



*Comune di Bassano del Grappa*

---

# Qualità dei Servizi



La qualità della Biblioteca Civica

Analisi dei dati relativi all'anno 2015

---

*Ufficio Statistica e Controllo di gestione*

## Indice

La Qualità dei servizi comunali .....	3
La Biblioteca pubblica .....	3
La Biblioteca civica di Bassano del Grappa .....	4
Il patrimonio e l'attività della Biblioteca .....	4
Le iniziative culturali della Biblioteca civica.....	7
La cura e la valorizzazione del patrimonio.....	9
Gli utenti della Biblioteca civica .....	10
Misurare e valutare le biblioteche .....	15
Gli standard italiani per le biblioteche .....	19
La qualità della Biblioteca civica di Bassano del Grappa .....	20
Proposte di indicatori e standard qualitativi per la Biblioteca cittadina .....	22
Conclusioni .....	23

### **Elaborato da**

Annachiara Zuccollo: stesura rapporto di ricerca, elaborazioni statistiche, interpretazione risultati, definizione indicatori di qualità

Nicola Cei: individuazione possibili indicatori di qualità, estrazione dati dal sito della Regione Veneto

Stefano Pagliantini: estrazione dati di base, supporto nell'interpretazione dei risultati e nella stesura della relazione

### **Responsabili dei servizi**

Segretario Generale Dirigente Servizi di Staff - Dirigente Area 3<sup>^</sup>: dott. Antonello Accadia

Dirigente Area 1<sup>^</sup> Ragioniere Capo: dott. Francesco Benacchio

Responsabile Servizio Informativo Comunale - Area 1<sup>^</sup> : dott. Marco Diprima

Responsabile Ufficio Statistica e Controllo di Gestione - Area 1<sup>^</sup> : dott.ssa Annachiara Zuccollo

Responsabile Biblioteca - Area 3<sup>^</sup>: dott. Stefano Pagliantini

Tirocinante presso l'Ufficio Statistica, studente dell'Università di Padova corso di laurea in Statistica, Economia e Finanza: Nicola Cei

## ANALISI DATI SULLA QUALITÀ DELLA BIBLIOTECA CIVICA

### La Qualità dei servizi comunali

Il *Regolamento sull'esecuzione degli obblighi di trasparenza e sul sistema dei controlli interni, ai sensi del Decreto legislativo 18 agosto 2000 n. 267*, approvato con deliberazione del Consiglio comunale n. 4 del 31 gennaio 2013, così come modificato dalla deliberazione consiliare n. 118 del 29 dicembre 2015, prevede l'introduzione del controllo di qualità dei servizi pubblici, integrato nel controllo di gestione, "con la finalità di migliorare le relazioni con i cittadini e i soggetti portatori d'interesse (*stakeholders*), di orientare la progettazione di sistemi di erogazione dei servizi pubblici sui bisogni effettivi dei loro fruitori e di porre in essere politiche più efficaci e servizi pubblici migliori".

La misurazione della qualità avviene tramite la definizione di standard di qualità dei servizi pubblici, secondo le seguenti dimensioni: accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia, oltre che con la rilevazione periodica, compatibilmente con le risorse disponibili, del grado di soddisfazione degli utenti (*customer satisfaction*), interni ed esterni, dei cittadini e dei portatori di interesse.

Con deliberazione n. 280 del 22 dicembre 2015, la Giunta comunale ha individuato i servizi da sottoporre a controllo di qualità, tra cui la Biblioteca civica.

### La Biblioteca pubblica

La Biblioteca è definita dalla normativa come una struttura permanente che raccoglie e conserva un insieme organizzato di libri, materiali e informazioni, comunque editi o pubblicati su qualunque supporto, e ne assicura la consultazione al fine di promuovere la lettura e lo studio<sup>1</sup>.

Secondo l'Organizzazione delle Nazioni Unite per l'Educazione, la Scienza e la Cultura (UNESCO) la Biblioteca pubblica è una "via di accesso locale alla conoscenza, costituisce una condizione essenziale per l'apprendimento permanente, l'indipendenza nelle decisioni, lo sviluppo culturale dell'individuo e dei gruppi sociali"<sup>2</sup>. Il "*Manifesto per le biblioteche pubbliche*"<sup>3</sup>, predisposto dall'UNESCO e pubblicato in originale dall'IFLA (*International Federation of Library Associations and Institutions*)<sup>4</sup>, incoraggia i governi nazionali e locali a sostenere le biblioteche pubbliche e a impegnarsi attivamente nel loro sviluppo. Tale documento spiega cos'è e cosa deve essere una Biblioteca e ne individua i compiti fondamentali, come descritto nel seguito.

"La Biblioteca pubblica è il centro informativo locale che rende prontamente disponibile per i suoi utenti ogni genere di conoscenza e informazione. I servizi della Biblioteca pubblica sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua o condizione sociale. Servizi e materiali specifici devono essere forniti a quegli utenti che, per qualsiasi ragione, non abbiano la possibilità di utilizzare servizi e materiali ordinari, per esempio le minoranze linguistiche, le persone disabili, ricoverate in ospedale, detenute nelle carceri. Ogni fascia d'età deve trovare materiale rispondente ai propri bisogni. Le raccolte e i servizi devono comprendere tutti i generi appropriati di mezzi e nuove tecnologie, così come i materiali tradizionali. L'alta qualità e la rispondenza ai bisogni e alle condizioni locali sono fondamentali. I materiali devono riflettere gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società, così come la memoria dell'immaginazione e degli sforzi dell'uomo. Le raccolte e i servizi non devono essere soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali"<sup>5</sup>.

Secondo quanto riportato nel predetto Manifesto, al centro dei servizi della Biblioteca pubblica ci dovrebbero essere i seguenti compiti chiave, riguardanti l'informazione, l'alfabetizzazione, l'istruzione e la cultura:

<sup>1</sup> *Codice dei Beni Culturali*, decreto legislativo 22 gennaio 2004 n. 42, articolo 101.

<sup>2</sup> UNESCO "*Manifesto per le biblioteche pubbliche*", 1994. Traduzione di Maria Teresa Natale pubblicata, da AIB (Associazione Italiana Biblioteche). La versione originale è stata pubblicata in «IFLA journal» 21 (1995), n. 1.

<sup>3</sup> <http://www.aib.it/aib/commiss/cnbp/unesco.htm>.

<sup>4</sup> IFLA è una federazione mondiale di associazioni di biblioteche, utile per lo scambio di idee e per la cooperazione internazionale, la ricerca e lo sviluppo in tutti i settori connessi alle attività Bibliotecarie.

<sup>5</sup> UNESCO "*Manifesto per le biblioteche pubbliche*", 1994.

1. creare e rafforzare nei ragazzi l'abitudine alla lettura fin dalla tenera età;
2. sostenere sia l'educazione individuale e l'autoistruzione, sia l'istruzione formale a tutti i livelli;
3. offrire opportunità per lo sviluppo creativo della persona;
4. stimolare l'immaginazione e la creatività di ragazzi e giovani;
5. promuovere la consapevolezza dell'eredità culturale, l'apprezzamento delle arti, la comprensione delle scoperte e innovazioni scientifiche;
6. dare accesso alle espressioni culturali di tutte le arti rappresentabili;
7. incoraggiare il dialogo interculturale e proteggere la diversità culturale;
8. sostenere la tradizione orale;
9. garantire l'accesso ai cittadini a ogni tipo di informazione di comunità;
10. fornire servizi d'informazione adeguati alle imprese, alle associazioni e ai gruppi di interesse locali;
11. agevolare lo sviluppo delle capacità di uso dell'informazione e del calcolatore;
12. sostenere le attività e i programmi di alfabetizzazione rivolti a tutte le fasce d'età, parteciparvi e, se necessario, avviarli.

## **La Biblioteca civica di Bassano del Grappa**

La Biblioteca civica di Bassano del Grappa, nata grazie al naturalista Giovanni Battista Brocchi (1772-1826) e aperta al pubblico nel 1843, vanta un'ampia collezione di manoscritti ed edizioni di pregio, frutto delle donazioni che si sono succedute nel corso degli anni. La sua lunga storia ne fa una delle più importanti biblioteche di conservazione non solo a livello provinciale, ma anche regionale, con fondi di estrema rilevanza cui si rivolgono studiosi di tutto il mondo<sup>6</sup>.

Il patrimonio ammonta a circa 142.000 volumi. Da giugno 2011 la Biblioteca è stata trasferita nella nuova sede in Galleria Ragazzi del '99 dotata di ampi e moderni spazi, di numerose sale per lo studio e la consultazione, di due nuove sezioni per bambini e per ragazzi, di postazioni informatizzate per la consultazione dei cataloghi, per la ricerca e per la navigazione internet, del servizio wi-fi<sup>7</sup>.

## **Il patrimonio e l'attività della Biblioteca**

L'idea guida che muove l'istituzione culturale cittadina è la convinzione che la Biblioteca sia uno strumento capace di svolgere un ruolo di coesione territoriale, sociale e culturale, articolata al suo interno in tanti "sottospazi" per lo studio, la ricerca, l'aggiornamento, la formazione, ma anche il divertimento e la convivialità; vero e proprio luogo pubblico di incontro, dove sia possibile trovare risposte a esigenze diverse<sup>8</sup>.

Nel 2011 è stata aperta la nuova Biblioteca, favorendo la trasformazione della struttura culturale da sola Biblioteca di conservazione anche in Biblioteca di pubblica lettura con nuove e più moderne offerte culturali. Oltre alla conservazione di un patrimonio antico, che ne fa uno dei poli per lo studio della cultura veneta del Settecento e dell'Ottocento, l'offerta educativa è stata completamente aggiornata. Aperta a tutte le classi di pubblico, sta ora sperimentando con esiti di valenza nazionale, i modi dell'avvicinamento alle famiglie non escludendo i pubblici di difficile accesso, anziani e diversamente abili di tutte le categorie<sup>9</sup>.

Come si vedrà nel seguito, l'innovazione del servizio ha condotto all'aumento progressivo del numero dei fruitori della Biblioteca, dovuto all'intensificazione di tutte le attività, all'incremento dell'offerta di opere a stampa, all'aumento degli spazi e delle postazioni PC per l'utilizzo di internet. Per quanto riguarda il patrimonio posseduto dalla Biblioteca cittadina, la tabella 1 mostra che la dotazione libraria è stata potenziata nel corso degli anni, fino a raggiungere attualmente i 141.781

---

<sup>6</sup> Comune di Bassano del Grappa "Museo Biblioteca Archivio - Attività 2015".

<sup>7</sup> <http://www.museibassano.it/Biblioteca-ed-Archivio>.

<sup>8</sup> Comune di Bassano del Grappa "Museo Biblioteca Archivio - Attività 2015".

<sup>9</sup> Comune di Bassano del Grappa "Museo Biblioteca Archivio - Attività 2015".

volumi, grazie al continuo acquisto di libri e alle molteplici donazioni. Nel 2015 sono stati effettuati circa 2000 acquisti (tabella 1).

Nei fondi antichi sono conservati 62 incunaboli e più di 1.400 cinquecentine. La raccolta di manoscritti è costituita da 46.000 lettere, suddivise negli epistolari Gamba, Canova, Remondini, Trivellini, Brocchi, Parolini, Ferrazzi e In Corso, e da 2.230 volumi, tutti inventariati nei volumi 50, 55, 58 degli *Inventari dei manoscritti delle Biblioteche d'Italia*.

Le donazioni, a partire dal 2012, si sono attestate tra 3.000 e 5.000 volumi annui da parte di cittadini, anche illustri, che hanno voluto donare ingenti patrimoni all'istituzione cittadina.

Oltre ai libri, la Biblioteca riceve in dono anche materiali multimediali, quali, per esempio, CdRom, DVD, CD musicali e, nel passato, anche videocassette o dischi in vinile. Nel corso del 2014, a seguito di un cospicuo lascito da parte di un privato, la Biblioteca si è arricchita di 2.254 volumi, oltre a manoscritti, foto, mappe e altro materiale, per un totale di oltre 1.000 documenti.

La tabella 2 e il grafico 1 mostrano le principali attività svolte dalla Biblioteca dal 2008 fino al 2015: i prestiti e le consultazioni, specchio dell'utilizzo del servizio da parte dei cittadini. I prestiti hanno registrato un notevole incremento, evidente in particolar modo a partire dal 2012, e nell'ultimo anno hanno sfiorato la quota di 65.600. Dal 2013 è iniziato anche il prestito dei periodici.

Il prestito interbibliotecario è un servizio che permette di prendere in prestito libri presenti presso altre Biblioteche: i prestiti "inviati" si riferiscono a volumi consegnati ad altre Biblioteche per far fronte alle richieste di libri che esse non possiedono, analogamente quelli "ricevuti" provengono da altre Biblioteche e vengono consegnati agli utenti bassanesi che hanno richiesto un'opera non disponibile a Bassano. Questa attività di interscambio e condivisione tra le diverse Biblioteche in rete è notevolmente incrementata nel tempo offrendo agli utenti un servizio sempre migliore. Ogni anno oltre 8.000 volumi escono dalla biblioteca bassanese diretti verso altre biblioteche, e circa altrettanti arrivano alla nostra biblioteca per soddisfare gli utenti bassanesi.

Numerose sono le consultazioni di opere a stampa, manoscritti e periodici, che ammontano complessivamente a oltre 3.600. Le consultazioni in sede sono relative a volumi e materiali tenuti in magazzino per i quali viene effettuata una specifica registrazione, non vengono registrate le consultazioni del materiale esposto al pubblico, ma solo di quello che viene prelevato dai magazzini. Il grafico 2 evidenzia il calo di tali consultazioni. L'andamento nel tempo fotografa infatti com'è cambiata la Biblioteca: fino al 2011 i libri erano tutti a magazzino per cui le consultazioni venivano pressoché tutte registrate. Con l'apertura della nuova sede bibliotecaria, molti volumi sono stati esposti a scaffale aperto e possono essere consultati liberamente: si spiega così il calo delle consultazioni di opere a stampa effettuate con registrazione.

I manoscritti non sono mai esposti, si conservano solo nei depositi e possono essere consultati soltanto presso la Biblioteca, dopo aver effettuato l'apposita richiesta.

La tabella 3 riporta le altre attività effettuate dalla Biblioteca. Si nota la diminuzione delle copie da microfilm, mentre le fotocopie rimangono pressoché stabili, oscillando attorno a un trend di circa 54.000 copie annue, dopo i picchi superiori a 60.000, nel 2015 scendono a poco più di 53.500. Probabilmente l'uso dell'informatica riduce la necessità di copie cartacee, infatti si registra un considerevole aumento degli accessi a internet che passano da 1.300 circa nel 2008, a 3.760 nel 2011 e superano i 9.000 a partire dall'anno 2012, grazie all'incremento delle postazioni per il pubblico, che ora può contare su nove punti di accesso.

Anche l'attività di catalogazione di volumi è stata rafforzata, di pari passo con l'ampliamento del patrimonio Bibliotecario.

