

Funzione sociale e valore delle biblioteche pubbliche

GIOVANNI DI DOMENICO

Dipartimento di Scienze del patrimonio culturale
Università di Salerno
gididomenico@unisa.it

Alcuni riscontri recenti della valutazione d'impatto in campo internazionale¹

La valutazione d'impatto delle biblioteche e dei loro servizi è ormai stabilmente riconosciuta fra i filoni di studio, applicazione e analisi di maggiore interesse in ambito LIS (Library and Information Science).² Nel corso di un ventennio circa, i suoi obiettivi, il lessico, le aree e i metodi d'indagine sono stati via via puntualizzati, fino alla pubblicazione dello standard ISO 16439:2014, che ha inquadrato organicamente l'intera materia, definendo "impatto" ogni "difference or change in an individual or group resulting from the contact with library services".³ L'impatto delle biblioteche può generare cambiamenti nella vita degli individui, delle istituzioni o comunità di appartenenza, nella sfera sociale; entro certi limiti, questi cambiamenti possono essere indagati e analizzati, come testimonia ampiamente anche la massa critica di dati resi disponibili da ricerche realizzate un po' dappertutto e su diverse tipologie bibliotecarie (nazionali, accademiche, pubbliche ecc.).

Lo standard delinea anche la cornice strategica dentro la quale la valutazione d'impatto può essere collocata: la pianificazione e gestione interna della qualità; l'analisi comparativa di biblioteche simili per tipologia e missione; la promozione del ruolo e del valore delle biblioteche per l'apprendimento e la ricerca, la formazione e la cultura, la vita sociale ed economica; il supporto di "evidenza" necessario alla decisione politica intorno alle biblioteche e alla loro funzione. Una mappa concettuale della valutazione d'impatto nel campo delle biblioteche si può senz'altro traccia-

re. Occorre, per questo, mettere in relazione gli input del servizio (le risorse di cui esso dispone) con i suoi output (i risultati di prodotto/servizio ottenuti mediante una serie di processi: numero dei prestiti, degli accessi, delle transazioni di reference; eventi organizzati ecc.) e questi con gli *outcome* (gli effetti, le ricadute del servizio sulla vita delle persone e delle comunità, segnatamente sotto forma di benefici, vantaggi, conoscenze e competenze acquisite). Per ISO 16439 "output and outcomes can lead to impact and finally to value",⁴ intendendo con "value", valore, l'importanza che tutte le parti interessate riconoscono alla biblioteca. Il valore è correlato alla percezione di un beneficio reale o potenziale.⁵

Un aspetto significativo di questa pratica valutativa sta poi nella pluralità degli approcci metodologici perseguiti, di natura quantitativa o qualitativa, che includono, separatamente o in combinazione, la raccolta di dati statistici, l'elaborazione di indicatori, il ricorso a test, questionari e interviste, l'organizzazione di gruppi di discussione, l'osservazione dei comportamenti degli utenti e altre tecniche ancora. L'insieme di queste esperienze documenta una diffusa acquisizione di apporti e strumenti mutuati dalle scienze sociali e spesso efficacemente contestualizzati.

Biblioteche pubbliche e riproduzione sociale

Nell'ultimo lustro, pressappoco, la valutazione

d'impatto delle biblioteche pubbliche ha incrociato la ripresa di una più generale discussione sulla loro funzione sociale, ripresa innescata da vari fattori concomitanti: il primato e la convergenza delle tecnologie digitali, di rete, mobili nella diffusione delle informazioni e delle conoscenze; i tagli di bilancio e la riduzione degli organici determinati dalle dominanti politiche nazionali e locali di risposta alla crisi; i mutamenti nelle aspettative e nella fiducia delle comunità e degli utenti, le nuove forme della domanda di servizio. Il tema dell'impatto s'intreccia, sostanzialmente, con quello della crisi di legittimazione e di senso della biblioteca pubblica e stringe sulla percezione sociale dei benefici prodotti dai servizi, sia quelli tradizionali sia quelli riflettenti un riposizionamento della biblioteca stessa (accesso alle risorse digitali, trasmissione di competenza informativa, nuove opportunità per l'esercizio di diritti umani, sociali e di cittadinanza). Per un altro verso, gli studi sull'impatto e sul valore pubblico delle biblioteche si misurano con le culture e le decisioni politiche che, in epoca di recessione, condizionano la tenuta sociale dei servizi e spesso ne compromettono le prospettive. Un caso, in qualche modo paradigmatico, è lo scontro ideale e politico che si è acceso sui tagli al budget della Toronto Public Library. Un bell'articolo, pubblicato in una rivista non di area LIS, riporta gli esiti di uno studio per il quale sono stati analizzati discorsi, interventi e commenti della fase calda (2011-2012) del dibattito, recuperandoli anche dai *social media* e integrando il tutto con interviste in profondità, semi-strutturate a bibliotecari e amministratori.⁶ A Toronto si sono fronteggiate una visione neo-liberista, di privatizzazione degli spazi pubblici urbani e riduzione dei finanziamenti per la biblioteca, e un'altra, che nella *public library* individua un luogo/servizio irrinunciabile per la formazione dei cittadini, il lavoro e la vita delle persone e della comunità, un servizio che perciò merita di essere finanziato pubblicamente. In sede di commento, sulla traccia di noti indirizzi del pensiero femminista, l'autrice legge i servizi bibliotecari pubblici come luoghi della riproduzione sociale, con particolare riferimento ai bambini e ai giovani. È un ruolo – sostiene – che va assolutamente riconosciuto. E aggiunge:

