DOSSIER

MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLE BIBLIOTECHE

Una giornata in ricordo di Rino Clerici
Tilane, Paderno Dugnano (MI) | 23 giugno 2022

È possibile trovare la registrazione del convegno su YouTube

Cambiamenti, impatti e racconti di 30 anni di lavoro comune

CHIARA FAGGIOLANI
chiara.faggiolani@uniroma1.it

DOI: 10.3302/0392-8586-202206-003-1

La storia delle attività di misurazione e valutazione delle biblioteche inizia in Italia tra la fine degli anni Ottanta e i primi anni Novanta del Novecento quando si sviluppa un'importante riflessione sul tema della centralità e dell'ascolto dell'utente e prendono il via importanti esperienze di valutazione dell'efficacia e dell'efficienza del servizio anche grazie all'incontro della biblioteconomia con la cultura e le tecniche del management.
Nel 1993 viene inaugurata su questa stessa rivista la rubrica "Management in biblioteca", a cura di Giovanni Solimine, esclusivamente dedicata alle tematiche della gestione e della valutazione, e inizia proprio nello stesso anno una tendenza positiva di crescita costante delle attività di valutazione intraprese in biblioteca.[1]
Nel 1994 il 40° Congresso AIB viene interamente dedicato alla tematica della valutazione dei servizi bibliotecari e proprio nell'ambito del congresso viene presentato il risultato 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", il cui rapporto viene pubblicato con il titolo *Quanto valgono le biblioteche pubbliche? Analisi della struttura e dei servizi delle biblioteche di base in Italia*.[2] Una ricerca grazie alla quale da quel momento in poi sulle questioni gestionali, organizzative e valutative qualcosa è cambiato drasticamente.
In questi trent'anni sono ulteriormente cambiate molte cose all'interno delle biblioteche e sicuramente ancor di più fuori di esse. Per quanto riguarda le attività di misurazione e valutazione – che oggi chiamiamo anche di

"ricerca applicata" – sono cambiati gli strumenti a disposizione, gli approcci metodologi ma ancor prima le domande che animano queste attività.[3] Oggi la domanda alla quale sembra necessario rispondere suona più o meno così: "A quale interesse collettivo rispondono le biblioteche nel XXI secolo?". È su questo che si interroga la cosiddetta biblioteconomia sociale.[4]

È stata animata da queste suggestioni la giornata di studi che si è svolta presso la biblioteca Tilane di Paderno Dugnano il 23 giugno 2022, organizzata da CSBNO - Culture Socialità Biblioteche Network Operativo in ricordo di Rino Clerici, un bibliotecario che a questi temi ha dedicato una parte importantissima delle proprie attività.[5]

Con questa finalità la giornata si è sviluppata in due momenti. La sessione del mattino, moderata da Stefano Parise (Direttore Area biblioteche Milano), ha voluto fare il punto sull'impatto e le ricadute di trent'anni di lavoro comune. Se la ricerca applicata oltre a produrre conoscenza deve generare cambiamento, quali sono stati i cambiamenti che concretamente queste attività hanno generato nel settore in Italia? Ne è valsa la pena?

A queste domande hanno risposto: Giovanni Solimine (Sapienza Università di Roma) con la relazione *Per cercare di capire: i numeri, i fatti, i valori*; Miria Savioli (ISTAT) con la relazione *Biblioteche, benessere e qualità della vita. Il "posto" delle biblioteche nel Progetto Bes;* Paola Dubini (Università Bocconi) con la relazione *Reazioni a catena e serendipity. Misurare il capitale sociale costruito dalle biblioteche*; Anna Bilotta (Sapienza Università di Roma) con la relazione *Sostenibilità: quali opportunità per la valutazione delle biblioteche?*; Paolo Lucini (CSBNO), Roberto Clerici (CSBNO), Flavio Piccoli (dataBreeders) e Marco Gussago (Provincia di Brescia) con la relazione *Bibliodata – pensieri ed esperienze per un nuovo modello collaborativo*.