**Tabella 1. Dotazione libraria e incremento del patrimonio della Biblioteca per anno**

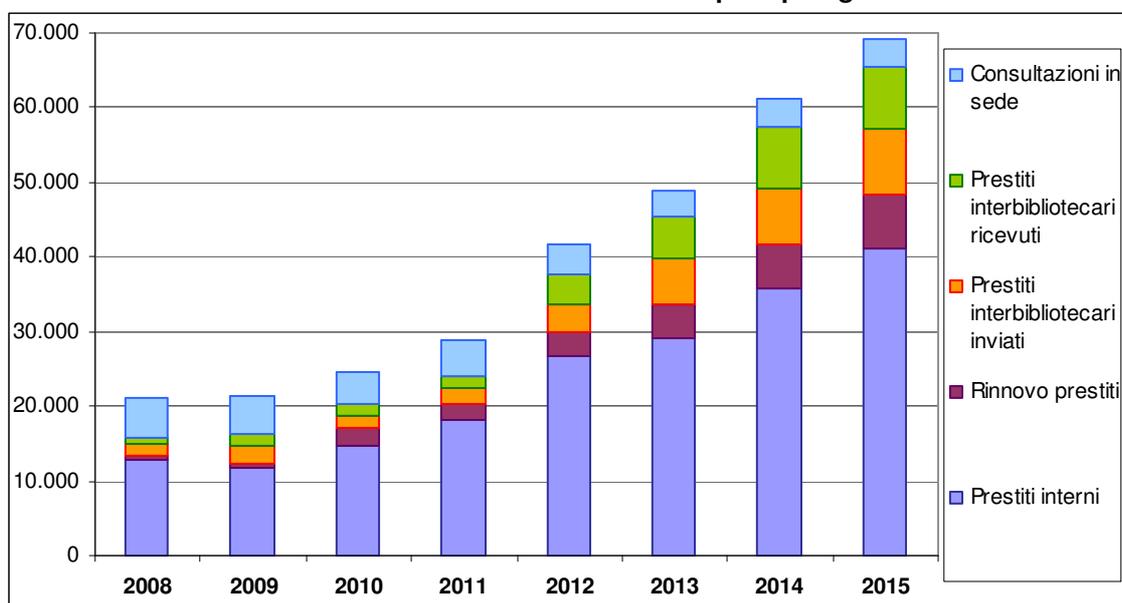
<b>Dotazione</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Dotazione libraria (volumi)	109.897	112.311	114.667	118.142	124.370	129.955	136.171	141.781
Periodici in abbonamento	n.r.	n.r.	n.r.	n.r.	130	130	130	125
Incremento del patrimonio:								
Acquisti	1.005	981	767	1.531	1.510	1.705	1.311	1.995
Scambi	120	98	122	57	40	32	25	20
Doni:								
Volumi	978	810	1.128	1.930	4.961	3.198	4.880	3.527
CdRom, CD musicali, DVD, VHS, dischi in vinile	21	n.r.	253	107	151	217	126	68
Documenti vari	3	0	0	0	0	0	567	0

n.r. = dato non rilevato.

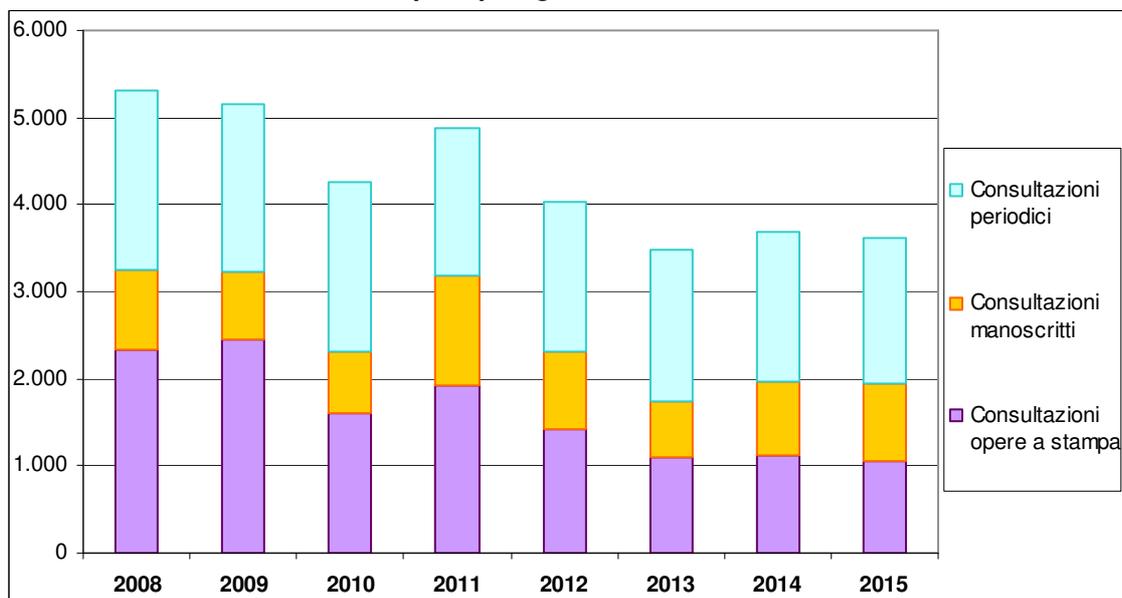
**Tabella 2. Prestiti e consultazioni per tipologia e anno**

Tipo di movimento	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Prestiti interni	12.858	11.706	14.698	18.214	26.669	29.193	35.717	41.031
Rinnovo prestiti	501	563	2.408	2.124	3.334	4.471	5.937	7.248
Prestiti interbibliotecari inviati	1.514	2.455	1.660	1.995	3.575	6.014	7.500	8.824
Prestiti interbibliotecari ricevuti	904	1.486	1.510	1.600	4.046	5.822	8.334	8.466
<b>Totale prestiti</b>	<b>15.777</b>	<b>16.210</b>	<b>20.276</b>	<b>23.933</b>	<b>37.624</b>	<b>45.500</b>	<b>57.488</b>	<b>65.569</b>
Consultazioni opere a stampa	2.341	2.444	1.602	1.930	1.430	1.091	1.118	1.055
Consultazioni manoscritti	912	787	721	1.255	893	655	858	883
Consultazioni periodici	2.069	1.912	1.943	1.702	1.706	1.743	1.716	1.681
<b>Totale consultazioni in sede</b>	<b>5.322</b>	<b>5.143</b>	<b>4.266</b>	<b>4.887</b>	<b>4.029</b>	<b>3.489</b>	<b>3.692</b>	<b>3.619</b>

**Grafico 1. Prestiti e consultazioni della Biblioteca civica per tipologia e anno**

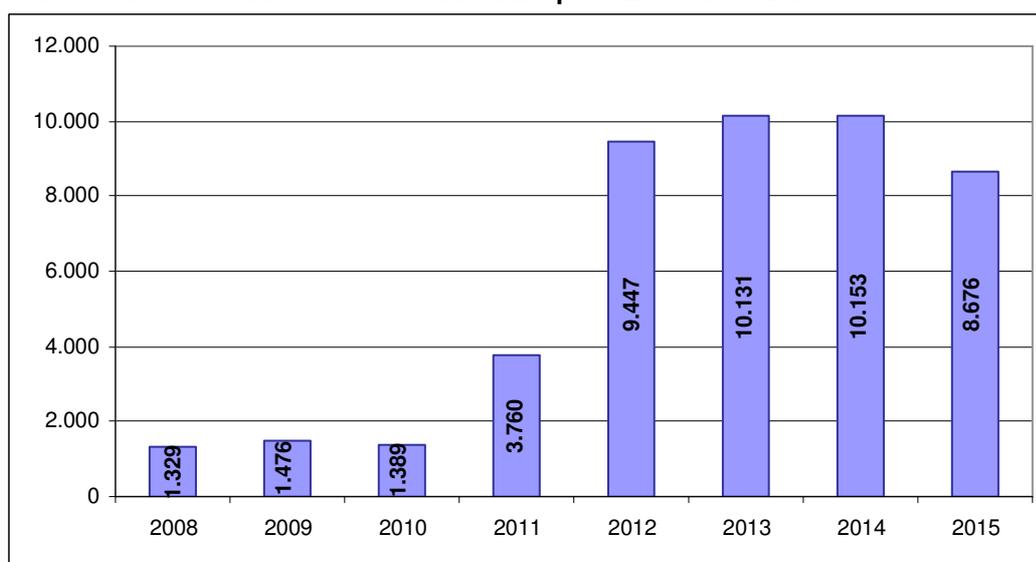


**Grafico 2. Consultazioni in sede per tipologia e anno**



**Tabella 3. Altre attività della Biblioteca civica per tipologia e anno**

Tipo attività	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Copie da microfilm	4.200	3.850	3.640	3.480	1.750	825	1.454	510
Fotocopie	53.753	55.123	50.202	46.140	63.102	59.383	61.096	53.526
Accessi Internet	1.329	1.476	1.389	3.760	9.447	10.131	10.153	8.676
Volumi e materiali multimediali catalogati	3.413	2.454	2.404	3.390	4.915	5.304	13.215	9.440
Volumi inviati in scambio	179	240	220	33	47	27	25	50
Ricerche e consulenze effettuate	220	227	218	195	220	270	245	225

**Grafico 3. Accessi a internet effettuati dalle postazioni della Biblioteca**

### Le iniziative culturali della Biblioteca civica

Partendo da spunti e suggestioni teorizzati da studiosi di vaglia come Antonella Agnoli, la biblioteca di Bassano ha mirato, fino dalla sua riapertura, a diventare sempre più una “piazza del sapere”, luogo di democrazia e laboratorio di cittadinanza, sede di aggregazione, spazio ideale per costruire azioni culturali che siano anche autentici strumenti di superamento della crisi epocale in cui ci troviamo a vivere, così come suggerito anche dall'UNESCO nel *Forum Internazionale sulla Cultura* tenutosi a settembre 2014 a Firenze.

Anche il 2015 ha segnato per la Biblioteca un anno di grande impegno e di intensificazione delle attività che si sono orientate in molteplici direzioni, tra cui:

- la cura e la valorizzazione del patrimonio;
- la promozione del servizio presso la cittadinanza;
- lo sviluppo di soluzioni tecnologiche in linea con le aspettative dell'utenza, soprattutto quella più giovane (APP della Biblioteca, utilizzo dei *social network*);
- la cura della comunicazione attraverso una molteplicità di canali (sito internet dei Musei, comunicati stampa, prodotti a stampa, *social network*, APP);
- l'intensificazione delle attività di promozione alla lettura rivolte alle famiglie;
- lo sviluppo di attività ed iniziative rivolte a pubblici differenziati (adulti, scuole, adolescenti, bambini, neonati);
- la strutturazione di innovativi percorsi di sensibilizzazione alla lettura in collaborazione con enti esterni (Associazione Anni d'Argento - Centro Diurno Anziani, scuole cittadine, asili nido comunali);
- la realizzazione di percorsi di integrazione sociale in collaborazione con l'Azienda Sanitaria ULSS n. 3 di Bassano.

La nuova Biblioteca civica ha promosso, fin dalla sua riapertura nel giugno 2011, una serie di azioni volte a far conoscere la nuova sede e i servizi offerti, promuovere la lettura sia per bambini che per adulti e le diverse attività organizzate, diffondere la conoscenza del patrimonio bibliotecario. In particolare, si sono promosse le attività evidenziate nelle tabelle 4, 5 e 6 che hanno coinvolto numerosi partecipanti, in particolare i bambini.

Le iniziative culturali promosse dalla Biblioteca di Bassano sono incrementate negli anni e hanno coinvolto un sempre maggior numero di utenti, dai più piccoli fino alle età più avanzate, tanto che nel 2015 hanno superato i 9.300 partecipanti, per complessivi 122 appuntamenti e 12 mostre realizzate. Tra queste iniziative si citano gli eventi del 23 aprile "Giornata mondiale del libro e del diritto d'autore" e del 23 maggio "Mille papaveri rossi" (evento legato alle commemorazioni della Grande Guerra) che complessivamente hanno visto la partecipazione di circa 2.000 persone.

Oltre agli incontri culturali la Biblioteca allestisce al proprio interno anche mostre tematiche e bibliografiche, fruibili gratuitamente da tutti coloro che vi accedono.

Le attività didattiche organizzate con le scuole hanno coinvolto più di 1.900 alunni.

**Tabella 4. Iniziative e mostre organizzate dalla Biblioteca e relativi partecipanti per anno**

Tipo iniziativa	Destinatari	2011 (*)	2012	2013	2014	2015
Volta la carta	Bambini da 18 mesi a 11 anni	11	28	29	33	51
Venerdì storia	Adulti	0	8	8	12	17
Letture del '900	Adulti	0	4		6	7
Lettura ad alta voce fin dai primi mesi del bambino	Bambini da 0 a 3 anni	0	0	0	9	8
Gruppi di lettura "Ex libris"	Adulti	0	3	9	9	9
Gruppi di lettura per ragazzi	Ragazzi 11-14 anni	0	0	0	2	9
Altri incontri	Vari	4	10	18	7	21
<b>Totale incontri realizzati</b>		<b>15</b>	<b>53</b>	<b>64</b>	<b>78</b>	<b>122</b>
<b>Partecipanti alle iniziative promosse dalla Biblioteca (escluse mostre)</b>		950	3.500	4.500	7.800	9.378
<b>Mostre allestite in Biblioteca</b>		<b>6</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>12</b>

(\*) Per l'anno 2011 gli eventi sono stati conteggiati a partire dal 24 giugno.

**Tabella 5. Alunni che hanno partecipato alle attività didattiche della Biblioteca nel 2015**

Tipo scuola	n. alunni
Scuole dell'infanzia	476
Scuole primarie	1.035
Scuole secondarie di primo grado	195
Scuole secondarie di secondo grado	59
Bambini in attività extrascolastiche	35
Altri gruppi	105
<b>Totale alunni</b>	<b>1.905</b>

**Tabella 6. Altre iniziative effettuate dalla Biblioteca nel 2015**

<b>Iniziative</b>	<b>Destinatari</b>
<i>Nati per Leggere</i> Sono stati donati ai nuovi nati del 2015 libri per bambini	Bambini di 0-3 anni
<i>Settimana nazionale Nati per Leggere</i> (14 – 22 novembre 2015). sensibilizzazione e promozione alla lettura per la fascia tramite incontri per genitori e famiglie, letture ad alta voce, elaborazione della bibliografia ragionata per bambini	Genitori, famiglie e bambini di 0-6 anni
<i>Le Città Invisibili</i> Partecipazione al progetto regionale promosso dall'Università di Padova e dalla Regione Veneto e gestito dalla società "Marni, Holly & Partners" di Cittadella, per promuovere l'interesse per la letteratura per l'infanzia e l'arte	Studenti e insegnanti delle scuole d'infanzia, primarie e secondarie di secondo grado
<i>"Terra di nessuno" Gruppo di lettura sul tema della Grande Guerra.</i> Sono stati costituiti due gruppi di lettura condotti dall'operatrice didattica Elena Sartori composti da studenti degli istituti comprensivi della Città	Ragazzi di 11-14 anni
<i>Tra le righe. Libri e cinema</i> Gruppo di lettura per ragazzi	Ragazzi di 11-14 anni
<i>Mille papaveri rossi</i> (23 maggio) Gli studenti hanno ricordato l'anniversario dell'ingresso in guerra dell'Italia testimoniando a tutta la comunità, la tragicità della guerra e delle sue conseguenze, depositando lungo le navate del Tempio Ossario un segno di pace: un papavero rosso	Studenti delle scuole d'infanzia, primarie, secondarie di primo e secondo grado
<i>Biblio al nido</i> In collaborazione con la Cooperativa La Goccia – Asili nido comunali: allestimento di una Biblioteca per i bambini dei due nidi comunali attraverso la fornitura periodica di libri, oltre a una serata formativa per i genitori e quattro incontri di lettura ad alta voce per i bambini	Genitori e bambini di 0-3 anni
<i>Giochi da tavolo</i> 8 incontri ludici per ragazzi (30 ottobre - 18 dicembre 2015) a cura dell'Associazione In Gioco	Ragazzi di 10-15 anni
<i>I martedì della scienza</i> Laboratori scientifici in Biblioteca: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Edison e le scosse elettriche</i> (20 ottobre)</li> <li>- <i>Il club del planetario</i>. Laboratorio di astronomia e di astrofisica (27 ottobre)</li> <li>- <i>Magie della scienza</i>. La scienza è uno spettacolo (3 novembre)</li> <li>- <i>Super scienza</i>. Esperimenti esperimenti esperimenti (10 novembre)</li> </ul>	Ragazzi di 9-13 anni
<i>Giornata mondiale del libro e del diritto d'autore</i> (23 aprile)	Studenti delle scuole d'infanzia, primarie, secondarie di primo e secondo grado

## La cura e la valorizzazione del patrimonio

Presso la Biblioteca cittadina sono custoditi fondi di estrema rilevanza, cui si rivolgono studiosi di tutto il mondo, che necessitano di opportuni e complessi sistemi di tutela e pratiche di conservazione e monitoraggio costante.

