliminare*, cit.).

no con il recupero del progresso⁸. L'incremento complessivo è quindi inferiore a quanto ci si sarebbe potuto attendere. Il totale dei documenti, infatti, è passato da 52.034.291 a 54.697.721, a fronte di oltre un milione di nuove acquisizioni l'anno. Per quanto riguarda l'andamento degli indicatori collegati al patrimonio, la crescita del 15,57 per cento dell'indicatore Inventari in OPAC / patrimonio documentario è legata al recupero del progresso, mentre quella del 20,92 per cento dell'indicatore Periodici elettronici / periodici totali correnti evidenzia la trasformazione delle collezioni da cartacee a elettroniche.

Anche i dati sul patrimonio, come quelli sugli spazi, sono da considerare con particolare prudenza e potranno essere precisati solo grazie a successive rilevazioni. Si possono citare a questo proposito i valori relativi al patrimonio totale e alle nuove acquisizioni, che presentano notevoli problemi di interpretazione quando li si sottoponga a confronti incrociati.

2.4 Personale

Dal 2002 al 2006 il personale dipendente e non dipendente in servizio nei sistemi bibliotecari è rimasto stabile, passando da 5.687 a 5.684 unità FTE. Si è però modificata la sua distribuzione essendo quasi raddoppiato il personale in servizio presso le strutture di coordinamento, mentre quello delle biblioteche è leggermente diminuito. Si nota inoltre una predominanza di personale bibliotecario nelle biblioteche e una presenza più marcata di personale amministrativo e tecnico nelle strutture di coordinamento: è evidentemente il risultato di una tendenza a centralizzare le funzioni amministrative e tecniche nelle strutture di coordinamento. In particolare, se nel 2002 35 sistemi bibliotecari avevano dichiarato di avere personale direttamente dipendente dalle strutture di coordinamento, ma solo 33 avevano compilato i moduli corrispondenti, nel 2006 i sistemi bibliotecari che hanno dichiarato di avere personale direttamente dipendente dalle strutture di coordinamento sono stati 39. E a fronte di un aumento contenuto del numero delle strutture di coordinamento effettivamente operative, c'è stato un forte incremento del personale in servizio presso le strutture stesse, passato da 174 a 331 unità FTE.

2.5 Spese

Questa indagine, come la precedente, ha rilevato le spese effettuate direttamente dalle strutture di coordinamento e dalle biblioteche relative al materiale bibliografico e al funzionamento. L'integrazione di questi dati dà come risultato un quadro complessivo delle spese dei sistemi bibliotecari di ciascun ateneo. La spesa totale dei sistemi bibliotecari (sottostimata in quanto sono mancati molti dati relativi alle spese effettuate dalle amministrazioni centrali) ha conosciuto un certo incremento in valore assoluto: da Euro 256.931.091, infatti, si è passati a Euro 291.515.753⁹. In termini reali, però Euro 256.931.091 del 2002 corrispondono a Euro 280.841.579 del 2006. L'incremento, quindi, è stato di poco superiore al 3 per cento.

Nel 2006, la spesa totale per materiale bibliografico (monografie, periodici, risorse elettroniche e altro materiale documentario) è stata di Euro 122.401.002, contro

⁸ L'entità dei recuperi del progresso può essere valutata confrontando il numero delle registrazioni nei cataloghi in linea. Nel 2002 erano 17.209.258, sono diventate 26.604.860 nel 2006. Anche al netto delle nuove acquisizioni, si tratta di alcuni milioni di registrazioni.

⁹ Questi importi comprendono le spese delle strutture di coordinamento e delle biblioteche per l'acquisto di materiale bibliografico, per il funzionamento e per il personale dipendente.

Euro 114.575.692 del 2002. Apparentemente si tratta di un incremento, ma in termini reali la cifra 2002 corrisponde a Euro 125.238.320 del 2006¹⁰.