Proprio questa relazione di carattere fortemente applicativo ci ha traghettato verso la sessione del pomeriggio, moderata da chi scrive, che ha aperto una riflessione sul futuro con una particolare attenzione alla relazione che esiste tra le attività di ricerca applicata, la progettazione dei servizi e lo storytelling.

In che modo i dati permettono di raccontare oggi le biblioteche a fronte di un evidente problema di marginalità delle stesse? Quali sono le competenze necessarie ai bibliotecari? Siamo di fronte a una "svolta" di carattere metodologico?

Queste domande hanno trovato interessanti risposte nelle relazioni di Liù Palmieri ed Elisa Bellistri (Sistema bibliotecario di Milano) con la relazione *Biblioteche data driven: il percorso del sistema bibliotecario del Comune Milano;* Anna Maria Tammaro, Michele Tomaiuolo, Monica Mordonini, Luca Calderini, Paolo D'Alessandro (Dipartimento di Architettura e Ingegneria Università di Parma) con la relazione *Conoscere la comunità con la sentiment analysis: il progetto del CSBNO in tempo di crisi;* Annalisa Cicerchia (Culturale Welfare Center) con la relazione *Conti e racconti per valutare*.[6]

Ha chiuso la giornata una importante riflessione del padrone di casa Gianni Stefanini (CSBNO) con la relazione *Guardando il futuro da 25 anni,* con la quale la storia di CSBNO è stata ripercorsa con l'obiettivo di consegnare al futuro un piccolo patrimonio di progetti.

In questo dossier abbiamo pensato di offrire ai lettori di "Biblioteche oggi" – rivista, come anticipato, sulla quale sono usciti sin dall'inizio contributi fondamentali in materia di valutazione delle biblioteche[7] – un assaggio dei temi approfonditi nel corso del convegno e abbiamo scelto di farlo pubblicando le relazioni di quattro interventi: due della prima sessione e due della seconda. La scelta non è ovviamente casuale ed è legata alla centralità di alcune questioni che dal mio punto di vista vanno attentamente monitorate perché segnano la strada della ricerca applicata alle biblioteche da ora in avanti.

La prima è la discrepanza tra ciò che è più facilmente misurabile – la strada battuta dagli indicatori – e ciò che è realmente importante – quella rappresentata dai valori. Purtroppo, non sempre si tratta di dimensioni coincidenti e le attività di ricerca applicata in biblioteca in futuro è indubbiamente alla seconda area che devono essere rivolte. Queste attività devono essere guidate dai *valori* appunto che animano il lavoro delle biblioteche nel contesto in cui oggi si trovano ad operare caratterizzato dalla partecipazione culturale orizzontale nella trasformazione digitale, dalle disuguaglianze e dalle lacerazioni sociali provocate dalla pandemia ecc. È su questo che Giovanni Solimine, precursore come si è detto in materia di misurazione e valutazione delle biblioteche, invita a riflettere con il suo intervento.

La seconda questione è la relazione che esiste tra le attività di misurazione e valutazione e il ruolo delle biblioteche rispetto allo *sviluppo sostenibile* ma anche la stessa *sostenibilità* delle attività di monitoraggio, oggetto della riflessione di Anna Bilotta.

Infine, la cassetta degli attrezzi a disposizione dei bibliotecari che si arricchisce di nuovi strumenti che traghettano le biblioteche verso un approccio *data driven* ma anche la ridefinizione di un concetto di *interdisciplinarità* che vede nella dimensione del "lavoro di gruppo" la sua inevitabile evoluzione, come ben raccontano le esperienze delle biblioteche di Milano oggetto della riflessione di Liù Palmieri ed Elisa Bellistri e del CSBNO di Anna Maria Tammaro, Michele Tomaiuolo, Monica Mordonini, Luca Calderini, Paolo D'Alessandro.