Il personale del servizio provvede costantemente alle pratiche per la corretta conservazione del patrimonio attraverso il monitoraggio dei parametri ambientali, le operazioni di spolvero manuale e il controllo della corretta fruizione del patrimonio bibliografico da parte degli utenti.

Grazie all'ideazione e al finanziamento di progetti nazionali di Servizio Civile Volontario, è stato possibile avviare, a partire dal 2014, il lavoro di recupero delle collocazioni del catalogo cartaceo (che comprende materiale acquisito dalla biblioteca prima del 1963) e il loro inserimento nel catalogo on line, rendendo anche questo patrimonio consultabile in remoto. Ad oggi sono stati recuperati e messi in rete 12.700 documenti.

Un altro progetto di notevole rilevanza è quello riguardante il fondo Gamba. La biblioteca è entrata a far parte del progetto internazionale che coinvolge il Centro Interdipartimentale di Storia della Medicina dell'Università di Padova, la Medical University di Vienna e la Faculty of History dell'Università di Oxford per lo studio e la diffusione delle lettere componenti la "collezione Gamba". Le lettere contenute nell'Epistolario Gamba (circa 2.700) vengono descritte, digitalizzate e caricate nel portale EMLO (Early Modern Letters Online), basato presso la Biblioteca Bodleiana di Oxford e visibile al sito <http://emlo.bodleian.ox.ac.uk/blog/?catalogue=bartolomeo-gamba>.

## Gli utenti della Biblioteca civica

La registrazione delle presenze in Biblioteca viene effettuata attraverso il “contapersone”, un sistema automatico di rilevazione delle presenze, che conteggia le persone che accedono tramite il varco di ingresso<sup>10</sup>. Con questo metodo si sono registrate circa 110.000 presenze nel corso dell’anno 2015, che corrispondono a oltre 2.100 persone a settimana: quindi più di 360 persone ogni giorno accedono alla biblioteca cittadina.

Per conoscere le caratteristiche degli utenti della Biblioteca si analizzando i dati desunti dagli archivi delle persone iscritte al prestito bibliotecario, con un approfondimento particolare sugli “utenti attivi”, ossia coloro che hanno effettuato almeno un prestito durante l’anno.

Gli iscritti al prestito non è detto che siano frequentatori abituali della Biblioteca, poiché possono aver preso in prestito un solo libro un’unica volta nella loro vita. Tuttavia, anche gli “utenti attivi” rappresentano solo una parte dell’intera utenza della Biblioteca, nella quale rientrano anche:

- gli studenti che utilizzano unicamente le sale studio (n. 228 posti a sedere);
- chi vi accede solo per consultazioni *in loco*;
- le persone che si servono dell’emeroteca (n. 11 posti a sedere);
- coloro che partecipano agli incontri culturali o visitano le mostre;
- coloro che utilizzano le postazioni internet fisse o il collegamento *wi-fi*;
- chi si reca in biblioteca semplicemente per incontrare altre persone.

**Tabella 7. Iscritti al prestito e utenti attivi della Biblioteca di Bassano del Grappa per anno**

Utenti	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Presenze registrate	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	95.247	105.673	116.047	109.837
Iscritti al prestito	10.950	11.636	12.319	13.957	16.035	17.678	19.861	21.918
Utenti attivi (*)	2.106	2.086	2.047	2.699	3.279	3.407	3.952	4.327
Percentuale di utenti attivi rispetto agli iscritti al prestito	19,2%	17,9%	16,6%	19,3%	20,4%	19,3%	19,9%	19,7%

n.d. = dato non disponibile.

(\*) Gli “utenti attivi” sono coloro che hanno effettuato almeno un prestito esterno o interno nel corso dell’anno.

Con un trend in continuo aumento, evidenziato nella tabella 7 e nel grafico 4, gli iscritti al prestito ammontano attualmente a quasi 22.000 persone, il doppio rispetto al 2008. Tuttavia, solo il 19,7% di essi, ovvero 4.327, è stato attivo nel corso del 2015, ossia ha effettuato almeno un prestito durante l’anno, un dato che risulta in linea con il trend delle altre biblioteche vicentine.

Confrontando gli utenti attivi nel tempo si osserva il notevole incremento, in particolare a partire dal 2011, anno di apertura della nuova Biblioteca, avvenuta nel mese di giugno, con nuove sale e nuovi spazi progettati e realizzati in modo articolato, così da poter ospitare diverse tipologie di pubblico ed esaudire le rispettive esigenze. Complessivamente gli utenti attivi sono più che raddoppiati rispetto agli anni precedenti al rinnovo (2008-2010).

La tabella 8 riporta alcuni indicatori calcolati al fine di cogliere al meglio il fenomeno dei prestiti e delle presenze in biblioteca.

I prestiti per utente attivo, ovvero il rapporto tra il numero di prestiti effettuati nell’anno e il numero di utenti attivi, vede un incremento di 5 volumi ogni utente dall’anno di riapertura della biblioteca ad oggi. Mediamente, ogni utente ha preso in prestito 13 libri nel corso del 2015, più di uno al mese.

Nel 2015 sono stati effettuati 52 prestiti ogni 100 presenze registrate, quindi, mediamente, un frequentatore della biblioteca su due ha effettuato un prestito, mentre nel 2012 lo stesso indicatore mostra un prestito ogni tre persone che accedono alla biblioteca.

I prestiti giornalieri sono triplicati dal 2010, passando da quasi 70 al giorno a 224 prestiti effettuati per ogni giorno di apertura nel 2015.

Gli “utenti attivi”, possono essere definiti i “lettori”, poiché sono quella parte di utenti che si recano in Biblioteca per prendere in prestito un libro da portare a casa per leggere.

<sup>10</sup> Secondo le indicazioni regionali, al fine di ottenere una stima abbastanza attendibile delle presenze, il numero complessivo di passaggi conteggiati dal contapersone al varco di ingresso va diviso per tre, in modo tale da non conteggiare ripetutamente eventuali persone che entrano ed escono più volte nell’arco della stessa giornata.

Il 60% dei lettori è di sesso femminile, a conferma della maggior propensione alla lettura delle donne (tabella 9 e grafico 5), che prevalgono in particolar modo nella fascia d'età dai 30 ai 60 anni (tabella 10).

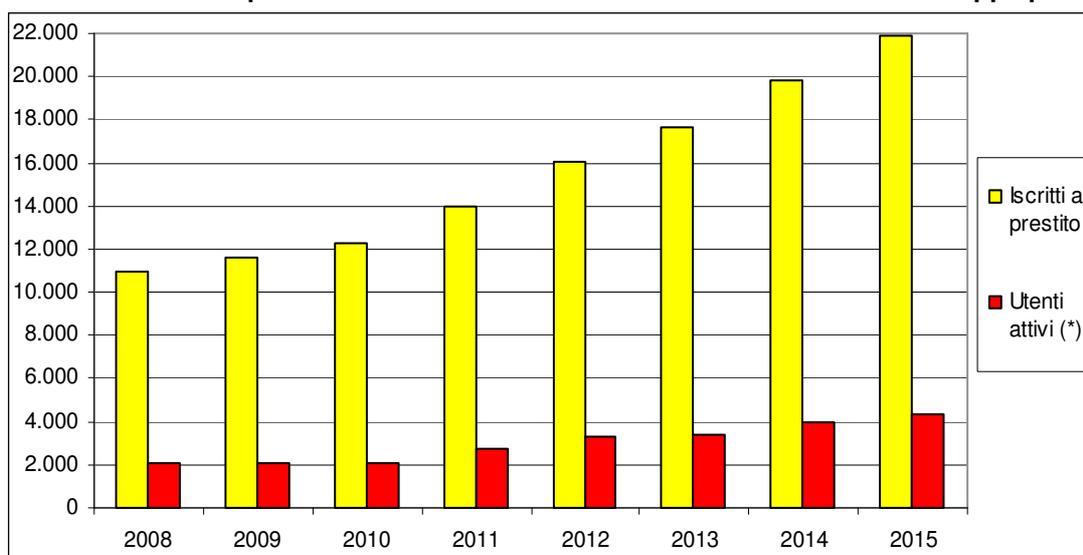
I lettori della Biblioteca bassanese hanno un'età che varia da zero fino a oltre sessant'anni (tabella 11, grafico 6): un po' meno di un terzo è un adulto tra i 30 e i 60 anni, mentre uno su cinque è giovane con età tra 19 e 29 anni. Il numero di bimbi è considerevolmente aumentato nel tempo, in particolar modo quelli nella fascia d'età compresa tra 6 e 10 anni, grazie anche agli appositi spazi destinati ai più piccoli (sala ragazzi e sala bambini) messi a disposizione a partire dal 2011.

Quasi due terzi degli utenti attivi della risiedono in città, il 26% abita in altri comuni della provincia e c'è anche chi risiede al di fuori del Veneto o addirittura all'estero (tabella 12 e grafico 7).

Con riguardo al titolo di studio, la tabella 13 e il grafico 8 evidenziano che sono incrementate notevolmente le persone senza titolo di studio<sup>11</sup>, che corrispondono all'incirca ai bambini più piccoli delle scuole materne ed elementari, grazie soprattutto alle numerose iniziative rivolte a questo tipo di *target*. Sono comunque parecchi gli utenti con il diploma di scuola superiore, quelli che possiedono la terza media e i laureati.

La tabella 14 e il grafico successivo mostrano che la maggioranza dei lettori è composta da studenti (62%), mentre i lavoratori rappresentano il 30%: in prevalenza impiegati, seguiti da insegnanti, liberi professionisti e operai. Ma sono presenti anche artigiani, commercianti, medici, docenti e ricercatori universitari, dirigenti e imprenditori. I pensionati sono il 4% degli utenti, le casalinghe il 3%, mentre i disoccupati rappresentano l'1% degli iscritti alla Biblioteca che hanno effettuato almeno un prestito nel 2015.

**Grafico 4. Iscritti al prestito e utenti attivi della Biblioteca di Bassano del Grappa per anno**



**Tabella 8. Indicatori sui prestiti e sulle presenze**

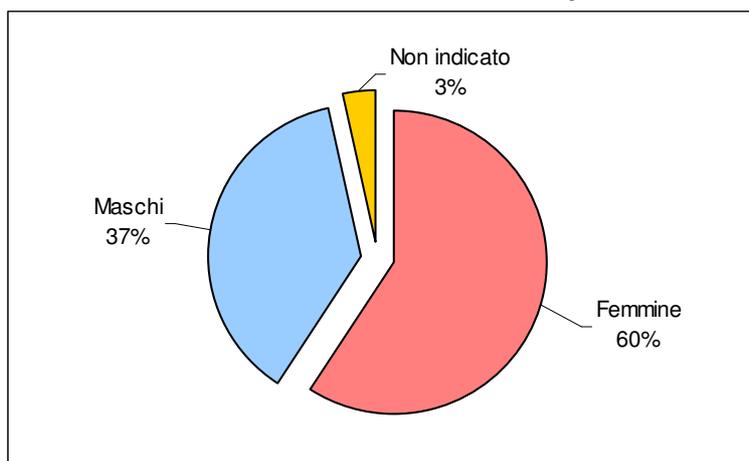
Indicatori	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Prestiti* per utente attivo	9	8	10	12	13	13
Prestiti* per 100 presenze	n.r.	n.r.	36	37	43	52
Prestiti totali per giorno di apertura	69	82	128	155	196	224
Presenze giornaliere	n.r.	n.r.	314	349	383	362
Presenze settimanali	n.r.	n.r.	1.832	2.032	2.232	2.112

\* esclusi i prestiti interbibliotecari inviati  
n.r. = non rilevato

<sup>11</sup> Si fa presente, tuttavia, che potrebbero esserci errori nelle registrazioni dei titoli di studio oltre al fatto che il dato non viene tenuto aggiornato.

**Tabella 9. Utenti attivi della Biblioteca per sesso e anno**

Sesso	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Femmine	1.211	1.643	1.998	2.106	2.411	2.564
Maschi	721	946	1154	1195	1521	1.619
Non indicato	115	110	127	106	20	144
<b>Totale</b>	<b>2.047</b>	<b>2.699</b>	<b>3.279</b>	<b>3.407</b>	<b>3.952</b>	<b>4.327</b>

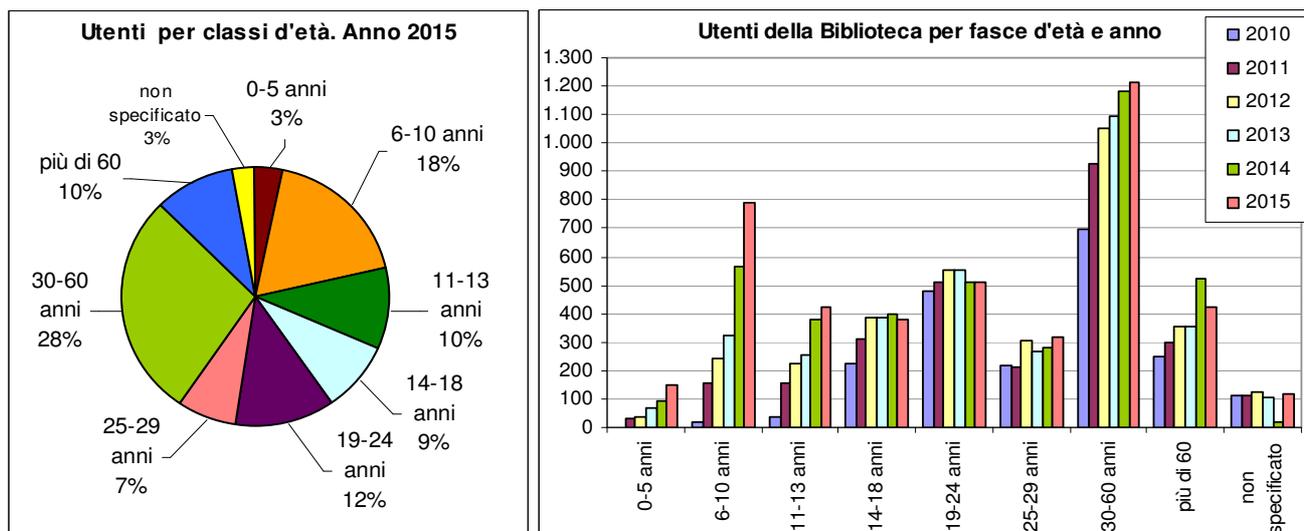
**Grafico 5. Utenti attivi della Biblioteca civica per sesso. Anno 2015****Tabella 10. Utenti attivi della Biblioteca per fasce d'età e sesso. Anno 2015**