Dall'analisi dei dati risulta che la spesa per l'acquisto di periodici cartacei è rimasta pressoché invariata, nonostante gli abbonamenti a periodici cartacei siano diminuiti di quasi il 15 per cento. A variare sono state invece la spesa per le monografie e quella per le risorse elettroniche. Nel 2002, il 35 per cento della spesa complessiva era riservata all'acquisto di monografie, nel 2006 la percentuale si è ridotta al 23 per cento. Rispetto al 2002, la spesa per le risorse elettroniche è invece più che raddoppiata. Le ragioni di quanto è avvenuto sono, da un lato, il largo utilizzo del modello "print + online" per gli abbonamenti a periodici elettronici, che ha impedito di ridurre oltre una certa soglia il numero degli abbonamenti a periodici cartacei e ne ha mantenuto stabile il costo; dall'altro, l'aumento del costo delle banche dati e del numero del numero degli abbonamenti a periodici elettronici, che ha moltiplicato per 2 la spesa per questo tipo di risorse. L'indicatore Spese per risorse elettroniche / spese per risorse bibliografiche è infatti passato da 10,89 a 22,29.

La spesa per il personale dipendente è stata stimata sulla base del costo medio per unità di personale, tenendo conto della categoria di inquadramento. L'aumento complessivo della spesa sembra quindi dovuto principalmente proprio all'aumento del costo del personale, contribuito i rinnovi contrattuali, le progressioni orizzontali e verticali e, forse, il permanere di modelli organizzativi non sufficientemente orientati verso l'efficienza. Ciò è confermato dagli indicatori Spese per risorse bibliografiche / spese totali di biblioteca e Spese per il personale / spese totali della biblioteca, che registrano il primo una diminuzione (da 44,49 a 41,81) e il secondo un incremento (da 46,90 a 48,76).

2.6 Servizi

I servizi all'utenza sembrano proseguire la tendenza al progressivo ampliamento, sia in termini di quantità di strutture che li erogano, sia in termini di numero di transazioni. Le biblioteche che effettuano il servizio di prestito passano dal 75,3 all'82,8 per cento, quelle che erogano servizi di prestito interbibliotecario e *document delivery* salgono rispettivamente dal 48 al 59,6 per cento e dal 70 al 76,3 per cento. Quelle che forniscono un servizio di consulenza bibliografica, infine, passano dal 78 all'82,8 per cento.

Tra il 2002 e il 2006, in controtendenza rispetto al contesto internazionale, sono aumentati significativamente i prestiti (da 4.481.412 a 5.110.349, più 14,03 per cento), i prestiti interbibliotecari attivi (da 49.652 a 59.465, più 19,76 per cento), le richieste di documenti attive (da 196.499 a 244.395, più 24,37 per cento) e passive (da 153.441 a 179.873, più 17,22 per cento). Diminuiscono solo i prestiti interbibliotecari passivi (da 60.407 a 57.241).

Pur tenendo conto di un leggero ampliamento dell'utenza potenziale, il quadro complessivo conferma dunque un generale consolidamento degli indici di circolazione e una spiccata vocazione delle biblioteche universitarie a fungere da fornitrici di documentazione specialistica a un'utenza più ampia di quello istituzionale, anche grazie a una sempre più ricca collezione di periodici elettronici.

10 Per il calcolo dell'inflazione è stato utilizzato l'indice nazionale dei prezzi al consumo per l'intera collettività (NIC) elaborato dall'Istat. Secondo questo indice, Euro 100,00 del primo gennaio 2002 corrispondono Euro 109,30 del primo gennaio 2006.

3. Gli indicatori

Per ciascuno degli indicatori selezionati è stata preparata una scheda che ne illustra scopo e fonte, evidenzia gli eventuali problemi incontrati nella rilevazione delle misure utilizzate per il calcolo e ne fornisce una lettura basata su considerazioni generali e di contesto. Seguono la graduatoria nazionale con i valori dell'indicatore per tutti gli atenei e gli indici sintetici. Per brevità, si riportano qui solo i valori nazionali relativi a tutti gli indicatori calcolati divisi per area. I valori degli indicatori nazionali sono calcolati come rapporto delle stime nazionali corrette e non come successiva aggregazione degli indicatori dei singoli atenei.

