



Misurare l'impatto per progettare il valore futuro

La crisi economica che negli ultimi anni ha determinato profondi tagli ai servizi pubblici, e alla cultura specialmente, ha reso quanto mai urgente la necessità di dimostrare il valore che le biblioteche hanno per gli individui, per la società e per lo sviluppo di una comunità al fine di legittimarne la sopravvivenza. È in questo contesto che si sono diffusi anche nel nostro Paese gli studi sull'impatto sociale ed economico delle biblioteche che sempre più stanno suscitando l'interesse della nostra comunità.

Questi studi hanno come effetto ultimo quello di “mostrare” il valore (anche economico) generato dal-

le biblioteche per “dimostrare” che le funzioni che esse assolvono servono, poiché hanno un impatto diretto sulla società e determinano un cambiamento – un miglioramento – nella vita delle persone.¹

È in questo scenario che si colloca la pubblicazione di due volumi editi dall'AIB, nelle collane regionali rispettivamente di Lazio e Marche: *Biblioteche: valore e valori. Atti della giornata di studi, Roma 21 maggio 2012*, a cura di Lucia Antonelli e *L'impatto delle biblioteche pubbliche. Obiettivi, modelli e risultati di un progetto valutativo*, a cura di Giovanni Di Domenico.

Entrambi i volumi, presentando riflessioni, metodologie, strumenti

applicativi e buone pratiche, avviano una fase nuova nelle pratiche di misurazione e valutazione rispetto ad un tema – quello della progettazione del valore – sul quale in futuro ci sarà ancora da lavorare.

In ambito economico il concetto di valore ha cominciato a svilupparsi verso la fine degli anni Ottanta del secolo scorso con la cosiddetta “teoria di creazione di valore”: nata dalla comprensione dell'incompletezza e insufficienza del reddito come misura della performance aziendale, in quanto obiettivo di breve periodo, essa gli ha sostituito il concetto di valore, capace di estendere l'orizzonte temporale dell'impresa e di tenere conto *in primis* della sua necessità di autoperpetuarsi nel tempo.²

Nel nostro settore il concetto di valore, diffusosi soprattutto negli ultimi anni e legato agli studi sull'impatto economico e sociale delle bi-



Foto M. Spinoza

biblioteche, è intrinseco alla visione di una biblioteca orientata al futuro, capace di creare valore – appunto – per le persone e per la società all’insegna di principi etici che perseguono il bene comune attraverso la responsabilità, la partecipazione e l’inclusione sociale. Le biblioteche pubbliche sono strategiche in questioni importanti come l’alfabetizzazione, l’istruzione, l’*information literacy*, l’apprendimento permanente, la crescita culturale dei cittadini. Sempre più spesso, infatti, si parla di biblioteche come luoghi del welfare capaci di aumentare il benessere individuale, di determinare un cambiamento nelle competenze, nelle capacità, nei comportamenti e nelle attitudini delle persone.³

Quello di valore è un concetto dinamico che cambia nel tempo e nello spazio (*Res tantum valet quantum vendi potest*): banalmente una bottiglietta d’acqua non ha lo stesso valore se ci troviamo nel deserto del Sahara o a casa nostra, così come – altrettanto banalmente – una biblioteca non ha lo stesso valore in Puglia (676 biblioteche, una ogni 6.233 cittadini) o in Emilia Romagna (1.396 biblioteche, una ogni 3.154 abitanti),⁴ se ci atteniamo soltanto agli aspetti quantitativi.

A parte qualche sporadico caso,⁵ ciò che ad oggi mancava nel nostro paese, in cui gli studi sull’impatto non sono più una novità,⁶ era una “forte” sperimentazione sul campo, capace di dimostrare che calcolare il valore generato dalle biblioteche si può, e si deve, per supportare concretamente, con tutti gli *stakeholders*, l’idea che le biblioteche servono e che la gente quando le frequenta non può più farne a meno.

È in questa direzione che va il volume edito dall’AIB Lazio e curato da

Lucia Antonelli che raccoglie gli interventi presentati nel corso del seminario “Biblioteche: valore e valori”, con l’obiettivo di sistematizzare quella che può essere definita la terza ondata di studi sulla valutazione delle biblioteche – focalizzata sull’impatto – seguita alla prima che ha attraversato gli anni Novanta incentrata sugli indicatori di performance⁷ e la seconda, più recente, focalizzata sull’utente,⁸ e iniziata con un articolo di Roberto Ventura sulla *contingent evaluation* uscito su questa stessa rivista nel 2005.⁹

Gli interventi del seminario proposti nel volume rappresentano un’occasione di riflessione sull’impatto che le biblioteche possono avere tanto sugli individui quanto nella società e un valido aiuto per i bibliotecari interessati alla misurazione del valore delle proprie biblioteche nelle comunità di riferimento.