Fasce d'età	Femmine	Maschi	Non specif.	Totale
0-5 anni	74	49	27	150
6-10 anni	385	406	0	791
11-13 anni	238	185	1	424
14-18 anni	233	148	1	382
19-24 anni	344	167	0	511
25-29 anni	212	107	0	319
30-60 anni	837	373	0	1.210
più di 60	239	183	0	422
non specificato	2	1	115	118
<b>Totale</b>	<b>2.564</b>	<b>1.619</b>	<b>144</b>	<b>4.327</b>

**Tabella 11. Utenti attivi della Biblioteca per fasce d'età e anno**

Fasce d'età	2010	2011	2012	2013	2014	2015
0-5 anni	3	28	36	69	94	150
6-10 anni	19	158	243	326	569	791
11-13 anni	40	154	225	252	378	424
14-18 anni	227	308	385	384	399	382
19-24 anni	479	507	553	552	510	511
25-29 anni	217	211	304	266	279	319
30-60 anni	698	924	1.051	1.095	1.181	1.210
più di 60	249	299	355	357	522	422
non specificato	115	110	127	106	20	118
<b>Totale</b>	<b>2.047</b>	<b>2.699</b>	<b>3.279</b>	<b>3.407</b>	<b>3.952</b>	<b>4.327</b>

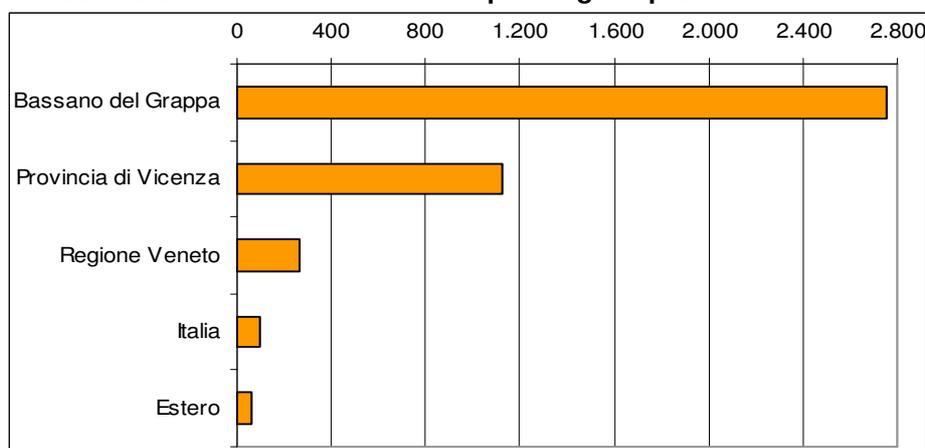
**Grafico 6. Utenti attivi della Biblioteca per classi d'età. Anno 2015**



**Tabella 12. Utenti attivi della Biblioteca nel 2015 per sesso e provenienza**

Provenienza	Femmine	Maschi	Non spec.	Totale	%
Bassano del Grappa	1.651	1.090	16	2.757	63,7%
Provincia di Vicenza	653	386	84	1.123	26,0%
Regione Veneto	155	89	20	264	6,1%
Italia	46	29	24	99	2,3%
Esteri	43	20	0	63	1,5%
Non specificato	16	5	0	21	0,5%
<b>Totale</b>	<b>2.564</b>	<b>1.619</b>	<b>144</b>	<b>4.327</b>	<b>100,0%</b>

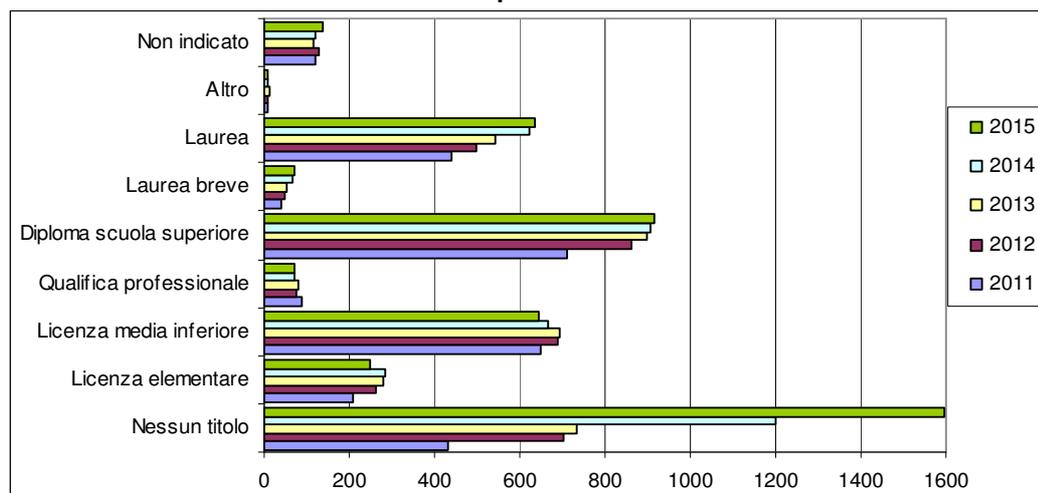
**Grafico 7. Utenti attivi della Biblioteca per luogo di provenienza. Anno 2015**



**Tabella 13. Utenti attivi della Biblioteca per titolo di studio e anno**

Titolo di studio	2010	2011	2012	2013	2014	2015	%
Nessun titolo	152	433	704	732	1198	1596	36,9%
Licenza elementare	122	207	262	278	284	249	5,8%
Licenza media inferiore	564	648	687	695	668	644	14,9%
Qualifica professionale	57	88	77	80	73	69	1,6%
Diploma scuola superiore	561	713	864	898	905	915	21,1%
Laurea breve	32	38	48	54	68	71	1,6%
Laurea	404	442	499	540	624	637	14,7%
Altro	15	10	11	15	10	10	0,2%
Non indicato	140	120	127	115	122	136	3,1%
<b>Totale</b>	<b>2.047</b>	<b>2.699</b>	<b>3.279</b>	<b>3.407</b>	<b>3.952</b>	<b>4.327</b>	<b>100,0%</b>

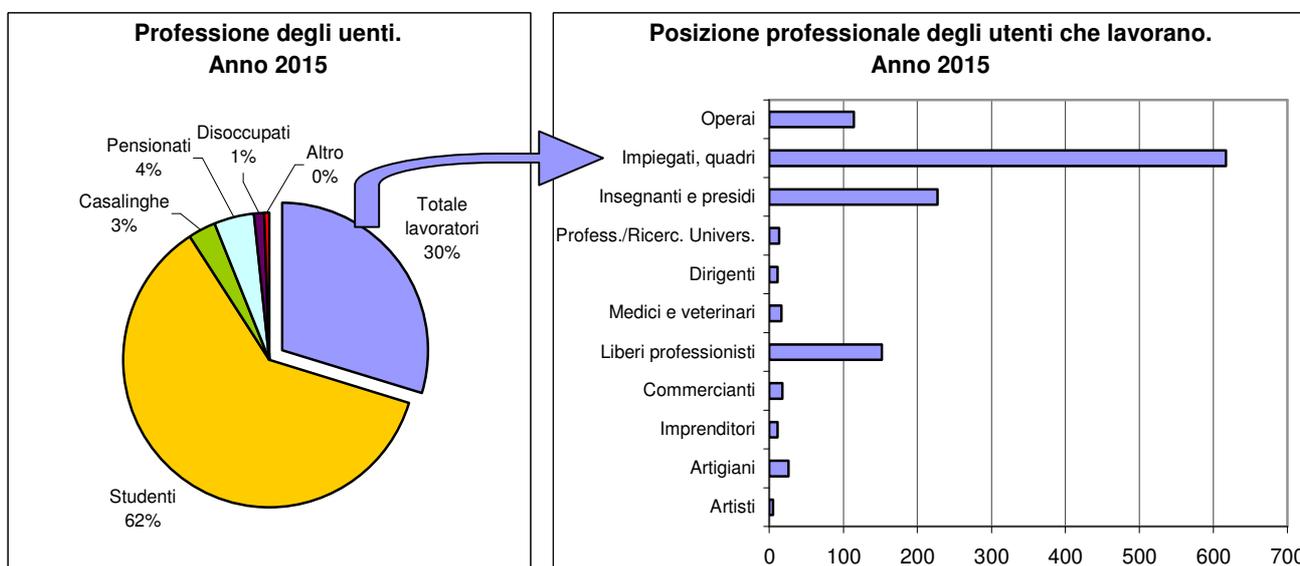
**Grafico 8. Utenti attivi della Biblioteca per titolo di studio e anno**



**Tabella 14. Utenti attivi della Biblioteca per professione e anno**

Professione	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Artisti	3	4	5	4	5	5
Artigiani	14	32	12	14	14	26
Imprenditori	6	3	5	7	11	11
Commercianti	18	24	21	36	13	18
Liberi professionisti	75	97	144	139	140	152
Medici e veterinari	5	11	10	18	22	16
Dirigenti	8	11	10	15	11	11
Professori universitari / Ricercatori	5	4	13	13	19	13
Insegnanti e presidi	137	176	193	186	188	227
Impiegati, quadri	347	446	596	495	385	617
Operai	77	100	101	165	162	114
<b>Totale lavoratori</b>	<b>695</b>	<b>908</b>	<b>1110</b>	<b>1092</b>	<b>970</b>	<b>1210</b>
Studenti	1.095	1.403	1.671	1.717	2.175	2.469
Casalinghe	78	119	162	139	165	132
Pensionati	122	147	173	170	199	180
Disoccupati	4	13	97	123	136	45
Altro	32	39	41	52	175	18
Non specificato	21	70	25	114	132	273
<b>Totale</b>	<b>2.047</b>	<b>2.699</b>	<b>3.279</b>	<b>3.407</b>	<b>3.952</b>	<b>4.327</b>

**Grafico 9. Utenti attivi della Biblioteca per professione e per posizione professionale**



## Misurare e valutare le biblioteche

Secondo quanto previsto dal *Regolamento comunale sulla trasparenza e sui controlli interni*, la misurazione della qualità di un servizio, oltre che attraverso la rilevazione di *customer satisfaction* che va a misurare la qualità percepita dagli utenti, si esplica anche attraverso la definizione di standard qualitativi volti a misurare la qualità effettiva del servizio, secondo le seguenti dimensioni:

- **accessibilità**: disponibilità e diffusione delle informazioni che consentono ai potenziali fruitori di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio può essere richiesto, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minore tempo possibile;
- **tempestività**: tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio; il servizio è di qualità se il periodo di tempo necessario all'erogazione è inferiore o uguale al limite temporale predefinito;
- **trasparenza**: disponibilità e diffusione delle informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio, di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere, in quanto tempo ed eventualmente con quali spese poterlo ricevere;
- **efficacia**: può essere intesa come la rispondenza del servizio erogato a ciò che il richiedente può aspettarsi dallo stesso, ovvero come la capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati.

Gli indicatori di qualità sono quantificazioni, misure o rapporti tra misure, in grado di rappresentare in modo valido una dimensione della qualità effettiva. Per ciascun indicatore si stabilisce un valore programmato che determina lo standard di qualità.

Nel contesto delle biblioteche, un indicatore diventa uno strumento utile sia a valutare la qualità e l'efficienza di servizi, risorse, e altre attività tipiche di una biblioteca, sia a valutare l'adeguatezza delle risorse allocate per i servizi e le risorse offerte ai propri utenti.

La Regione Veneto, in ottemperanza a quanto previsto dal Codice per i Beni Culturali e del Paesaggio, nonché dalla legge regionale n. 50 del 5 settembre 1984, e in accordo con il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo, ha avviato nel 2005 un progetto per il monitoraggio (Progetto di Misurazione e Valutazione – PMV) delle strutture bibliotecarie nel territorio, in virtù del quale si è costituita una banca dati regionale che raccoglie numerosi dati statistici sulle biblioteche di tutta la regione. Il PMV-Web è la banca dati delle biblioteche venete, pubbliche e private, di ogni tipologia funzionale e appartenenza amministrativa e istituzionale. Di ogni biblioteca sono ricercabili le informazioni anagrafiche, mentre per quelle di pubblica lettura sono presenti anche i principali dati patrimoniali e di servizio, che vengono aggiornati annualmente, tramite internet, da ciascuna biblioteca<sup>12</sup>.

Biblioteca di pubblica lettura è definita come la struttura che svolge, per tutti i cittadini, un servizio pubblico gratuito di prestito del proprio patrimonio librario e documentario, e raccoglie e conserva le pubblicazioni prodotte in ambito locale

Il *Progetto regionale di misurazione e valutazione dei servizi bibliotecari veneti* (PMV), per l'individuazione di misure e indicatori di servizio, ha adottato come modello le *“Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane”* pubblicate dall'Associazione Italiana Biblioteche (AIB) nel 2000, che prevedono l'analisi delle principali aree di lavoro delle biblioteche, da misurare in maniera rigorosa al fine di consentire la confrontabilità tra strutture omogenee per tipologia e bacino di utenza, oltre che per costruire serie storiche in grado di mettere in luce i cambiamenti intervenuti nel tempo.

Si descrivono nel seguito gli indici utilizzati nel PMV per la valutazione delle biblioteche di pubblica lettura del Veneto<sup>13</sup>, suddividendoli secondo le seguenti dimensioni:

- **Accessibilità**: caratteristica di un servizio d'essere fruibile con facilità da una qualsiasi tipologia d'utente. Nel caso delle biblioteche, si traduce nella facilità di accesso alle strutture, disponibilità di spazi, accesso diretto ai documenti da parte degli utenti.

<sup>12</sup> <http://www.regione.veneto.it/web/cultura/pmv>.

<sup>13</sup> Per maggiori informazioni su come vengono rilevati i dati è possibile consultare il manuale per la compilazione del questionario PMV, nel sito internet: <http://www.regione.veneto.it/web/cultura/materiali>. La descrizione degli indicatori è tratta dalle *“Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane: Misure, indicatori, valori di riferimento”*, Gruppo di lavoro “Gestione e valutazione”, Roma - AIB, 2000.

- **Vitalità:** corrisponde alla capacità della biblioteca di essere e mantenersi attiva, ovvero all'adeguatezza dell'offerta bibliotecaria (collezioni, risorse) alle esigenze degli utenti. Gli indicatori di vitalità servono a verificare se la biblioteca ha abbastanza risorse a disposizione per poter garantire un adeguato servizio ai potenziali utenti.
- **Efficacia:** rappresenta la capacità di produrre l'effetto voluto, di raggiungere gli obiettivi prefissati, ovvero la rispondenza del servizio a ciò che l'utente può attendersi. Attraverso gli indici di efficacia si cerca di valutare il "successo" delle biblioteche.
- **Efficienza:** capacità di azione o di produzione con il minimo di scarto, di spesa, di risorse e di tempo impiegati. Misura il rendimento delle spese della biblioteca in termini di servizio erogato. In generale gli indici di efficienza rapportano la spesa alla quantità di servizio erogato, pertanto più sono bassi e maggiore è l'efficienza, poiché si è speso poco per produrre il risultato voluto. L'efficienza non rientra tra le dimensioni della qualità, ma è un aspetto del controllo di gestione volto a verificare la resa delle risorse investite dall'ente.

