

Quanto valgono le biblioteche?

Una pre-conferenza sarà dedicata
a "Performance Measurement in Libraries"

Dal 17 al 20 agosto 2009 si svolgerà a Firenze la conferenza satellite "Libraries Plus: Adding Value in the Cultural Community: the 8th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services".

Questa conferenza satellite rappresenta un'importante occasione per i bibliotecari italiani che potranno avvicinare i maggiori esperti internazionali nell'ambito della misurazione e valutazione dei servizi, grazie alla contemporanea partecipazione di tre organizzazioni specificamente dedicate alla valutazione delle biblioteche: la Northumbria International Conference on Performance Measurement (PM), l'IFLA Section Statistics and Evaluation e ARL (Association of Research Libraries). Sono sponsor locali della conferenza satellite l'Università di Bologna e l'Università di Parma.

La Conferenza internazionale PM è iniziata nel 1995 a Newcastle, su iniziativa della School of Library and Information Studies della Northumbria University e da allora si è ripetuta ogni due anni.¹ La Conferenza ha avuto subito un grande successo di partecipazione, concentrandosi sui metodi e gli strumenti della gestione strategica delle biblioteche. A partire dal 1999, la Conferenza è diventata veramente internazionale ed

ha cominciato ad essere ospitata fuori dalla Gran Bretagna. Si è infatti associata con le sezioni specializzate sui problemi della misurazione di ARL e di IFLA, cominciando ad essere organizzata come conferenza satellite dell'IFLA. Alla Conferenza PM partecipano ogni anno centinaia di esperti, da tutte le nazioni del mondo. Qual è il motivo di questo successo?

Possiamo indicare sicuramente come motivo l'organizzazione delle sessioni, che è molto interattiva ed è basata sulla combinazione di esperti (*keynote speakers*) che vengono invitati, insieme a sezioni parallele in cui vengono presentati e discussi i lavori selezionati (*seminar papers*), con una "review" finale a cura di una personalità di spicco, che ogni anno fa il punto sulle tendenze in atto nelle biblioteche. Un altro motivo di successo è che fin dall'inizio si sono ritrovati insieme nella Conferenza sia i docenti di biblioteconomia che i professionisti esperti con una discussione ed una collaborazione intensa durante le giornate della Conferenza, che rendono questo evento un'occasione davvero unica di studio e di lavoro: la Conferenza è cioè sia pratica che teorica e offre suggerimenti pratici e stimoli concettuali in uguale misura e con profitto di chi



partecipa. Alcuni workshop vengono sempre associati alla Conferenza, ad evidenziare lo scopo formativo e una caratteristica di PM, che è insieme un evento di aggiornamento, informativo e divulgativo. Infine, un motivo di successo è il tema stesso della Conferenza, perché gli sviluppi tecnologici di questi anni hanno reso sempre più necessario il bisogno di metodi e misure per riuscire a controllare ed orientare il cambiamento. Ha contribuito al successo dell'appuntamento anche l'attività editoriale collegata: gli atti della Conferenza, che sono pubblicati dall'editore Emerald, e la rivista "Performance Measurement and Metrics: the International Journal for Library and Information Services", lanciata da Aslib durante la terza Conferenza PM del 1999 e accessibile nel sito di Emerald. Lo scopo della Conferenza PM è quindi stato fin dall'inizio quello

di stimolare una cultura organizzativa basata sugli utenti, oltre a fornire gli strumenti e a facilitare la diffusione delle capacità necessarie per saper valutare i servizi e prendere decisioni consapevoli, con l'obiettivo specifico di rispondere alla domanda che tutti i responsabili di biblioteche dovrebbero porsi: qual è il valore (o la differenza) che le biblioteche rappresentano per le loro istituzioni ed i loro utenti?

Le più recenti Conferenze PM hanno affrontato: la valutazione dei diversi punti di vista degli *stakeholders*, le misure qualitative in combinazione con le quantitative, le misura-

zioni di risultato (*outcomes*) piuttosto che di input, le valutazioni dell'impatto dei servizi della biblioteca e soprattutto le misure del successo come: la percezione dell'utente, il successo dell'utente, creare valore, come contribuire al successo dell'istituzione di appartenenza. Le Conferenze PM inoltre hanno discusso problematiche centrali nel dibattito internazionale come: le biblioteche e Internet, le biblioteche come spazi collaborativi, l'evoluzione del ruolo delle biblioteche. Per la prima volta la Conferenza PM approda in Italia e questa potrà davvero diventare un'occasione di sviluppo e di orientamento di tutte le iniziative che in Italia stanno negli ultimi anni tentando di far diventare sistematica la raccolta dei dati sulle statistiche bibliotecarie.