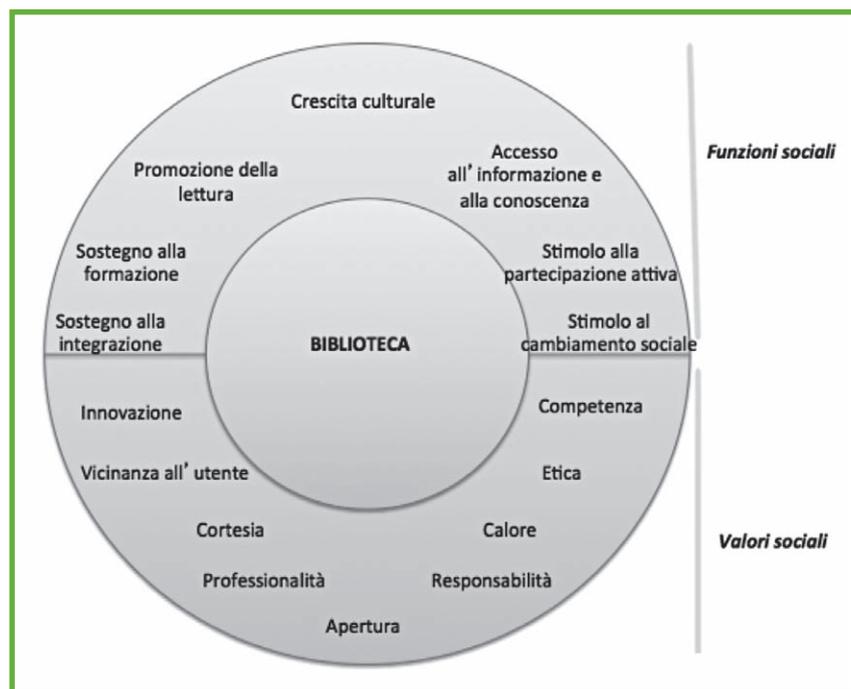
Il volume, con introduzione di Corrado Di Tillio e prefazione di Anna Galluzzi, presenta sei saggi: il primo di Roswitha Poll (*Si può quantificare l’influenza di una biblioteca? Lo standard ISO per la valutazione dell’impatto*) approfondisce lo standard ISO per la valutazione dell’impatto e si propone di fare chiarezza sulla questione terminologica, sulle metodologie e sulle esperienze in corso. Segue il contributo di Roberto Ventura (*L’impatto della biblioteca: una questione aperta. Dall’innovazione tecnologica alla conversazione sociale, dalla produttività economica al benessere territoriale*) che, approfondendo le grandi evoluzioni di cui la biblioteca è stata ed è protagonista, sottolinea come il nuovo che avanza non scalfisca ma al contrario potenzi la domanda sociale che giustifica l’esistenza stessa delle biblioteche (p. 34). Il contributo propone inoltre una rassegna di dodici studi inter-

nazionali sull’impatto economico, esplicitando i passaggi della metodologia di ricerca affinché possa essere facilmente replicata, con i dovuti accorgimenti.

Il terzo contributo di Elena Brognoli (*Per la diffusione di una cultura della valutazione*) propone un *excursus* storico sulla valutazione delle biblioteche in Italia per arrivare ad una compiuta definizione di valutazione dell’impatto, inteso come capacità di incidere sulla vita delle persone determinando un cambiamento positivo. Segue il contributo di Fabio Severino (*Il valore culturale e l’analisi d’impatto*) che allarga lo sguardo a tutto il settore culturale.

Sara Chiessi nel suo contributo (*La misurazione dell’impatto sociale ed economico delle biblioteche pubbliche in Italia. Due progetti pilota: impostazione, metodologia e risultati*), approfondisce due indagini sulla valutazione dell’impatto delle biblioteche pubbliche: la prima è una ricerca su quattro biblioteche emiliane (Biblioteca “Antonio Delfini” di Modena, Biblioteca decentrata Crocetta di Modena, Biblioteca comunale di Castelfranco Emilia, Biblioteca di quartiere “Natalia Ginzburg” di Bologna) finalizzata a misurare l’impatto sociale, attraverso la somministrazione di un questionario elaborato dal progetto IFLA *Global statistics for the 21st century*, e opportunamente riadattato¹⁰ (riportato in Appendice) e la seconda è un’indagine su sei biblioteche marchigiane promossa nel 2010 dalla sezione Marche dell’AIB, di cui si dirà diffusamente in seguito parlando del secondo volume in oggetto che proprio di quella ricerca esplicita gli esiti. Senza entrare nel merito delle metodologie e dei singoli risultati ottenuti, è utile osservare come in generale il tema dell’impatto abbia

Figura 1 - Biblioteca: funzioni e valori



a che fare con la questione quanto mai attuale del senso e del significato della biblioteca: quale sia il suo scopo – quando tutto sembra essere immediatamente disponibile attraverso la rete – e quale il suo posizionamento in futuro.