### **Indicatori di accessibilità**

- **Indice di superficie** (mq ogni 10 abitanti)

Mette in relazione la superficie dell'area dei servizi al pubblico con la popolazione residente nel comune al 31 dicembre dell'anno di riferimento. Serve a verificare l'adeguatezza delle dimensioni della biblioteca finalizzate a contenere documenti, servizi e spazi per gli utenti. In generale un valore basso dell'indicatore è da interpretare negativamente perché segnala l'esiguità di spazi per gli utenti e i servizi al pubblico.

$$\text{Indice di superficie} = \frac{\text{superficie dei locali aperti al pubblico}}{\text{popolazione}} \times 10$$

- **Indice di apertura** (ore settimanali di apertura)

Esprime, in modo ponderato, quante ore a settimana la biblioteca è aperta nelle fasce orarie più accessibili al pubblico. Serve a verificare l'accessibilità effettiva della biblioteca e a valorizzare gli orari d'apertura nei giorni e negli orari durante i quali l'utenza ha più possibilità di utilizzarne i servizi, come il sabato, la domenica, i pomeriggi o gli orari serali.

$$\text{Indice di apertura} = \frac{\text{ore apertura mattutina (lun - ven)}}{3} + \text{ore apertura pomeridiana, sabato, domenica}$$

- **Indice di dotazione del personale** (unità di personale ogni 2000 abitanti)

Mette in relazione il personale, ossia il numero di unità lavorative addette alla biblioteca calcolato in FTE (*full time equivalent* – con ogni singolo FTE uguale a 36 ore settimanali)<sup>14</sup> con la popolazione. Esprime il numero di addetti a 36 ore ogni 2000 abitanti nel comune. Serve a verificare l'adeguatezza della dotazione di personale della biblioteca rispetto all'utenza potenziale.

$$\text{Indice di dotazione del personale} = \frac{\text{personale (FTE)}}{\text{popolazione}} \times 2000$$

- **Indice di accessibilità a internet** (postazioni PC ogni 2000 abitanti)

Mette in relazione il numero delle postazioni con collegamento a internet ad uso pubblico con la popolazione. Serve a verificare l'adeguatezza dell'offerta di connessioni a internet rispetto all'utenza potenziale.

$$\text{Indice di accessibilità a internet} = \frac{\text{postazioni PC con internet}}{\text{popolazione}} \times 2000$$

<sup>14</sup> Se una Biblioteca è servita da un addetto a 36 ore settimanali e uno a 18 ore settimanali il suo FTE sarà pari a 1,5. Il personale include tutti i dipendenti, di ruolo e non di ruolo, a tempo pieno o part-time, con qualunque qualifica, e tutti coloro che, a qualsiasi titolo e con qualsiasi forma di contratto, hanno di fatto prestato la propria opera in biblioteca con una certa regolarità (periodo almeno annuale), mentre sono esclusi tutti coloro che offrono forme sporadiche di collaborazione (volontari, obiettori di coscienza, stagisti, ecc.).

## **Indicatori di vitalità**

- **Indice di spesa** (euro per abitante)  
Mette in relazione la spesa per la biblioteca con la popolazione, al fine di verificare l'adeguatezza delle risorse economiche per la gestione corrente della biblioteca rispetto alle potenziali esigenze dell'utenza. Non vengono incluse tra le spese quelle relative a iniziative culturali, che esulano dalle finalità peculiari del servizio bibliotecario.

$$\text{Indice di spesa} = \frac{\text{spesa corrente dell' anno relativa alla biblioteca}}{\text{popolazione}}$$

- **Indice di dotazione documentaria** (documenti per abitante)  
Mette in relazione la dotazione documentaria posseduta dalla biblioteca con la popolazione, al fine di verificare l'adeguatezza della collezione moderna della biblioteca in rapporto all'utenza potenziale. Sono inclusi tra la documentazione i volumi (monografie, repertori e grandi opere), gli audiovisivi e i multimediali, mentre sono esclusi i periodici, le applicazioni software, i documenti solitamente classificati come "miscellanei" (foto, dipinti, stampe, collezioni filateliche, giochi, ecc.), gli scarti, i documenti che risultano smarriti, a rilegare, o non concessi in consultazione.

$$\text{Indice di dotazione documentaria} = \frac{\text{dotazione documentaria totale}}{\text{popolazione}}$$

- **Indice di dotazione di periodici** (periodici correnti ogni 1000 abitanti)  
Mette in relazione il numero dei periodici correnti con la popolazione. Serve a verificare l'adeguatezza del patrimonio di periodici correnti messo a disposizione della biblioteca rispetto all'utenza potenziale. Vengono inclusi tutti i periodici di cui è attivo l'abbonamento (se in acquisto) o in corso l'arrivo (se in dono) durante l'anno di riferimento.

$$\text{Indice di dotazione periodici} = \frac{\text{periodici correnti}}{\text{popolazione}} \times 1000$$

- **Indice di incremento materiale documentario** (acquisti annui ogni 1000 abitanti)  
Mette in relazione gli acquisti della biblioteca – espressione della politica di incremento delle collezioni – con la popolazione. Serve a verificare l'impegno profuso dalla biblioteca per aumentare l'offerta documentaria e per mantenerla aggiornata.  
Negli acquisti sono inclusi tutti i documenti (cartacei o su qualsiasi supporto, quali videocassette, CD-audio, ecc.) di tipo monografico o che fanno parte di opere in continuazione. Non vengono inclusi i doni, i periodici (di tutti i tipi), gli acquisti d'antiquariato, carte geografiche, diapositive, ecc.

$$\text{Indice di incremento materiale documentario} = \frac{\text{documenti acquistati nell' anno}}{\text{popolazione}} \times 1000$$

## **Indicatori di efficacia**

- **Indice di impatto** (iscritti al prestito<sup>15</sup> ogni 100 abitanti)  
Definisce la percentuale degli iscritti al prestito attivi (almeno un prestito nell'anno) sul totale della popolazione, al fine di verificare la capacità della biblioteca di soddisfare i bisogni di informazione e lettura dei cittadini. Indica l'impatto della biblioteca sui suoi utenti potenziali, cioè il suo radicamento nel territorio. Un valore alto di tale indice è da considerarsi positivo, perché esprime la capacità di soddisfare i bisogni di un elevato numero di utenti e, quindi, una buona qualità del servizio.

$$\text{Indice di impatto} = \frac{\text{iscritti al prestito attivi}}{\text{popolazione}} \times 100$$

---

<sup>15</sup> Si utilizza il dato relativo agli "iscritti attivi", ovvero quella parte di iscritti al prestito che hanno effettuato almeno un prestito nel corso dell'anno di riferimento.

- **Indice di prestito** (prestiti annui per abitante)  
Rapporta il numero dei prestiti annuali alla popolazione; serve a valutare l'efficacia della biblioteca e la sua capacità di promuovere l'uso delle raccolte. Nel contare il numero dei prestiti annui effettuati, oltre ai prestiti dei propri documenti agli utenti della biblioteca, vengono contati anche i prestiti interbibliotecari, ossia i documenti ricevuti da altre biblioteche e dati in prestito ai propri utenti, nonché i prestiti effettuati ad altre biblioteche.

$$\text{Indice di prestito} = \frac{\text{prestiti annui}}{\text{popolazione}}$$

- **Indice di circolazione** (prestiti per documento)  
Mette in relazione il numero totale dei prestiti con la dotazione documentaria della biblioteca; serve a verificare il tasso d'uso della collezione e, indirettamente, la qualità delle raccolte.

$$\text{Indice di circolazione} = \frac{\text{prestiti annui}}{\text{dotazione documentaria}}$$

- **Indice di fidelizzazione** (prestiti annui per iscritto al prestito)  
Mette in relazione il numero dei prestiti con il numero degli iscritti attivi al prestito della biblioteca, verifica le frequenze di lettura e, quindi, il grado di fedeltà degli utenti alla biblioteca. Quando l'indice è alto, significa normalmente che gli utenti sono soddisfatti del servizio bibliotecario e dimostrano il loro apprezzamento tornando più volte a prendere libri in prestito.

$$\text{Indice di fidelizzazione} = \frac{\text{prestiti annui}}{\text{iscritti al prestito}}$$

- **Indice di frequentazione** (visite annue per abitante)  
Rileva il numero totale delle visite annuali in biblioteca rapportato alla popolazione, al fine di verificare l'attrattiva che la biblioteca, nel suo insieme, esercita sui cittadini.

$$\text{Indice di frequentazione} = \frac{\text{visite annue}}{\text{popolazione}}$$

- **Indice di affollamento** (numero medio di visite per ora di apertura)  
Mette in relazione la media settimanale delle visite alla biblioteca con la ore di apertura settimanale. Serve a verificare da un lato l'intensità della frequentazione della biblioteca, dall'altro lato l'affollamento della stessa e l'adeguatezza degli spazi. Questo indice si presta, pertanto, a due interpretazioni opposte: un indice alto va interpretato positivamente poiché denota un elevato livello di attrazione della biblioteca, ma allo stesso tempo può indicare l'insorgere di problemi logistici nella gestione degli spazi, dei posti a sedere, ecc.

$$\text{Indice di affollamento} = \frac{\text{media settimanale visite}}{\text{orario di apertura settimanale}}$$

- **Indice di promozione della lettura** (attività culturali annue ogni 1000 abitanti)  
Rapporta il numero di attività culturali poste in essere dalla biblioteca ai fini di promozione della lettura alla popolazione.

$$\text{Indice di promozione alla lettura} = \frac{\text{attività culturali svolte nell'anno}}{\text{popolazione}} \times 1000$$

- **Indice di accesso a internet** (connessioni a internet ogni 10 abitanti)  
Rapporta il numero annuo di sessioni di collegamento a internet effettuate dai PC a disposizione del pubblico con la popolazione residente. Serve a valutare l'uso delle postazioni internet in biblioteca, nonché a verificare se è effettivamente utile nei giorni di oggi offrire ai cittadini la possibilità di connettersi a internet.

$$\text{Indice di accesso a internet} = \frac{\text{accessi annui a internet}}{\text{popolazione}} \times 10$$

## Indicatori di efficienza

- **Indice di costo dei servizi** (spesa per singolo prestito)  
Mette in relazione la spesa per la biblioteca con i servizi forniti (in particolare i prestiti). Serve a verificare l'efficienza della biblioteca in termini di rendimento delle spese rispetto ai prestiti effettuati.

$$\text{Indice di costo dei servizi} = \frac{\text{spesa corrente dell' anno relativa alla biblioteca}}{\text{prestiti annui}}$$

- **Indice di costo per visita** (spesa per singola visita)  
Mette in relazione la spesa con le visite ricevute dalla biblioteca nel corso dell'anno, al fine di verificare il rendimento delle spese rispetto alle visite degli utenti.

$$\text{Indice di spesa} = \frac{\text{spesa corrente dell' anno relativa alla biblioteca}}{\text{visite annue}}$$

- **Indice di costo complessivo** (spesa per prestito e visita)  
Mette in relazione la spesa per la biblioteca con i servizi in senso stretto (prestiti) e le visite ricevute. Serve a verificare l'efficienza complessiva della biblioteca sia rispetto ai prestiti effettuati sia rispetto al numero di visitatori nell'anno. E' più rappresentativo dei due precedenti indici soprattutto nel caso in cui la biblioteca eroghi un'ampia gamma di servizi al pubblico.

$$\text{Indice di spesa} = \frac{\text{spesa corrente dell' anno relativa alla biblioteca}}{\text{prestiti e visite nell' anno}}$$

## Gli standard italiani per le biblioteche

L'Associazione Italiana Biblioteche (AIB) individua, quali migliori indicatori di servizio, quelli riportati nella tabella 15 e suggerisce di tener conto degli standard-obiettivo più adatti per le realtà italiane<sup>16</sup>.

Il *Regolamento comunale sui controlli interni* prevede, inoltre, che vengano definiti e monitorati anche indicatori relativi alla tempestività e alla trasparenza, i quali vengono individuati e sinteticamente descritti nel seguito.

**Tabella 15. Indicatori e standard obiettivo per le biblioteche italiane**

Dimensione	Indicatore	Standard obiettivo (AIB)
Accessibilità	Indice di superficie	da 0,5 a 0,7 mq disponibili per ogni 10 abitanti
	Indice di apertura	da 40 a 60 ore di apertura settimanale
	Indice di dotazione di personale	da 0,7 a 1,2 unità in servizio per ogni 2.000 abitanti
Vitalità	Indice di spesa	da 13 a 18 euro pro capite <sup>17</sup>
	Indice di dotazione documentaria	da 2 a 3 volumi pro capite
	Indice di dotazione di periodici	da 10 a 15 testate correnti per ogni 1.000 abitanti
	Indice di incremento della dotazione documentaria	da 200 a 250 acquisti annui per ogni 1.000 abitanti
Efficacia	Indice di impatto	dal 25% al 40% di utenti <sup>18</sup> sulla popolazione residente
	Indice di prestito	da 1,5 a 2,5 prestiti pro capite
	Indice di circolazione	da 0,7 a 1,5 prestiti per volume posseduto

<sup>16</sup> "Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane: Misure, indicatori, valori di riferimento", a cura del Gruppo di lavoro "Gestione e valutazione". Roma - AIB, 2000.

<sup>17</sup> I valori originari sono espressi in lire: da 25.000 a 35.000 lire.

<sup>18</sup> S'intendono gli utenti attivi, ovvero coloro che hanno effettuato almeno un prestito nel corso dell'anno.

## La qualità della Biblioteca civica di Bassano del Grappa

Si analizzano ora i singoli indicatori rilevati per la Biblioteca di Bassano del Grappa, pubblicati nel sito Internet della Regione Veneto<sup>19</sup>, sintetizzati nella tabella 16 e nei grafici sottostanti che mettono in relazione l'andamento di ciascun indicatore dal 2006 al 2015.

Dall'osservazione dei grafici, innanzitutto, si nota quasi ovunque una variazione netta a partire dal 2011, anno in cui è stata aperta la nuova sede bibliotecaria.

I dati bassanesi vengono confrontati anche con quelli i valori medi delle biblioteche della provincia di Vicenza situate in comuni con popolazione maggiore di 10.000 abitanti, esclusa la città di Vicenza<sup>20</sup>, che verranno anche chiamati nel seguito "dati medi provinciali" o "medie provinciali".

L'indice di **superficie** mostra un netto incremento nel 2011, anno di apertura della nuova sede bibliotecaria, la quale è ben più ampia della precedente: le attuali dimensioni della biblioteca sono decisamente più adatte a una città delle dimensioni di Bassano. L'indice, pari a 0,37, pur rimanendo inferiore allo standard proposto da AIB, è comunque in linea con la media provinciale. L'analisi congiunta di questo indicatore con gli indici di frequentazione, di affollamento e di apertura, porta a concludere che gli spazi destinati al pubblico siano sufficientemente adeguati all'utenza bassanese.

Anche l'indice di **apertura** mostra un incremento nel tempo e, quindi, un miglioramento del servizio offerto: con l'inaugurazione della nuova biblioteca, sono state ampliate le fasce orarie di apertura al pubblico, al fine di adeguarsi agli orari maggiormente fruibili dagli utenti. L'indicatore è di poco inferiore allo standard AIB, ma è decisamente superiore al dato medio provinciale, che si attesta a 27 ore settimanali di apertura, denotando il grande impegno degli operatori bassanesi nel tenere aperto al pubblico un maggior numero di ore, soprattutto negli orari più consoni alle esigenze dei cittadini<sup>21</sup>.

La **dotazione di personale** registra un miglioramento a partire dal 2012, rimanendo comunque al di sotto dello standard AIB e di poco superiore alla media provinciale. Al 31 dicembre 2015 il personale della biblioteca cittadina conta a 18 addetti, tuttavia solo la minoranza (7 persone) sono dipendenti a tempo indeterminato, mentre per la maggior parte si tratta di lavoratori "atipici", ovvero volontari del servizio civile, lavoratori socialmente utili, tirocinanti. C'è da far presente, inoltre, che il personale addetto alla biblioteca in realtà è continuamente calato, in corrispondenza ai continui tagli di personale subiti dagli enti locali: per far fronte alla carenza strutturale di operatori, la biblioteca usufruisce di collaborazioni a vario titolo da parte di volontari, stagisti, studenti, associazioni, eccetera. Questi, pur costituendo un valido supporto nella gestione quotidiana delle attività, vanno formati in continuazione, perché la frequente rotazione di queste figure non ne consente la specializzazione e la maturazione di professionalità, che viene invece garantita attraverso le risorse umane dipendenti, le quali hanno modo di acquisire competenze specifiche nel corso degli anni.