3.1 Indicatori strutturali

Sono indicatori elaborati allo scopo di valutare l'importanza dei sistemi bibliotecari all'interno degli atenei. Oltre agli spazi e alle risorse umane e finanziarie messe a disposizione dei sistemi bibliotecari, essi ne misurano il grado di autonomia, rilevando la presenza di un eventuale bilancio autonomo delle strutture di coordinamento. Al termine della rilevazione si è rivelato impossibile calcolare buona parte di tali indicatori, per l'insufficienza delle risposte pervenute e la mancanza di dati nazionali sugli atenei.

Descrizione	2002	2006
(PTA FTE / PTA FTE ateneo) * 100	non calcolabile	non calcolabile
(superficie totale biblioteche / superficie totale ateneo) * 100	non calcolabile	non calcolabile
(spesa totale / spesa totale ateneo) * 100	2,49	1,37
EP PTA area biblioteche / EP PTA ateneo	non calcolabile	non calcolabile
organizzazione SBA	non calcolato	non calcolabile a livello nazionale

3.2 Indicatori di fruibilità

Sono indicatori il cui scopo è valutare quanto l'offerta bibliotecaria sia effettivamente fruibile sia in termini di accessibilità degli spazi sia di disponibilità delle raccolte bibliografiche.

Descrizione	2002	2006
media delle ore di apertura settimanale	41,40	40,87
(superficie accessibile al pubblico / superficie totale) * 100	59,70	62,49
(metri lineari totali a scaffale aperto / metri lineari totali di scaffalatura) * 100	40,92	33,02
[personal computer destinati al pubblico / (posti di lettura + personal computer destinati al pubblico)] * 100	5,61	7,29
(inventari in OPAC / patrimonio documentario) * 100	33,07	48,64
(spese per risorse elettroniche / spese per risorse bibliografiche) * 100	10,89	22,29
(periodici elettronici / periodici totali correnti) * 100	54,41	75,33
(prestiti + prestiti interbibliotecari attivi + <i>document delivery</i> attivi) / patrimonio documentario	9,08	9,90

3.3 Indicatori di efficacia

Sono indicatori che valutano se l'offerta in termini di spazi, collezioni, risorse finanziarie, utilizzo del patrimonio, servizi avanzati di formazione è adeguatamente dimensionata all'utenza potenziale.

Descrizione	2002	2006
utenti potenziali / posti di lettura	22,90	23,70
prestiti + prestiti interbibliotecari passivi + <i>document delivery</i> passivi / utenti potenziali	2,40	2,60
partecipanti corsi di formazione / studenti * 100	1,00	1,20
accessi a banche dati in rete di ateneo / utenti potenziali	non calcolabile	non calcolabile
ore di formazione per l'utenza / studenti iscritti * 1000	3,20	4,00
spese per risorse bibliografiche / utenti potenziali	59,20	59,80
patrimonio documentario / utenti potenziali	26,90	26,90
Superficie accessibile al pubblico / utenti potenziali	non rilevato	0,20

3.4 Indicatori di efficienza

Sono indicatori che valutano l'efficienza delle biblioteche, i carichi di lavoro e la produttività del personale, nonché l'investimento degli atenei in risorse umane. Si tratta di misurazioni che vanno acquistando sempre più importanza data la necessità di offrire nuovi servizi con sempre meno risorse e di rispondere a una maggiore richiesta di trasparenza per quanto riguarda i costi in rapporto all'offerta qualitativa e quantitativa di servizi.