L'ultimo contributo di Pieraldo Lietti (*Biblioteca e impatto economico. La soglia di convenienza economica del servizio di prestito: dal libro all'e-book*) introduce al tema del *digital lending*, partendo dai risultati di una ricerca finalizzata all'individuazione di un metodo in grado di quantificare l'impatto economico del servizio pubblico di prestito.¹¹

Se il primo volume si presenta come una riflessione articolata e composita, per i diversi punti di vista suggeriti, sulla questione dell'impatto, altrettanto apprezzabile è l'approccio pragmatico del volume *L'impatto delle biblioteche pubbliche: obiettivi, modelli e risultati di un progetto valutativo* a cura di Giovanni Di Domenico e pubblicato dalla Sezione Marche

dell'AIB con il contributo del Dipartimento di scienze del testo e del patrimonio culturale dell'Università degli studi di Urbino "Carlo Bo". Si tratta, infatti, di un rapporto di ricerca in cui vengono pubblicati i risultati finali di un'indagine realizzata nel periodo febbraio 2011-giugno 2012 dalla Sezione Marche dell'AIB su sei strutture bibliotecarie della regione (Biblioteca comunale di Carpegna, Biblioteca comunale di Falconara Marittima, Mediateca "Montanari" di Fano, Biblioteca comunale San Giovanni di Pesaro, Biblioteca comunale multimediale "Giuseppe Lesca" di San Benedetto del Tronto, e la Biblioteca comunale di Urbania) che ha permesso di acquisire informazioni sulla percezione che i cittadini hanno dei benefici ricavati dai servizi bibliotecari.

Il volume, aperto da una presentazione di Anna Maria Della Fornace che descrive la nascita del progetto di ricerca, si articola in tre parti.

La prima parte (*Struttura del progetto e analisi dei risultati*) di Giovanni Di Domenico approfondisce gli obiettivi del progetto – mettere a punto un modello di valutazione degli *outcomes* snello e facile da replicare in contesti simili, rilevare l'impatto su utenti e comunità, acquisire il punto di vista di utenti e non utenti sul ruolo sociale ed economico delle biblioteche in esame con particolare attenzione al mondo giovanile etc. – esplicitando le scelte metodologiche e i risultati ottenuti.

È da notare la ricchezza dell'impianto metodologico che ha previsto l'integrazione di diversi approcci e tecniche (descrizione dei profili di comunità, indagine sugli utenti attraverso tecniche qualitative e quantitative, interviste ad *opinion leader* locali, sondaggio online via Facebook ecc.) e che i risultati sono stati elaborati a partire da una triangolazione di fonti, approccio in generale molto difficile da trovare.

La seconda parte del volume (*Le biblioteche partecipanti*) descrive le sei biblioteche in esame approfondendo per ciascuna il profilo di comunità, il profilo degli utenti iscritti, gli indicatori di accessibilità/risorse, uso ed efficienza e propone un commento sui risultati ottenuti, offrendo un interessante schema da seguire per coloro che volessero cimentarsi in una ricerca analoga.

La terza parte (*Interviste*) riporta la trascrizione delle interviste semi-strutturate realizzate nel corso dell'indagine con gli *opinion leader* locali. Chiude il volume una ricca appendice che riepiloga i risultati dell'indagine.

Riprendendo il concetto di valore esposto in apertura, la lettura dei due volumi sollecita diverse considerazioni. La più immediata riguarda proprio le pratiche di misurazione

ne e valutazione: è ormai evidente, infatti, come l'attenzione si stia progressivamente spostando dai singoli servizi ai valori e alle funzioni attribuite alla biblioteca dalla società (cfr. figura 1, tratta dal mio libro *La ricerca qualitativa per le biblioteche*, Milano, Editrice Bibliografica, 2012). Ed è altrettanto evidente come dal punto di vista metodologico non ci si possa più accontentare di un solo strumento di ricerca ma sia necessario procedere sulla strada del cosiddetto approccio misto: una prolifica integrazione di tecniche qualitative e quantitative, come l'indagine marchigiana ci ha dimostrato. Oggi abbiamo diversi strumenti da utilizzare e diverse buone pratiche (non solo internazionali) da seguire.

La seconda considerazione riguarda il ruolo strategico che tali pratiche di misurazione e valutazione possono e devono avere.

La misurazione del valore non è, infatti, un'attività fine a se stessa ma è propedeutica a due aspetti inesorabilmente legati al futuro delle nostre biblioteche: la progettazione del valore e la sua comunicazione.

La prima richiede un certo grado di "visionarietà", ovvero di capacità predittiva: conoscere quanto vale una biblioteca ci dice non solo cosa essa è oggi, ma ci indica anche cosa dovrebbe/potrebbe diventare in futuro per svolgere al meglio il suo servizio.