L'indice di **spesa** ha un trend negativo, dovuto alle sempre minori disponibilità economiche dell'ente e alla continua riduzione delle risorse destinate alla biblioteca. La biblioteca cittadina spende meno di 8 euro per abitante e questo mostra l'inadeguatezza delle risorse economiche a essa destinate, rispetto alle potenziali esigenze dell'utenza. Si tratta, infatti, di circa la metà rispetto allo standard AIB e l'indicatore è anche inferiore alla media delle biblioteche di riferimento, che investono circa 10 euro per abitante. Questo si traduce nella difficoltà di disporre di risorse economiche sufficienti per espletare in modo adeguato i propri compiti e per garantire uno standard qualitativo elevato.

<sup>19</sup> <http://www.regione.veneto.it/web/cultura/dati-e-statistiche#>.

<sup>20</sup> I comuni vicentini con popolazione superiore a 10.000 abitanti, in ordine decrescente di popolazione residente al 31/12/2015, sono: Bassano del Grappa, Schio, Valdagno, Arzignano, Thiene, Montebelluna Maggiore, Lonigo, Malo, Cassola, Romano d'Ezzelino, Rosà, Dueville, Chiampo, Tezze sul Brenta, Cornedo Vicentino, Altavilla Vicentina, Torri di Quartesolo, Creazzo, Caldogeno, Camisano Vicentino, Isola Vicentina. Pur avendo una popolazione superiore a 10.000 abitanti, Marostica non è presente poiché mancano i dati dell'anno 2015. Vicenza non viene considerata in quanto i dati relativi alle biblioteche dei capoluoghi di provincia non sono utilmente confrontabili con quelli delle altre biblioteche.

<sup>21</sup> Le ore settimanali effettive di apertura della biblioteca civica sono 51 e 30 minuti, a parte nei mesi di luglio e agosto in cui rimane aperta per 46 ore a settimana. Mediamente nell'anno, le ore settimanali di apertura sono 50 e 30 minuti. L'indice di apertura, calcolato come descritto nei paragrafi precedenti, è pari a 39.

L'indice di **dotazione documentaria** si mantiene pressoché costante tra i 2 e i 3 documenti per abitante, che corrisponde allo standard AIB. Il calo verificatosi nel 2014 è probabilmente dovuto a una diversa modalità di conteggio della documentazione, includendo solo quella disponibile al prestito. Nel 2015 l'indice è di poco inferiore alla media dei comuni vicentini più grandi: 2,1 contro 2,3 volumi pro capite.

La **dotazione di periodici** è calata nel tempo e, oltre ad essere notevolmente inferiore allo standard AIB, è al di sotto della media provinciale. Dal 2011 la Biblioteca bassanese può offrire ai propri lettori 3 periodici ogni 1000 abitanti, mentre i comuni vicentini con oltre 10.000 abitanti mettono mediamente a disposizione un periodico in più.

Anche l'indice di **incremento della dotazione documentaria** rimane al di sotto degli standard, in conseguenza degli scarsi investimenti rivolti agli acquisti necessari ad aumentare l'offerta documentaria e mantenerla aggiornata, tuttavia esso mostra un trend in leggero aumento, in particolare dopo il 2010. Nel 2015 sono stati acquistati meno di 48 documenti ogni 1000 abitanti, a fronte degli 89 acquisti effettuati dalle biblioteche vicentine di riferimento. E' necessario porre molta attenzione a questo indicatore, perché esprime la capacità della biblioteca di adeguarsi costantemente alle esigenze dell'utenza. In particolare, tenendo conto che la maggior parte dei prestiti è effettuata con documenti recenti (3-5 anni) che abbiano requisiti di freschezza e vivacità informativa, esso assume un'importanza strategica nel determinare l'efficacia dei servizi della biblioteca<sup>22</sup>.

L'indice di **impatto** mostra, a partire dal 2011, un trend positivo: ciò significa che il numero di utenti che hanno effettuato almeno un prestito nel corso dell'anno è in continuo aumento. Nel 2015 l'indice è pari a 9,64, ovvero circa 10 persone ogni 100 residenti hanno preso un libro in prestito nella Biblioteca cittadina. L'indice per le altre biblioteche vicentine è 15,5, superiore a quello bassanese, ma pur sempre inferiore al minimo di 25 utenti attivi per 100 residenti previsto dall'AIB. Del resto non è pensabile di poter incrementare i lettori senza incrementare di pari passo la propria dotazione documentaria. Si nota, infatti, che il trend dell'indice di impatto segue quello dell'indice di incremento di dotazione documentaria sopradescritto.

E' molto importante l'incremento dell'indice di impatto, e il fatto che abbia un trend positivo nel tempo, perché esso esprime la capacità di attrazione dovuta a un insieme di fattori positivi che determinano la qualità del servizio bibliotecario, quali l'offerta di volumi e documenti, la disponibilità di risorse, la professionalità del personale, ecc. L'indicatore esprime quindi la capacità di soddisfare i bisogni di informazione e lettura dei cittadini, nonché il loro gradimento del servizio.

L'indice di **prestito** nel 2015 ha raggiunto lo standard AIB attestandosi a 1,7 prestiti pro capite, denotando la capacità della biblioteca cittadina di promuovere sempre meglio il proprio patrimonio librario. Nonostante gli utenti attivi bassanesi siano ancora in numero contenuto, essi prendono a prestito un'elevata quantità di volumi e documenti, dimostrando di essere "affezionati" alla Biblioteca cittadina. Si nota, infatti, che l'indice di **fidelizzazione** è in notevole aumento, dopo un trend costante fino al 2011, attualmente corrisponde a 18 prestiti all'anno per ogni utente attivo bassanese, di poco inferiore alla media provinciale che è pari a 20.

Anche l'indice di **circolazione** ha raggiunto nel 2015 lo standard AIB attestandosi a 0,8 prestiti annui per ogni volume posseduto, ovvero ogni libro presente in biblioteca viene richiesto mediamente quasi una volta all'anno. Questo traguardo è molto positivo se si pensa che l'indice serve a verificare il tasso d'uso della collezione e, indirettamente, la qualità delle raccolte bassanesi che sembrano corrispondere alle richieste dell'utenza.

L'indice di **frequentazione**, che serve a verificare l'attrattiva esercitata dalla biblioteca sui cittadini, è attualmente, è pari a 2,53: ogni cittadino si reca in biblioteca mediamente due volte e mezzo all'anno. Il dato è inferiore alla media provinciale (3,47) e ciò significa che le biblioteche vicentine riescono ad attrarre i propri cittadini una volta in più nel corso dell'anno. L'indicatore ha un trend positivo a partire dal 2011, segno che l'apertura della nuova sede sta dando maggiore visibilità alla biblioteca e gli sforzi nell'organizzazione delle diverse attività, anche culturali, organizzate dalla biblioteca stanno dando i loro frutti.

---

<sup>22</sup> "Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane: Misure, indicatori, valori di riferimento", Gruppo di lavoro "Gestione e valutazione", Roma - AIB, 2000.

L'indice di **affollamento** è superiore al dato medio provinciale<sup>23</sup>, nonostante il maggior numero di ore di apertura settimanali rispetto alle altre biblioteche. Quindi se, da un lato, il notevole incremento dell'indice di affollamento verificatosi a partire dal 2012, indica la maggior capacità attrattiva della rinnovata biblioteca cittadina, dall'altro lato, il fatto che l'indice sia superiore alla media provinciale, potrebbe porre in luce eventuali problemi logistici di vivibilità degli spazi e di carenza dei posti a sedere messi a disposizione, della minor tranquillità di cui si può godere all'interno della struttura. Complessivamente, si ritiene buono il valore dell'indice raggiunto dalla biblioteca bassanese che indica 41 ingressi di utenti per ogni ora di apertura.

Anche le **postazioni PC** sono mediamente inferiori a quelle delle altre biblioteche: l'indice bassanese è pari a 0,4 contro l'indice medio pari a 0,6. Per ottenere un indice in linea con la media provinciale, si dovrebbero aumentare le postazioni internet per il pubblico di almeno 3 PC.

Gli **accessi a internet** registrano un trend positivo nel tempo, anche se nel 2015 sono in numero leggermente inferiore rispetto alla media provinciale: 2 connessioni a internet ogni 10 abitanti, contro le 2,3 dei comuni vicentini più grandi. Potrebbe essere un segnale della carenza di postazioni messe a disposizione del pubblico oppure della scarsa necessità di utilizzo di postazioni fisse, essendo presente presso la biblioteca anche la connessione *wi-fi* gratuita.

L'indice di **promozione alla lettura** mostra un trend positivo ed è superiore alla media provinciale. Raggiunge nel 2015 un valore molto buono: 6,4 iniziative culturali ogni mille abitanti, denotando un gran lavoro di proposte e attività culturali messe in atto dalla biblioteca bassanese per attrarre i propri cittadini e avvicinarli al mondo della lettura.

Per quanto riguarda gli indici di efficienza relativi ai **costi del servizio**, a differenza dei precedenti indicatori, valori bassi sono da interpretarsi in modo positivo, poiché significa che la biblioteca è in grado di ottimizzare le risorse e di erogare i servizi a costi unitari ridotti. I tre indici hanno tutti un trend in calo, dimostrando il continuo contenimento delle spese. In particolare, l'indice di costo complessivo, inferiore a 2 euro per prestito e visita, è in linea con la media provinciale ed è il più rappresentativo tra gli indici di costo, poiché la biblioteca eroga un'ampia gamma di servizi al pubblico, oltre ai prestiti, svolgendo anche svariate attività culturali.

## **Proposte di indicatori e standard qualitativi per la Biblioteca cittadina**

Nella tabella 17 sono riportati schematicamente gli indicatori di qualità e gli standard qualitativi per la Biblioteca civica di Bassano del Grappa descritti nei paragrafi precedenti. Sono inseriti anche i valori ottenuti per l'anno 2015.

Per stabilire se il servizio offerto sia di qualità, si confrontano i valori ottenuti nel corso dell'anno con i relativi standard prefissati.

Come già accennato, gli standard presi in considerazione sono di tipo diverso e sono stati inseriti in tre diverse colonne della tabella 17. Gli standard AIB sono quelli individuati dall'Associazione Italiana Biblioteche, utili per avere un confronto a livello nazionale, ma che, tuttavia, non sono disponibili per tutti gli indicatori. Un secondo livello di standard è dato dai valori medi, desunti dal sito della Regione Veneto, ottenuti dagli indicatori per le biblioteche dei comuni della provincia di Vicenza con popolazione superiore a 10.000 abitanti, importanti per un confronto con le realtà più simili e geograficamente più vicine, le quali si possono considerare come *competitor*<sup>24</sup> della biblioteca cittadina. Infine, per gli indicatori relativi alla tempestività e alla trasparenza, previsti dal *Regolamento comunale sui controlli interni*, vengono proposti degli standard qualitativi specifici.

La tabella riporta anche uno degli indicatori di efficienza descritti in precedenza che, come si è detto, non rientra tra le dimensioni della qualità, ma è un aspetto volto a verificare la resa delle risorse investite dall'ente, nell'ottica del controllo di gestione. L'efficienza è tanto maggiore quanto più è basso il valore dell'indicatore, pertanto il fatto che il valore ottenuto per l'anno 2015 dalla biblioteca cittadina sia inferiore, anche se di poco, al dato medio provinciale, è da ritenersi positivo.

---

<sup>23</sup> Il dato medio provinciale riportato nella tabella 16 per l'indice di affollamento, pari a 34,5, è stato ricalcolato dall'Ufficio Comunale di Statistica, per cui differisce da quello desunto dal sito della Regione Veneto calcolato tenendo conto dell'indice del comune di Montebelluna Maggiore, palesemente errato, poiché utilizza un numero di ore di apertura al pubblico decisamente inferiore alle ore di effettiva apertura della biblioteca.

<sup>24</sup> Rivali, concorrenti.

Per valutare la situazione in termini di qualità, si sono utilizzati i colori del semaforo perché danno un'immagine complessiva di immediata lettura. Si riporta nel seguito la legenda sintetica dell'associazione degli indicatori al "semaforo della qualità", secondo il seguente criterio:

- laddove il valore ottenuto nel 2015 supera almeno uno degli standard proposti, si ritiene che l'aspetto misurato dall'indicatore sia di qualità (semaforo verde);
- se l'indicatore, pur essendo nel 2015 inferiore agli standard prefissati, mostra nel tempo un trend positivo, allora significa che la biblioteca sta lavorando in un'ottica di miglioramento continuo, ed è probabile che, nel giro di breve tempo, si riporti a livelli più elevati di qualità (semaforo giallo);
- se, infine, il valore ottenuto è inferiore a tutti gli standard, e non si verifica un trend positivo dell'indicatore, l'aspetto considerato non ha raggiunto il livello atteso, per cui si valuta come negativo e, quindi, da migliorare (semaforo rosso)".

#### **Legenda semaforo della qualità**

	<b>Aspetto di qualità</b> Valore superiore o uguale ad almeno uno standard
	<b>Aspetto in miglioramento</b> Valore inferiore agli standard, ma con trend positivo
	<b>Aspetto da migliorare</b> Valore inferiore agli standard

Osservando la tabella 17, balza all'occhio che prevalgono gli aspetti di qualità, un numero ridotto di indicatori sono in fase di miglioramento, mentre sono solo tre i fattori che rimangono negativi. Questo dimostra gli sforzi della biblioteca cittadina verso un servizio sempre più di qualità, in particolar modo dopo l'apertura della nuova sede, sforzi che portano a credere in un notevole aumento qualitativo a breve termine.

## **Conclusioni**

Complessivamente, si può asserire che la Biblioteca civica di Bassano del Grappa offra un servizio di qualità, anche se alcuni aspetti rimangono ancora da migliorare.

Si riassumono alcuni dati salienti dell'attività bibliotecaria relativi all'anno 2015:

- si sono registrate 109.837 presenze di utenti;
- la dotazione libraria, potenziata nel corso degli anni, ammonta a 141.781 volumi e documenti;
- i prestiti, con un notevole incremento in particolare dal 2012, raggiungono quota 65.569;
- gli iscritti al prestito sono 21.918, di cui 4.327 hanno effettuato almeno un prestito nel corso dell'anno;
- sono state realizzate 122 iniziative culturali, con quasi 10.000 partecipanti di tutte le fasce d'età;
- sono state allestite all'interno degli spazi della biblioteca 12 mostre tematiche e bibliografiche, fruibili gratuitamente.

Sulla base dello studio degli indicatori di qualità, si notano gli sforzi degli operatori della biblioteca cittadina verso un servizio sempre migliore, infatti prevalgono gli aspetti di qualità, mentre sono in numero ridotto gli indicatori in fase di miglioramento e i fattori sotto lo standard sono solo tre. Con l'apertura della nuova sede, si è lavorato con impegno per attirare nuovi lettori e per organizzare eventi culturali e attività volti ad avvicinare i cittadini di tutte le età alla lettura, per cui c'è motivo di credere in un continuo aumento qualitativo del servizio offerto.