Descrizione	2002	2006
(spese per il personale / spese totali della biblioteca) * 100	46,90	48,76
(prestiti + prestiti interbibliotecari totali + <i>document delivery</i> totali) / personale FTE	868,94	994,18
acquisizioni / personale FTE	192,68	193,80
utenti potenziali / personale FTE	340,51	357,64
(ore di apertura * posti di lettura) / spese per personale	non rilevato	non calcolato a livello nazionale

3.5 Indicatori descrittivi

Questa area, che non era presente nella rilevazione 2002, raccoglie un insieme di indicatori che, pur illustrando aspetti rilevanti dei sistemi bibliotecari, non hanno un univoco senso di lettura e quindi non possono essere utilizzati per la stesura di una graduatoria. Sono però utili per affinare l'analisi descrittiva.

Descrizione	2002	2006
unità amministrative	1.345	1.227
punti di servizio / unità amministrative	1,41	1,37
(spese per periodici cartacei / spese per risorse bibliografiche) * 100	54,12	54,87
PTA FTE / punti di servizio	2,99	3,38
(spese per risorse bibliografiche / spese totali) * 100	44,59	41,81

4. Analisi multivariata

Dopo il calcolo degli indicatori e la stesura delle graduatorie ad essi relativi, il gruppo GIM ha deciso di approfondire la ricerca applicando ai dati alcune tecniche di analisi statistica multivariata.

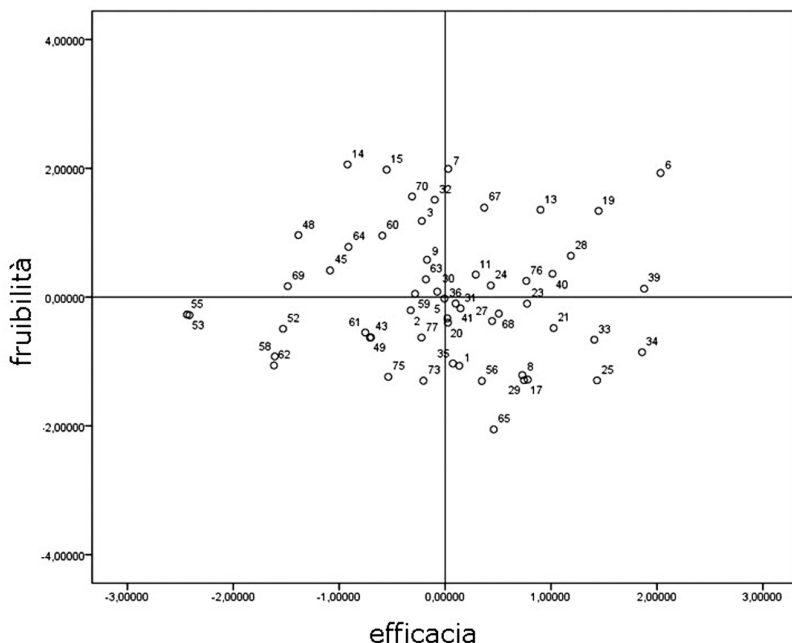
Una delle principali esigenze, emerse in fase di interpretazione dei posizionamenti degli atenei sugli indicatori, è stata la necessità di sintesi. Se i molti indicatori calcolati forniscono un ampio quadro informativo, allo stesso tempo rendono più faticosa la com-

prendere dell'andamento complessivo del proprio sistema bibliotecario rispetto agli altri. Per questo è apparso necessario definire metodi che consentissero una sintesi riassumendo i molti punteggi in un numero più limitato e immediatamente analizzabile.