La seconda (chiamiamola pure *advocacy*) è la strada che più di tutte deve essere battuta: in tempi di *spending review* saper comunicare in modo efficace il valore che alla biblioteca viene attribuito dalla gente è una questione strategica legata al futuro, per non dire alla sopravvivenza, delle biblioteche stesse.

CHIARA FAGGIOLANI

Università di Roma La Sapienza
chiara.faggiolani@gmail.com

NOTE

¹ I termini impatto, valore, beneficio etc. spesso utilizzati come sinonimi hanno accezioni piuttosto specifiche. Il gruppo di lavoro ISO, che nel dicembre del 2010 ha cominciato a lavorare a uno standard sulla valutazione d'impatto, propone una serie di definizioni. Cfr. ISO/AWI 16439: *Methods and procedures for assessing the impact of libraries* (Metodi e procedure per valutare l'impatto delle biblioteche). Cfr. ROSWITHA POLL, *I dati che abbiamo e i dati che potremmo avere: nuovi sviluppi nella valutazione delle biblioteche*, "Bollettino AIB", 51 (2011), n. 4, p. 374.

² Cfr. LUIGI GUATRI, *La teoria di creazione del valore. Una via Europea*, Egea, Milano, 1991, p. 6.

³ A titolo esemplificativo Cfr. ANTONELLA AGNOLI, *Caro Sindaco parliamo di biblioteche*, Milano, Editrice Bibliografica, 2011; Cfr. ANNA GALLUZZI, *Biblioteche pubbliche tra crisi del welfare e beni comuni della conoscenza. Rischi e opportunità*, "Bibliotime", 14 (2011), n. 3, online su <<http://www.aib.it/aib/sezioni/emr/bibttime/num-xiv-3/galluzzi.htm>>; Cfr. CHIARA FAGGIOLANI - GIOVANNI SOLIMINE, *Biblioteche moltiplicatrici di welfare e biblioteconomia sociale*, intervento al convegno delle Stelline, *Biblioteche in cerca di alleati. Oltre la cooperazione, verso nuove strategie di condivisione*. Milano, 14-15 Marzo 2013, il cui testo è riportato in questo stesso numero (p. 15-19).

⁴ Cfr. GIOVANNI SOLIMINE, *L'Italia che legge*, Roma-Bari, Laterza, 2010, p. 48.

⁵ A titolo esemplificativo Cfr. ELENA BANDIRALI, *Misurare l'impatto sociale del servizio di biblioteca*, "Biblioteche oggi", 28 (2010), n. 2, p. 35-44.

⁶ Si vedano ROBERTO VENTURA, *La biblioteca rende. Impatto sociale e economico di un servizio culturale*, Milano, Editrice Bibliografica, 2010 e GIOVANNI DI DOMENICO, *Biblioteconomia e culture organizzative*, Milano, Editrice Bibliografica, 2010, p. 99-129.

⁷ Si pensi alla diffusione delle pratiche valutative a seguito della pubblicazione di *Quanto valgono le biblioteche pubbliche? Analisi della struttura e dei servizi delle biblioteche di base in Italia*. Rapporto finale della ricerca 'Efficienza e qualità dei servizi nelle biblioteche di base', condotta dalla Commissione nazionale AIB 'Biblioteche pubbliche' e dal Gruppo di lavoro 'Gestione e valutazione'. Coordinamento del gruppo e direzione della ricerca: Giovanni Solimine; gruppo di lavoro: Sergio Conti, Dario D'Alessandro, Raffaele De Magistris, Pasquale Mascia, Vincenzo Santoro, Roma, AIB, 1994.

⁸ Cfr. ALISON JANE PICKARD, *La ricerca in biblioteca. Come migliorare i servizi attraverso gli studi sull'utenza*, Milano, Editrice Bibliografica, 2010.

⁹ Cfr. ROBERTO VENTURA, *Introduzione alla contingent evaluation*, "Biblioteche oggi", 23 (2005) n. 7, p. 44-62.

¹⁰ Per approfondimenti Cfr. SARA CHIESSI, *Quanto valgono le biblioteche? Un metodo per valutare l'impatto sociale delle biblioteche pubbliche italiane*, "Bollettino AIB", 51 (2011), n. 4, p. 2315-327.

¹¹ Cfr. PIERALDO LIETTI, *Biblioteca e impatto economico: un metodo di calcolo della soglia di convenienza economica del prestito*, in *Verso un'economia della biblioteca. Finanziamenti, programmazione e valorizzazione in tempo di crisi*, a cura di Massimo Belotti, Milano, Editrice Bibliografica, 2011, p. 366-377.

DOI: 10.3302/0392-8586-201303-067-1