In merito agli indicatori che dimostrano la qualità del servizio offerto dalla biblioteca civica, si effettuano alcune osservazioni:

- per quanto riguarda la dotazione di personale, pur essendo positivo il relativo indice, è importante sottolineare che ciò è dovuto soprattutto alla presenza di personale non dipendente: su 18 addetti solo 7 sono dipendenti a tempo indeterminato, mentre la maggior parte è composta da volontari, lavoratori socialmente utili, tirocinanti. Il personale dipendente è continuamente calato nel tempo, con il conseguente rischio di perdita di specializzazione e professionalità, competenze che si acquisiscono con l'esperienza, nel corso degli anni. Risulta, quindi, strategico investire su risorse umane stabili e non sopperire in continuazione alle carenze con personale avventizio;
- l'indice di prestito, il principale indicatore di efficacia per le biblioteche, pur rimanendo inferiore alla media provinciale, rientra nello standard AIB e ha un trend positivo nel tempo, dimostrando la notevole capacità della biblioteca bassanese di promuovere le proprie raccolte: infatti l'indice di promozione alla lettura è ben al di sopra della media provinciale, segno del maggior impegno profuso nelle diverse attività volte alla cittadinanza;
- l'indice di dotazione documentaria, pari a 2,1 volumi e altri documenti per abitante, è appena al di sopra dello standard minimo AIB ed è di poco inferiore alla media provinciale, per cui è un indicatore da monitorare per non rischiare che scenda al di sotto dello standard;
- l'indice di circolazione, pari a pari a 0,8 prestiti per documento posseduto dalla biblioteca, è appena al di sopra dello standard minimo AIB ma rimane inferiore alla media provinciale, per cui è da tenere sotto controllo, anche perché è un indice molto importante nel valutare la qualità delle biblioteche;
- l'indice di affollamento indica la maggior capacità attrattiva della biblioteca cittadina, rispetto alle altre realtà analoghe della provincia;
- l'indice di apertura mostra che la biblioteca cittadina ha un orario di apertura più vicino alle esigenze degli utenti rispetto alle altre biblioteche provinciali.

Sono in fase miglioramento i seguenti indicatori:

- l'indice di incremento della dotazione documentaria, pur essendo sotto gli standard, ha un trend positivo. Risulta fondamentale incrementare questo indicatore, poiché è molto importante nel determinare l'efficacia del servizio, in quanto esprime la capacità della biblioteca di adeguarsi costantemente alle esigenze dell'utenza. Questo indice è collegato strettamente a quelli di circolazione e di dotazione documentaria che, come visto sopra, sono appena appena superiori ai limiti standard. Pertanto è necessario puntare ampiamente su nuovi acquisti e sul rinnovo continuo delle collezioni;
- l'indice di impatto mostra, a partire dal 2011, un trend positivo, poiché il numero di utenti che hanno effettuato almeno un prestito nel corso dell'anno è in continuo aumento, grazie all'impegno e al costante lavoro di attrazione di nuovi lettori, segno del notevole incremento della capacità attrattiva della biblioteca cittadina;
- anche l'indice di fidelizzazione è in aumento, dopo un trend costante fino al 2011, attualmente corrisponde a 18 prestiti all'anno per ogni utente attivo bassanese, di poco inferiore alla media provinciale che è pari a 20;
- l'indice di frequentazione mostra l'elevato aumento dell'attrattiva esercitata dalla biblioteca, nel suo complesso, sui cittadini a partire dal rinnovo nel 2011, non solo come lettori, ma anche come partecipanti alle diverse attività organizzate presso la nuova sede;
- gli accessi a internet registrano un trend positivo nel tempo, anche se nel 2015 sono scesi rispetto all'anno precedente: questo potrebbe essere un segnale della diminuita necessità di utilizzo di postazioni fisse, essendo presente presso la biblioteca anche la connessione *wi-fi* gratuita.

Rimangono da migliorare:

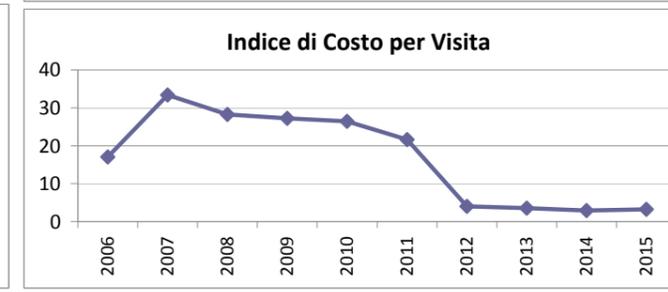
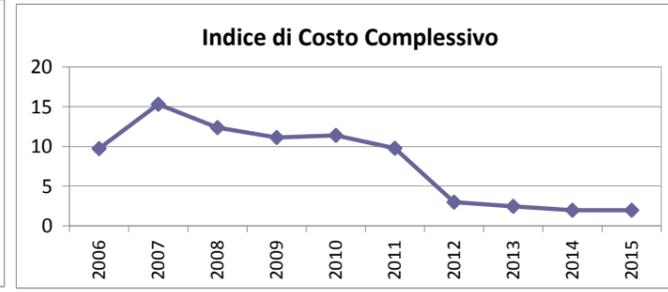
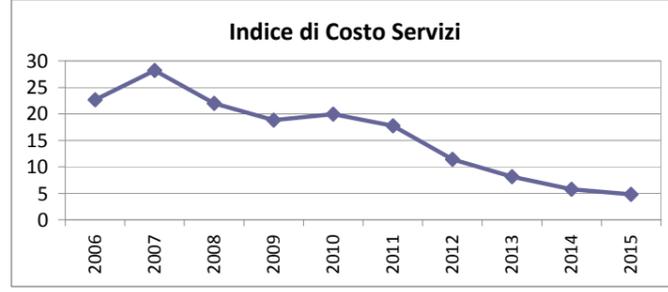
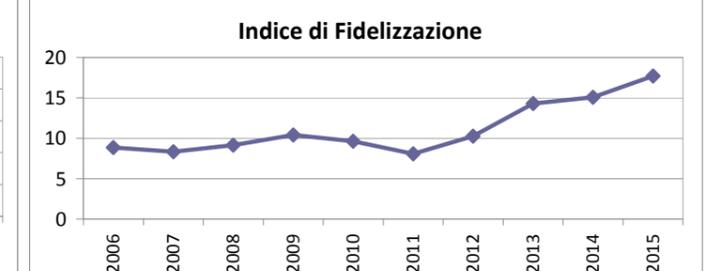
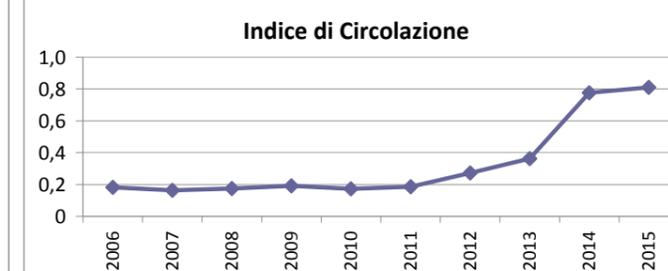
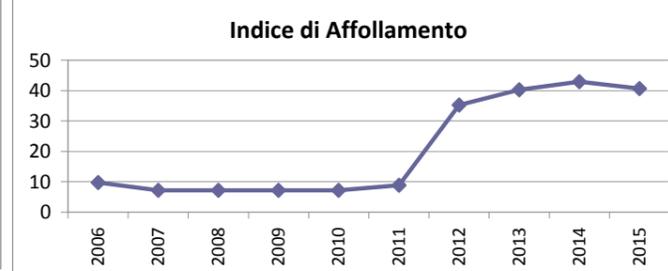
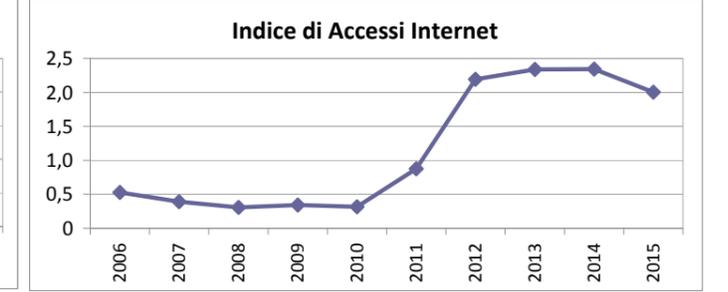
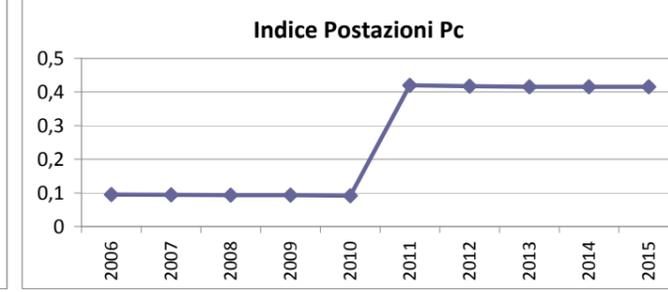
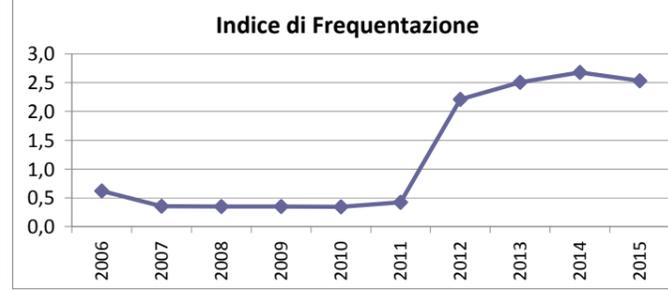
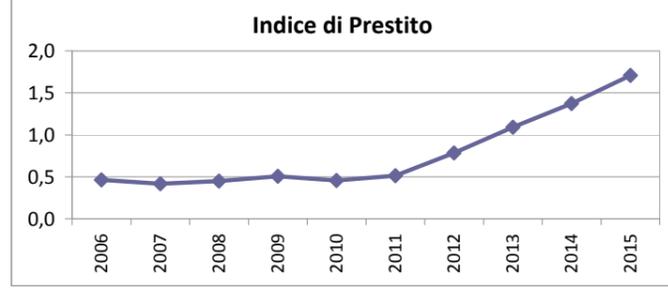
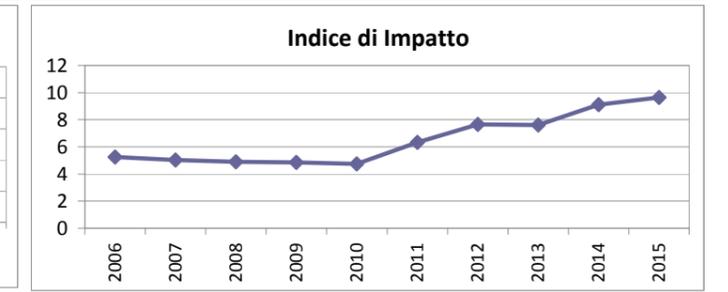
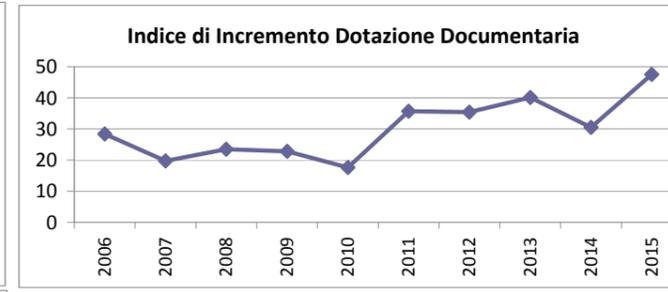
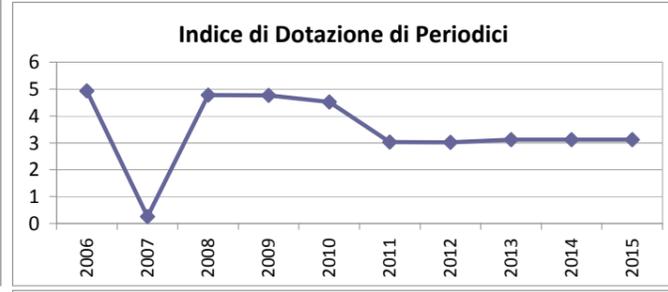
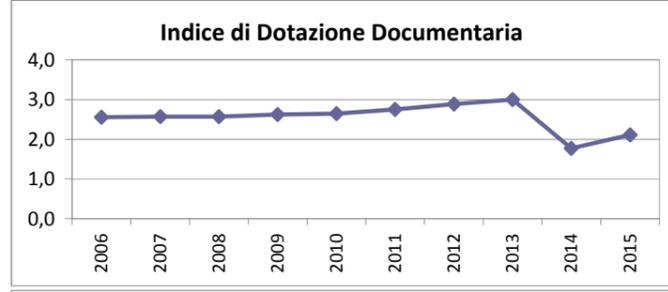
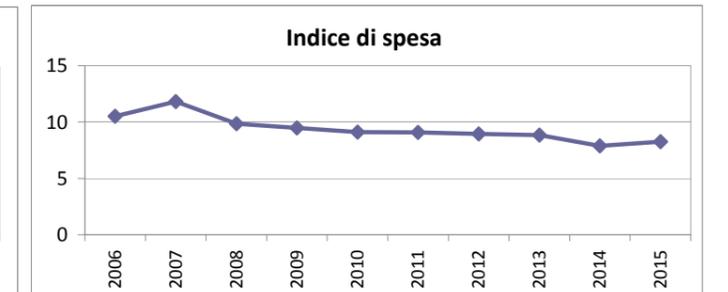
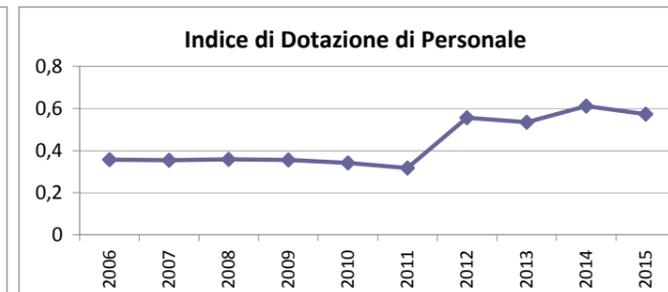
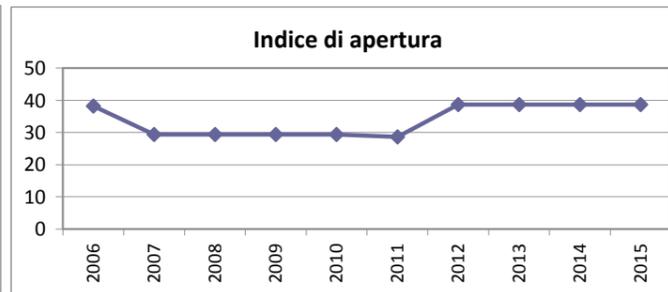
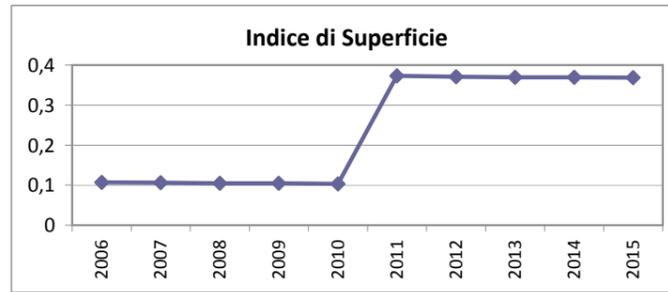
- l'indice di accessibilità a internet, ovvero il numero di postazioni per il pubblico con connessione a internet, è inferiore allo standard. Tuttavia, visto che l'indice di accesso a internet mostra una flessione nell'ultimo anno, potrebbe essere superfluo l'aumento delle postazioni fisse. Si suggerisce di provare ad aumentare il numero di postazioni pc e verificare se ciò conduca a un incremento significativo degli accessi; altrimenti risulta

evidente che, con la nuova tecnologia e con la connessione *wi-fi* gratuita, sono più che sufficienti le attuali postazioni ed è da rivedere il valore standard per questo indicatore.