Invece di trovare dei pesi a priori per l'aggregazione degli indicatori nelle rispettive aree si è deciso di applicare a posteriori l'analisi fattoriale, una tecnica che si propone di individuare le dimensioni fondamentali del campo descritto da tutte le variabili (indicatori) considerate. Si tratta di verificare in quale misura ciascuna delle variabili considerate costituisca una ripetizione della descrizione effettuata da tutte le altre e se esista quindi la possibilità di raggiungere la stessa efficacia descrittiva con un numero minore di variabili non osservate, dette fattori. In altre parole il fine è individuare la presenza di pochi fattori, non direttamente osservabili, che riassumano quanto descritto dagli indicatori e sui quali poi proiettare i posizionamenti degli atenei. Ciò consente di ricavare, ad esempio, due o tre indicatori in luogo di trenta, che sintetizzano in modo ottimale l'informazione in essi contenuta. La tecnica ha avuto largo impiego in psicologia come modello matematico per la formalizzazione di teorie nell'ambito degli studi sui test mentali e attitudinali e sul comportamento umano. Attualmente è utilizzata in diversi altri campi.

Senza entrare nel dettaglio della tecnica statistica, per il quale rimandiamo al testo integrale della relazione, si vogliono evidenziare i principali risultati emersi dall'analisi. Sono stati isolati principalmente due fattori che sono facilmente interpretabili come dimensione latente dell'area dell'efficacia e dimensione latente dell'area della fruibilità. Purtroppo non è emerso un fattore direttamente correlabile all'area dell'efficienza, probabilmente a causa dell'eterogeneità degli indicatori che ne fanno parte, suggerendo la necessità di rivedere e riformulare questa area per una prossima rilevazione. Gli atenei sono stati quindi proiettati sul piano cartesiano generato dai due fattori permettendo così in modo immediato l'analisi dei posizionamenti dei sistemi bibliotecari rispetto alle dimensioni dell'efficacia e della fruibilità.

Grafico 1



In questo grafico l'asse orizzontale rappresenta l'asse della efficacia mentre quello verticale rappresenta la fruibilità; i piccoli cerchi rappresentano gli atenei.

Gli atenei che cadono nel quadrante in alto a destra sono quelli che hanno *performance* positive sia per quanto riguarda l'efficacia che la fruibilità dei propri servizi bibliotecari. Il contrario avviene per gli atenei nel quadrante in basso a sinistra, che mostrano livelli scarsi su entrambi i fattori. Gli altri due quadranti hanno valori positivi su di un fattore e negativi sull'altro. Ad esempio l'ateneo numero 6 è quello con il migliore posizionamento perché ha i punteggi maggiori su entrambi i fattori.

Subordinatamente allo scopo primario per il quale si è scelto questo metodo, si è reputato interessante sfruttare la possibilità di proiettare sul grafico delle cosiddette variabili "passive" per ottenere più generali spunti di riflessione. Isolando sul grafico gli atenei in possesso di alcune particolari caratteristiche e ispezionandone i posizionamenti, si può cercare di individuare dei possibili legami tra queste caratteristiche e i fattori, ampliando così l'orizzonte interpretativo. Sono stati analizzati i posizionamenti degli atenei secondo le loro dimensioni (numero studenti-classificazione Censis), della struttura organizzativa "monobiblioteca", dei punteggi Alma-Laurea, i cui risultati sono discussi nella relazione.

5. Conclusioni

Questa seconda rilevazione fornisce per la prima volta un quadro di insieme delle tendenze evolutive del sistema bibliotecario accademico nazionale e delle sue componenti, anche in virtù della possibilità di confronto con quella precedente. Essa può pertanto rappresentare per ciascun sistema bibliotecario uno strumento di *benchmarking*, uno strumento di pianificazione strategica, uno strumento di controllo, un ausilio nella rendicontazione e negoziazione all'interno dell'ateneo, uno strumento di rendicontazione verso l'esterno.

Il miglioramento del tasso di risposta ai questionari e della qualità dei dati evidenziano come il monitoraggio e la valutazione siano ormai concetti ampiamente acquisiti dalle biblioteche delle università italiane e come sia riconosciuta la necessità di una rilevazione nazionale periodica. I risultati dell'indagine indicano che nei quattro anni intercorsi tra le due rilevazioni le biblioteche ed i sistemi bibliotecari sono migliorati sul fronte dell'efficienza e della fruibilità, mentre sono rimasti sostanzialmente stabili dal punto di vista dell'efficacia. In particolare, si è assistito a un rafforzamento delle strutture di coordinamento finalizzato al contenimento delle spese e alla razionalizzazione dei processi a una centralizzazione dei servizi a un accorpamento delle biblioteche.