Il tema della misurazione e valutazione delle biblioteche (o della ricerca applicata) si inserisce in quel filone di studi relativo alla misurazione degli impatti della cul-

tura oggi più che mai rilevante[8] ed è importante comprendere che nel cambiamento culturale e sociale che stiamo vivendo le armi che abbiamo avuto a disposizione per comprendere il senso, il valore, l'impatto delle biblioteche stesse sono ormai evidentemente spuntate e vecchie. "È incalzante la necessità, per il futuro di biblioteche che si vogliano sempre più saldamente incardinate nell'orizzonte strategico della città in cui si trovano – scrivono Liù Palmieri ed Elisa Bellistri – di inserire negli staff competenze diversificate e inerenti ambiti tradizionalmente (ed erroneamente) considerati estranei al contesto bibliotecario. Personalmente credo che sia esattamente questa la strada da perseguire.

NOTE

[1] Anna Galluzzi nel suo volume del 1999 edito da Olschki *La valutazione delle biblioteche pubbliche. Dati e metodologie delle indagini in Italia* realizza una ricognizione delle esperienze sviluppatesi nel decennio 1986-1996.

[2] Cfr. *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", Roma, AIB, 1994.

[3] Ovviamente penso all'introduzione dell'approccio qualitativo. Cfr. Chiara Faggiolani, *La ricerca qualitativa per le biblioteche. Verso la biblioteconomia sociale*, Milano, Editrice Bibliografica, 2012.

[4] Rimando a Chiara Faggiolani, Giovanni Solimine, *Biblioteche moltiplicatrici di welfare. Verso la biblioteconomia sociale*, "Biblioteche oggi", 31 (2013), 3, p. 15-19. In linea con questa prospettiva è nato presso il Dipartimento di Lettere e culture moderne della Sapienza Università di Roma il Laboratorio di biblioteconomia sociale e ricerca applicata alle biblioteche BIBLAB che ha l'obiettivo di sviluppare attività di ricerca interdisciplinari, iniziative culturali e scientifiche, forme di didattica sperimentale e innovativa a sostegno della ricerca applicata in campo biblioteconomico, favorendo le contaminazioni interdisciplinari. Si veda https://web.uniroma1.it/lcm/laboratorio-%E2%80%93-biblab.

[5] Rino Clerici dal 1999 fu responsabile marketing-statistiche e ricerche del CSBNO, di cui nel 2008 divenne responsabile dei servizi biblioteconomici, incarico che mantenne fino al pensionamento, partecipando fra l'altro alla progettazione di alcune nuove biblioteche pubbliche. Il programma del convegno è online al link https://webopac.csbno.net/azienda-speciale-csbno/notizie/convegno-misurazione-e-valutazione-delle-biblioteche. È possibile seguire la registrazione dei lavori al link https://www.youtube.com/watch?v=XLNerHq219g.

[6] Nel programma era previsto anche un intervento di Maria Stella Rasetti, che non ha potuto partecipare, dal titolo *Migliorare la reputazione della biblioteca a partire dall'ascolto delle comunità*.

[7] Ne cito solo uno a titolo esemplificativo: Giovanni Di Domenico, *Progettare la user satisfaction: come la biblioteca efficace gestisce gli aspetti immateriali del servizio*, "Biblioteche oggi", 14 (1996), 9, p. 52-65.

[8] Rimando al volume di Annalisa Cicerchia, *Che cosa muove la cultura. Impatti, misure e racconti tra economia e immaginario*, Milano, Editrice Bibliografica, 2021 e a *Le biblioteche nel sistema del benessere. Uno sguardo nuovo*, a cura di Chiara Faggiolani, Milano, Editrice Bibliografica, 2022.

ABSTRACT

The history of library evaluation activities began in Italy in the late 1980s and early 1990s when an important reflection on the theme of centrality and listening to the user developed and important experiences of evaluating the effectiveness and efficiency of the service also began thanks to the encounter of librarianship with the culture and techniques of management. Today the question that seems to need answering sounds more or less like this: "To what collective interest do libraries in the 21st century respond?" This is what so-called social librarianship is asking itself. It was animated by these suggestions the conference was held at the Tilane library in Paderno Dugnano on 23 June 2022, organised by CSBNO - Culture Socialità Biblioteche Network Operativo in memory of Rino Clerici entitled: Measurement and evaluation of libraries: changes, impacts and reports of 30 years of common work.