La Sezione Statistics and evaluation dell'IFLA (<http://www.ifla.org/en/about-the>

-statistics-and-evaluation-section) ha lo scopo di promuovere una gestione consapevole delle biblioteche e l'obiettivo di stimolare la valutazione e la raccolta di statistiche d'uso dei servizi. Per realizzare questo scopo, la Sezione dell'IFLA collabora attivamente con organizzazioni internazionali come l'UNESCO Institute of statistics e l'ISO Committee TC46/SC8 (Information and documentation: Quality: statistics and performance measurement). Un importante progetto internazionale che è stato promosso dalla Sezione IFLA è "Global Statistics for the 21st century", che ha messo a punto un insieme standard di dati con una metodologia per raccoglierti insieme ad UNESCO ed ISO. La Sezione cerca inoltre di stimolare la comparazione delle statistiche bibliotecarie esistenti, come le statistiche raccolte da ARL e da altre istituzioni. ARL (<http://www.arl.org/stats/>) rappresenta le biblioteche di ricerca negli Stati Uniti ed ha lo scopo di raccogliere sistematicamente e rendere disponibili nel Web le statistiche delle biblioteche di ricerca, nonché di predisporre gli strumenti per valutare il contributo che le biblioteche danno alla comunità accademica. Durante le Conferenze internazionali PM, ARL ha sempre organizzato un workshop illustrativo dei progetti in corso, come LIBQUAL e DIGIQUAL, MINES e E-METRICS. La caratteristica di tutti questi progetti è quella di focalizzare il punto di vista dell'utente e la sua percezione del servizio, con metodologie quantitative e qualitative. Un recente progetto, "Google analytics", cerca di valutare gli accessi Web al-

le biblioteche, per capire come i visitatori usano le risorse delle biblioteche. Le pubblicazioni di LIBQUAL sono accessibili a: <<http://www.libqual.org/>>. Abbiamo chiesto a Michael Heaney, chair della Sezione IFLA Statistics and evaluation ed inoltre executive secretary dei servizi bibliotecari dell'Università di Oxford (Bodleian Library), e a Margaret Graham dell'Università di Northumbria (Newcastle, Gran Bretagna) e coordinatore della Conferenza PM di parlarci in particolare della satellite che si terrà quest'anno a Firenze, in occasione del Convegno IFLA.

La 8th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services è realizzata in collaborazione con la Sezione IFLA Statistics & evaluation. Cosa ci si aspetta da questa collaborazione?

HEANEY: La collaborazione della Northumbria International Conference con l'IFLA è importante perché, grazie al Convegno IFLA, la Conferenza PM viene portata all'attenzione delle molte migliaia di bibliotecari che consultano il programma del Congresso e che sono stimolati a partecipare all'evento. Il fatto di essere legati ad IFLA serve soprattutto per confermare il ruolo internazionale della Conferenza PM. Ci sono molte figure importanti del mondo delle biblioteche che partecipano al Congresso IFLA, e una conferenza satellite di rilievo fa sì che si possano ottenere i massimi benefici da un viaggio impegnativo.

Parliamo ora del programma di questa Conferenza

satellite. Quale ruolo può avere questa Conferenza nell'orientare verso il cambiamento, aspetto che caratterizza il nostro tempo? Quali obiettivi vengono perseguiti dagli organizzatori di questo evento?

HEANEY: Questa Conferenza satellite mira a diffondere le buone pratiche e a stimolare un nuovo modo di pensare per la gestione consapevole dei beni culturali.

GRAHAM: La Conferenza radunerà una serie di esperti nella misurazione delle attività che hanno la possibilità di offrire ai colleghi molti consigli, data la loro esperienza. Valutare l'impatto del nostro ambito, biblioteche e servizi informativi, è ancor più cruciale in questo periodo di recessione e di tagli ai bilanci. Abbiamo bisogno di gestire le nostre risorse (umane, materiali, finanziarie) in modo efficiente ed efficace. Le valutazioni dei nostri risultati ci forniscono dati essenziali e ci aiutano a prendere decisioni importanti sul nostro personale e i servizi. Inoltre, nel nostro settore non ci si dovrebbe compiacere dei propri utenti e dei servizi che offriamo, perché ci sono molte agenzie che competono con noi per portarci via gli utenti.

Cosa vi attendete da questa Conferenza? In che misura potrà essere considerata un successo?

HEANEY: Penso che il tema del contributo che le biblioteche possono dare alla comunità culturale sia un ottimo punto di partenza per avere successo. Si va sempre più nella direzione di un lavoro intersettoriale e collaborativo con musei, gallerie d'arte e archivi. Il Web è un luogo di

incontro ideale nel quale creare queste nuove comunità. L'Italia è un luogo privilegiato per sviluppare l'argomento della convergenza e della valorizzazione dei beni culturali, per via del suo patrimonio culturale così ricco in tutti gli ambiti che ho citato. È il luogo che ha dato i natali all'"Uomo del Rinascimento", personificato in Leonardo da Vinci, il cui genio si è manifestato in molti aspetti della cultura.

GRAHAM: Il successo della Conferenza satellite sarà giudicato soprattutto dai professionisti italiani! Lo scopo che ci proponiamo è quello di incoraggiare lo sviluppo di un nuovo professionista nell'ambito della biblioteconomia e delle scienze dell'informazione in Italia, che sappia mettere più di ora la valutazione dei propri risultati all'interno del processo decisionale di gestione.

Per concludere, si può dire che questa pre-conferenza dell'IFLA farà certamente il punto su alcuni degli aspetti attualmente più dibattuti in Italia e nel mondo e sui punti cruciali relativi alla misurazione e valutazione dei servizi. Chi è interessato a seguire gli sviluppi di questa discussione può fare riferimento al sito della Sezione IFLA Statistics and evaluation, consultando, in particolare, i documenti programmatici che illustrano le linee di tendenza della misurazione nel dibattito scientifico.

¹ Una sintesi della terza Conferenza internazionale PM si trova in: ANNA MARIA TAMMARO, *Misurazione e valutazione della biblioteca digitale*, "Biblioteche oggi", 18 (2000), 1, p. 66.