Le strutture di coordinamento - la cui integrazione anche formale nel modello organizzativo delle università appare in continua crescita e il cui prestigio è confermato dalla sempre più frequente scelta di affidarne la direzione a dirigenti e responsabili di elevata professionalità - godono di finanziamenti crescenti, a fronte di una generale riduzione di quelli destinati alle biblioteche. Dispongono inoltre di risorse umane sempre più qualificate e numericamente adeguate e partecipano al miglioramento della qualità delle università italiane anche attraverso progetti innovativi che vanno oltre i confini dei servizi bibliotecari, quali ad esempio quelli relativi alla valutazione della ricerca. Le strutture di coordinamento sembrano così assumere un ruolo nelle sempre più rilevante nelle politiche di sviluppo degli atenei italiani, influenzandone le scelte in misura superiore in rispetto al passato e perseguendo, in armonia con gli indirizzi delle università, obiettivi di efficienza e razionalizzazione delle spese.

La frammentazione che caratterizza le università italiane, cui i sistemi bibliotecari sembravano non potersi sottrarre, sta mostrando, almeno per quanto riguarda le biblioteche, segnali di una inversione di tendenza. La riduzione del numero dei punti di servizio oltre che delle biblioteche, pur confermando questa tendenza, non rivela però se si tratta di un processo che ha di mira una semplice riduzione dei costi o una più generale riorganizzazione. Se questo processo porta infatti come risultato un'evidente crescita di efficienza, come testimoniato dal segno positivo di tutti gli indicatori relativi a questa dimensione, resta ancora da verificare se sia contemporaneamente migliorata anche la qualità dei servizi.

L'analisi dei dati relativi alle spese, in particolare le linee di tendenza emerse dal confronto in serie storica fra le due rilevazioni nazionali, consente di individuare le politiche dei sistemi bibliotecari per ciò che riguarda lo sviluppo delle collezioni, dei servizi e, più in generale, le scelte strategiche per fare fronte alla crisi di finanziamenti che pare destinata ad aggravarsi con il passare degli anni. Pur con tutte le cautele evidenziate nel corso della relazione e relative alla difficoltà di raccogliere e interpretare i dati propri della dimensione economica, si possono trarre alcune indicazioni: in percentuale, la spesa totale delle biblioteche diminuisce rispetto a quella totale degli atenei, anche se resta pressoché invariata la spesa per singolo utente; cambia la distribuzione della spesa (aumenta quella delle strutture di coordinamento e diminuisce quella delle biblioteche); aumenta la spesa per il personale (soprattutto a causa degli adeguamenti contrattuali); diminuisce la spesa per le risorse bibliografiche; raddoppia la spesa per risorse elettroniche.

Si assiste così a una centralizzazione della spesa sia dal punto di vista di chi ne esercita il controllo (le strutture di coordinamento invece della singola biblioteca), sia da quello dell'oggetto della spesa stessa (le risorse elettroniche invece delle monografie, con un'eccezione rappresentata dai periodici a stampa, la cui apparente stabilità potrebbe essere legata al periodo storico un cui è stata fatta la rilevazione, precedente ai massicci passaggi alla versione solo elettronica degli abbonamenti resi possibili dai contratti interconsortili più recenti). Il raddoppio nel giro di quattro anni dell'indicatore relativo alla spesa per risorse elettroniche sul totale delle spese per risorse bibliografiche (dal 10,89 al 22,29 per cento) è un elemento sufficiente a confermare questa tendenza.