- l'indice di dotazione di periodici è al di sotto degli standard, per cui sembra necessario incrementare il numero di abbonamenti a periodici da mettere a disposizione degli utenti della biblioteca;
- infine, l'indice di spesa, essendo inferiore agli standard, denota che sono necessari ulteriori investimenti sulla biblioteca. E' molto importante investire sugli acquisti, come già detto in relazione agli indici di incremento della dotazione documentaria, di circolazione, di dotazione documentaria e di dotazione di periodici, al fine di consentire alla biblioteca di esperire al meglio la propria attività.

**Tabella 16. Indicatori di qualità per la Biblioteca di Bassano del Grappa negli anni dal 2006 al 2015**

Anno	Superficie (mq ogni 10 abitanti)	Apertura (indice medio di apertura)	Dotazione di personale (FTE ogni 2000 abitanti)	Spesa (euro per abitante)	Dotazione documentaria (documenti per abitante)	Dotazione di Periodici (periodici correnti ogni 1000 abitanti)	Incremento dotazione documentaria (acquisti annui ogni 1000 abitanti)	Impatto (iscritti attivi al prestito ogni 100 abitanti)	Prestito (prestiti annui per abitante)	Frequenzazione (visite per abitante)	Postazioni (postazioni PC ogni 2000 abitanti)	Accessi (connessioni a internet ogni 10 abitanti)	Promozione della lettura (attività culturali annue ogni 1000 abitanti)	Affollamento (media settim. di visite su media ore apertura settimanali)	Circolazione (prestiti annui su dotazione totale)	Fidelizzazione (prestiti annui per iscritto al prestito)	Costo servizi (spesa per singolo prestito)	Costo complessivo (spesa per prestito e visita)	Costo per visita (spesa per singola visita)
2006	0,107	38,167	0,356	10,504	2,556	4,930	28,350	5,248	0,464	0,616	0,095	0,530		9,709	0,181	8,837	22,650	9,725	17,044
2007	0,106	29,333	0,354	11,803	2,570	0,259	19,667	5,030	0,419	0,354	0,094	0,390		7,212	0,163	8,323	28,197	15,283	33,370
2008	0,105	29,333	0,357	9,852	2,571	4,773	23,494	4,904	0,448	0,349	0,093	0,309		7,212	0,174	9,146	21,968	12,350	28,208
2009	0,105	29,333	0,355	9,490	2,623	4,766	22,806	4,849	0,504	0,349	0,093	0,343		7,212	0,192	10,403	18,811	11,123	27,214
2010	0,103	29,333	0,341	9,097	2,645	4,525	17,616	4,745	0,456	0,345	0,092	0,319		7,212	0,172	9,614	19,940	11,361	26,404
2011	0,373	28,628	0,316	9,087	2,750	3,032	35,712	6,333	0,512	0,420	0,420	0,877	1,376	8,867	0,186	8,083	17,751	9,752	21,642
2012	0,371	38,667	0,556	8,936	2,884	3,014	35,361	7,645	0,784	2,209	0,417	2,191	2,806	35,224	0,272	10,253	11,401	2,986	4,046
2013	0,369	38,667	0,534	8,852	2,998	3,114	40,095	7,618	1,090	2,505	0,415	2,337	2,538	40,245	0,364	14,308	8,121	2,458	3,526
2014	0,369	38,667	0,611	7,898	1,769	3,113	30,510	9,114	1,374	2,676	0,415	2,341	5,304	42,917	0,777	15,079	5,747	1,950	2,951
2015	0,369	38,667	0,572	8,249	2,106	3,113	47,483	9,640	1,708	2,533	0,415	2,001	6,365	40,620	0,811	17,717	4,830	1,945	3,257
Media Comuni Pop > 10.000 Prov. VI 2015	0,374	26,890	0,502	10,212	2,386	4,182	89,344	15,489	2,972	3,473	0,644	2,288	5,115	34,506 (*)	1,253	19,876	3,768	1,957	4,179



(\*) Dato medio modificato rispetto a quello riportato nel sito della Regione, in quanto calcolato tenendo conto del dato palesemente errato del comune di Montecchio Maggiore, che utilizza un numero di ore di apertura al pubblico decisamente inferiore alle ore di effettiva apertura della biblioteca.

**Tabella 17. Indicatori di qualità, standard qualitativi e valori ottenuti dalla Biblioteca civica di Bassano del Grappa per l'anno 2015**

Dimensione	Indicatore	Descrizione	Formula	Unità di misura	Standard AIB	Media Comuni Pop. > 10.000 Prov. VI 2015	Altro standard proposto	Valore Bassano 2015	Semaforo	Note
Accessibilità	Indice di superficie	Mette in relazione la superficie dell'area dei servizi al pubblico con la popolazione residente, al fine di verificare l'adeguatezza della sede della biblioteca a contenere documenti, servizi e spazi per gli utenti	Superficie dei locali aperti al pubblico / Popolazione x 10	Mq ogni 10 abitanti	0,5-0,7	0,4		0,4		
	Indice di apertura	Rivela in modo ponderato quante ore in una settimana la biblioteca è aperta nelle fasce orarie più accessibili al pubblico. Serve a verificare l'accessibilità effettiva della Biblioteca	Ore apertura mattutine esclusi sabato e domenica / 3 + ore apertura pomeridiana, serale, sabato e domenica	Ore settimanali	40-60	26,9		38,7		Ore settimanali effettive di apertura: 51 ore e 30 minuti; mesi di luglio e agosto: 46 ore a settimana; media annua ore di apertura settimanale: 50 e 30 minuti
	Indice della dotazione di personale	Mette in relazione il personale addetto alla biblioteca (inclusi i volontari del servizio civile, i lavoratori socialmente utili, i tirocinanti), calcolato in FTE, con la popolazione residente. Serve a verificare l'adeguatezza della dotazione di personale rispetto all'utenza potenziale	Personale FTE / Popolazione x 2000	Unità di personale ogni 2000 abitanti	0,7-1,2	0,5		0,6		n. 7 dipendenti a tempo indeterminato n. 11 volontari del servizio civile, lavoratori socialmente utili, tirocinanti Personale FTE = full time equivalent; ogni singolo FTE corrisponde a 36 ore lavorative settimanali
	Indice di accessibilità a internet	Mette in relazione il numero delle postazioni con collegamento a internet con la popolazione. Serve a verificare l'adeguatezza dell'offerta di connessioni a internet rispetto all'utenza potenziale	Numero postazioni PC per il pubblico / Popolazione x 2000	Postazioni PC ogni 2000 abitanti		0,6		0,4		Per ottenere un indice in linea con la media provinciale, si dovrebbero aumentare le postazioni PC con internet per il pubblico, aggiungendone almeno 3
Tempestività	Tempo di prestito interbibliotecario	Tempo necessario per ottenere un prestito interbibliotecario (nazionale o provinciale)	Numero settimane necessarie per un prestito interbibliotecario (nazionale o provinciale)	Settimane			2 (prestito nazionale) 1 (prestito provinciale)	2 (prestito nazionale) 1 (prestito provinciale)		<a href="http://www.bassanodelgrappa.gov.it/Comune/Amministrazione-Trasparente/Servizi-erogati/Tempi-medi-di-erogazione-dei-servizi">http://www.bassanodelgrappa.gov.it/Comune/Amministrazione-Trasparente/Servizi-erogati/Tempi-medi-di-erogazione-dei-servizi</a>
	Tempo di risposta ai reclami	Tempo di risposta ai reclami	Numero giorni di risposta ai reclami	Giorni lavorativi			2	2		
Trasparenza	Pubblicazione recapiti del personale	Pubblicazione nel sito internet istituzionale di nomi e recapiti del personale addetto alla Biblioteca	Verifica della presenza delle informazioni all'interno del sito internet istituzionale del Comune	Presente/ Assente			Presente	Presente		<a href="http://www.bassanodelgrappa.gov.it/Comune/Struttura-Organizzativa/">http://www.bassanodelgrappa.gov.it/Comune/Struttura-Organizzativa/</a> <a href="http://biblioinrete.comperio.it/library/biblioteca-di-bassano-del-grappa/staff/">http://biblioinrete.comperio.it/library/biblioteca-di-bassano-del-grappa/staff/</a>
	Pubblicazione Linea Guida	Pubblicazione nel sito internet istituzionale della linea guida ai servizi della Biblioteca	Verifica della presenza delle informazioni all'interno del sito internet istituzionale del Comune	Presente/ Assente			Presente	Presente		<a href="http://www.museibassano.it/Biblioteca-ed-Archivio/Orari-e-Servizi/Guida-al-prestito">http://www.museibassano.it/Biblioteca-ed-Archivio/Orari-e-Servizi/Guida-al-prestito</a>
	Pubblicazione tariffe	Pubblicazione delle tariffe dei servizi della Biblioteca nel sito internet istituzionale	Verifica della presenza delle informazioni all'interno del sito internet istituzionale del Comune	Presente/ Assente			Presente	Presente		<a href="http://www.bassanodelgrappa.gov.it/Orari/Orari-del-comune/Biblioteca-Civica">http://www.bassanodelgrappa.gov.it/Orari/Orari-del-comune/Biblioteca-Civica</a> <a href="http://www.museibassano.it/Biblioteca-ed-Archivio/Orari-e-Servizi">http://www.museibassano.it/Biblioteca-ed-Archivio/Orari-e-Servizi</a>
Vitalità	Indice di spesa	Mette in relazione la spesa per la biblioteca con la popolazione. Verifica l'adeguatezza delle risorse economiche per la gestione corrente della biblioteca rispetto alle esigenze dell'utenza	Spesa corrente per la Biblioteca / Popolazione	Euro per abitante	13-18	10,2		8,2		L'indice ha un trend negativo. Infatti ogni anno sono state ridotte le risorse economiche destinate alla biblioteca civica
	Indice della dotazione documentaria	Mette in relazione la dotazione documentaria posseduta dalla biblioteca con la popolazione. Serve a verificare l'adeguatezza della collezione moderna della biblioteca in rapporto all'utenza potenziale	Dotazione documentaria / Popolazione	Documenti per abitante	2-3	2,4		2,1		La dotazione documentaria include: volumi (monografie, repertori e grandi opere), audiovisivi, multimediali soggetti a prestito
	Indice della dotazione di periodici	Mette in relazione il numero dei periodici correnti con la popolazione; serve a verificare l'adeguatezza del patrimonio di periodici "vivi" messo a disposizione della biblioteca rispetto all'utenza potenziale	Periodici correnti / Popolazione x 1000	Periodici per 1000 abitanti	10-15	4,2		3,1		Nei periodici correnti vengono inclusi tutti i periodici di cui durante l'anno è attivo l'abbonamento, se in acquisto, o in corso l'arrivo, se in dono
	Indice di incremento della dotazione documentaria	Mette in relazione gli acquisti della biblioteca con la popolazione. Serve a verificare l'impegno profuso della biblioteca per aumentare l'offerta documentaria e per mantenerla aggiornata	Acquisti / Popolazione x 1000	Acquisti per 1000 abitanti	200-250	89,3		47,5		L'indice registra un <b>trend positivo</b> a partire dal 2011. E' molto importante incrementarlo ulteriormente, perché è uno degli indicatori più utili e strategici per valutare l'efficacia dei servizi bibliotecari
Efficacia	Indice di impatto	Definisce la percentuale degli iscritti attivi al prestito sul totale della popolazione. Serve a verificare l'impatto della biblioteca sui suoi utenti potenziali, il suo radicamento nel territorio, la capacità di attrazione.	Iscritti al prestito attivi / Popolazione x 100	Iscritti attivi ogni 100 abitanti	25-40	15,5		9,6		L'indice registra un <b>trend positivo</b> a partire dal 2011. E' molto importante incrementarlo ulteriormente, perché esprime la capacità di soddisfare i bisogni di informazione e lettura dei cittadini, quindi il loro gradimento e la qualità del servizio bibliotecario
	Indice di prestito	Rileva il numero dei prestiti annuali rispetto alla popolazione. Serve a valutare l'efficacia della biblioteca e la sua capacità di promuovere l'uso delle raccolte	Prestiti annui / Popolazione	Prestiti per abitante	1,5-2,5	3,0		1,7		
	Indice di circolazione	Mette in relazione il numero totale dei prestiti con la dotazione documentaria della Biblioteca. Serve a verificare il tasso d'uso della collezione e la qualità delle raccolte	Prestiti annui / Dotazione documentaria	Prestiti per documento	0,7-1,5	1,3		0,8		
	Indice di fidelizzazione	Mette in relazione il numero dei prestiti con il numero degli iscritti al prestito della biblioteca. Verifica le frequenze di lettura e, quindi, il grado di fedeltà degli utenti alla biblioteca	Prestiti annui / Iscritti attivi al prestito	Prestiti per iscritto al prestito		19,9		17,7		L'indice registra un <b>trend positivo</b> a partire dal 2011
	Indice di frequentazione	Rileva il numero totale delle visite annuali in biblioteca rapportato alla popolazione. E' utile a verificare l'attrattiva che la biblioteca nel suo insieme esercita sui cittadini	Visite annue / Popolazione	Visite per abitante		3,5		2,5		L'indice registra un <b>trend positivo</b> a partire dal 2011
	Indice di affollamento	Mette in relazione la media settimanale delle visite alla biblioteca con la ore di apertura settimanale. Serve a verificare da un lato l'intensità della frequentazione, dall'altro lato l'affollamento della biblioteca	Media settimanale visite / Ore apertura settimanale	Visite per ora di apertura		34,5		40,6		Due interpretazioni opposte: un indice alto denota un elevato livello di attrazione della biblioteca, ma allo stesso tempo può indicare l'insorgere di problemi logistici nella gestione di spazi, posti a sedere, maggior confusione, ecc. Inoltre l'indicatore è notevolmente influenzato dall'orario di apertura: più la biblioteca rimane aperta e più gli utenti possono distribuirsi nell'arco della giornata
	Promozione della lettura	Rapporta il numero di attività culturali poste in essere dalla biblioteca ai fini di promozione della lettura alla popolazione	Numero attività culturali svolte nell'anno / Popolazione x 1000	Attività culturali ogni 1000 abitanti		5,1		6,4		
	Indice di accesso a internet	Restituisce il numero di connessioni a internet effettuate durante l'anno presso la biblioteca ogni 1000 abitanti	Connessioni a internet annue / Popolazione x 1000	Connessioni per 1000 abitanti		2,3		2,0		L'indice registra un <b>trend positivo</b> a partire dal 2011
Efficienza	Indice di costo complessivo dei servizi	Mette in relazione la spesa corrente per la biblioteca con i prestiti e le visite nell'anno. Utile nel caso in cui la biblioteca eroghi un'ampia gamma di servizi al pubblico, oltre ai prestiti.	Spesa corrente / Prestiti e visite	Euro per prestito e visita		2,0		1,9		L'efficienza non rientra tra le dimensioni della qualità, ma è un aspetto del controllo di gestione. A differenza dei precedenti indicatori, valori bassi di questo indice sono da interpretare positivamente, poiché significa che la biblioteca è in grado di ottimizzare le risorse e di erogare i servizi a costi unitari ridotti.