Tutti gli indicatori riconducibili ai servizi di biblioteca digitale puntano verso l'alto: aumentano le spese per le risorse elettroniche; aumentano i periodici elettronici (anche se questo non significa che ne aumenti l'offerta a livello nazionale, vista la sovrapposizione e la fruizione condivisa da gran parte degli atenei attraverso gli acquisti di pacchetti completi); l'infrastruttura informatica è in crescita (aumenta il numero di personal computer e di postazioni attrezzate a disposizione del pubblico, si diffondono le reti wireless). Del resto, l'evoluzione verso la biblioteca digitale - sia in termini di selezione e acquisizione di contenuti informativi, sia in termini di creazione, mediante l'automazione bibliotecaria, di servizi innovativi - è stata favorita, quando non del tutto promossa, dalle strutture di coordinamento.

A fronte dell'aumento del costo del personale, che rappresenta la voce maggiore della spesa imputabile alle biblioteche, anche se non direttamente sotto il loro diretto controllo (la spesa per il personale dipendente ammonta al 48,60 per cento del totale e ad essa va aggiunta quella per il personale esterno e per le collaborazioni), si registra un generale miglioramento di tutti gli indicatori relativi all'efficienza. Questo elemento conferma uno sforzo costante nella direzione della riorganizzazione dei processi e della loro ottimizzazione, anche mediante il ricorso a iniziative di formazione continua che investono gli organici delle biblioteche, riqualifican-

doli. Una politica di incentivazione, unita a un *turnover* che vede l'inserimento negli organici di personale professionalmente più qualificato oltre che motivato, possono consentire di raggiungere risultati di efficienza particolarmente soddisfacenti.

La riduzione del costo per attività è particolarmente evidente per tutte quelle più tradizionali. Come detto in precedenza, tali attività costituiscono l'elemento di continuità delle biblioteche, testimoniandone la stabilità e la vocazione al servizio al pubblico. In quest'ottica dovrebbero essere letti i dati relativi al servizio di prestito e ai servizi interbibliotecari, che rimangono nel loro complesso i servizi essenziali per gli utenti della biblioteca, a volte in controtendenza rispetto all'estero, anche in presenza di un considerevole aumento dell'offerta di documenti elettronici.

Un risultato importante scaturito dall'analisi multivariata è stato che (diversamente da quanto dato per acquisito inizialmente dallo stesso gruppo GIM) non vi è relazione univoca fra la dimensione dell'ateneo e il grado di efficacia e fruibilità dei suoi servizi bibliotecari. Infatti, solo i mega-atenei si lasciano raggruppare in un medesimo insieme, laddove i piccoli, medi e grandi atenei mostrano livelli di *performance* assai diversi fra loro. Sarà quindi necessario approfondire l'analisi in altre direzioni, a partire dai modelli organizzativi dei sistemi bibliotecari.

Con questa relazione finale non si conclude il lavoro di GIM. In particolare sui dati disponibili si potrebbero effettuare ulteriori approfondimenti ed elaborazioni, quali analisi e confronti di dettaglio per aggregati significativi; elaborazione di una classifica di sintesi, che potrebbe essere messa in relazione con i ranking degli atenei; confronto approfondito con rilevazioni relative a biblioteche accademiche di altri paesi.

Per il futuro, auspicando che l'impegnativo lavoro di GIM possa proseguire, si possono sin d'ora individuare quattro priorità:

- consolidamento della rilevazione. Una maggiore frequenza e regolarità della rilevazione sarebbero necessarie anche per migliorare la qualità e l'attendibilità dei dati rilevati, con particolare riferimento al patrimonio e agli spazi;
- disponibilità degli esiti dell'indagine in tempi più brevi;
- arricchimento dell'indagine quantitativa con indagini di carattere qualitativo, quali interviste e questionari indirizzati a campioni rappresentativi del panorama bibliotecario universitario italiano, così da poter meglio interpretare i dati raccolti;
- effettuazione di un'analisi di alcuni casi chiaramente orientati sia positivamente sia negativamente per dare indicazioni concrete di modelli organizzativi e procedure che favoriscono la qualità oppure la ostacolano.

ABSTRACT Bollettino **AIB**, ISSN 1121-1490, vol. 50 n. 1/2 (marzo/giugno 2010), p. 55-68.

Seconda rilevazione nazionale GIM

Alla fine dell'anno 2000 alcune università italiane si aggregarono per formare il Gruppo per il Monitoraggio dei sistemi bibliotecari (GIM). GIM è un gruppo formale le cui finalità sono definire metodologie comuni per misurare e valutare i servizi delle biblioteche accademiche, sostenere la loro misurazione permanente, incoraggiare lo sviluppo dei sistemi bibliotecari all'interno delle università e sviluppare progetti nazionali e internazionali di misurazione e valutazione dei servizi bibliotecari nelle università.

Obiettivo principale del gruppo è definire e mantenere un set di indicatori adatti a essere adottati a livello nazionale, per consentire un benchmarking sia fra biblioteche simili all'interno di un singolo ateneo sia fra sistemi bibliotecari di diversi atenei. Gli indicatori di GIM sono stati selezionati tenendo conto dei dati statistici già abitualmente rilevati nelle biblioteche universitarie italiane e di quanto emerso da un'analisi approfondita della letteratura professionale nazionale e internazionale. GIM si è particolarmente sforzato di individuare e sviluppare un set di indicatori basati su dati di semplice rilevazione nel reale contesto delle biblioteche universitarie italiane, tenendo conto del fatto che non in ogni biblioteca si è abituati a raccogliere una grande varietà di dati statistici. Nell'ambito della prima rilevazione fu sviluppato un set di 40 indicatori.

Durante il 2003 GIM condusse la prima rilevazione statistica. La relazione finale fu terminata e resa disponibile online nell'aprile del 2004.

Nel 2007 fu condotta una seconda rilevazione, oggetto del presente articolo.

I dati sono stati analizzati da diversi punti di vista. Dopo una loro prima analisi, sulla base della quale è stata stilata una relazione descrittiva dei risultati, sono state elaborate graduatorie dei risultati per ogni indicatore del set. Grazie a tali tabelle è possibile effettuare un benchmarking dei servizi bibliotecari delle università italiane. Infine è stata elaborata un'analisi statistica multivariata per consentire una comprensione più approfondita dei risultati e identificare eventuali tendenze che accomunino diversi gruppi di sistemi bibliotecari. L'analisi descrittiva e gli indicatori evidenziano in modo marcato alcune tendenze, quali ad esempio la centralizzazione dei sistemi bibliotecari universitari e una loro razionalizzazione.

Second national survey GIM

At the end of the year 2000 some Italian universities gathered to create the Interuniversity Group for the monitoring of Italian university libraries (GIM). GIM is a formal group whose aims are to define similar methodologies to measure and evaluate academic library services, to foster a permanent measurement of academic library services, to encourage the building and further development of library systems within the universities, to develop national and international projects of measurement and evaluation of academic library services.

Main objective of the group is to define and maintain a set of indicators suitable to be adopted at national level, to allow a benchmarking both between similar libraries within one single university and between different library systems as a whole. The indicators were selected looking at what was already in use in Italian university libraries and at the professional national and international literature. The group made a special effort to select and developed a set of indicators that were based on data easy to calculate in the real context of Italian libraries, taking into account the fact that not every library was used to collect a wide range of statistical data. As a result, one set composed by 40 indicators was formed.

During 2003 GIM run the first statistical survey. The final report was released and made available online in April 2004.

A second general survey run in 2007 is the object of this article.

The data have been analyzed from different points of view. First of all the group analyzed them in the most simple way: the data were read and on this basis a description was made. The second step was to rank the results for each indicator. This allows a benchmarking through a comparison of the results achieved by the universities. Finally, a multivariate statistical survey was run in order to make it easier a deeper understanding of the results and to identify some trends for different groups of universities. The descriptive analysis and the indicators show some quite clear national trends such as the centralization of the university library systems and their rationalization.