The political-economic aspect of social repro-

duction involves the acquisition and circulation of work knowledge and skills, and the learning required to maintain and reinforce categories of difference and the cultural practices that naturalize the social organization of reproductive labor [...]. Because public libraries support local communities through user-determined access to knowledge and information [...], their role in social reproduction emanates from the knowledge required to perform the work of reproducing social relations and sustaining people over the life course.⁷

L'esempio canadese segnala un rinnovarsi ed estendersi della riflessione sulla funzione sociale e non solo culturale delle biblioteche pubbliche, una riflessione occasionata dalle interpretazioni della crisi e che oltrepassa i confini LIS, sollecitando interessi di ricerca e approcci concettuali di più vasta origine e provenienza.

Dalla dimensione locale alla dimensione nazionale

L'analisi di casistica e letteratura recente sulla valutazione d'impatto delle biblioteche pubbliche suggerisce anche un'altra osservazione: assistiamo a un tendenziale ampliamento delle ricerche dalla dimensione locale a quella nazionale. Si avverte la necessità di documentare il valore sociale delle biblioteche in termini complessivi, di portarlo all'attenzione delle politiche governative e dell'opinione pubblica, di contrastare, anche qui, l'ideologia e la pratica dei tagli alla cultura e alle biblioteche. Si palesano, anche, un qualche ripensamento sui metodi e sugli strumenti di misurazione e valutazione utilizzati in passato e lo sforzo di testarne altri, in grado di facilitare e privilegiare un passaggio valutativo orientato verso gli *outcome* più che verso gli output, poiché i primi esplicitano in modo più completo ed efficace la capacità di un servizio di soddisfare bisogni emergenti nelle molteplici aree della vita individuale e collettiva.

Mi riferisco a studi riguardanti paesi nord-europei, come la Finlandia, l'Olanda e il Regno Unito, e ad altri riguardanti gli Stati Uniti.

Decisamente ricca di spunti è una ricerca condotta in Finlandia, un paese con elevati livelli di *welfare* e un sistema di biblioteche pubbliche evoluto. La ricerca è stata presentata in due successivi articoli.⁸

Scopo principale del progetto era mettere in luce i fattori che incidono sulla percezione dei benefici derivanti dall'uso dei servizi e capire meglio il ruolo sociale della biblioteca.

L'indagine è stata svolta, mediante la distribuzione postale di un questionario, su un campione random stratificato della popolazione finlandese adulta (15-79 anni). Il questionario è stato compilato da 1.000 rispondenti.

Un primo elemento d'interesse sta nell'individuazione di 22 "aree della vita" (22 benefici potenziali) raccolte, a seguito di un'analisi esplorativa fattoriale, in tre categorie (benefici per le attività quotidiane, benefici per gli interessi culturali e benefici professionali):

Career outcomes consisted of benefits in education and work. Outcomes in everyday activities included benefits in household, childcare, housing, consumer issues, health, social relations, outdoor activities, interest in nature and societal discussion. Outcomes in cultural interests included benefits in self-education, travel and vacation, reading fiction and non-fiction, cultural activities, creative activities and interest in history and society.⁹

Ai rispondenti è stato chiesto di indicare con quale frequenza ("spesso", "qualche volta", "raramente", "mai", "non so") hanno tratto benefici dalle biblioteche pubbliche nelle 22 aree di vita.

Fra coloro che hanno risposto almeno "qualche volta", le opzioni maggiormente selezionate sono state la lettura di *fiction* (70%) e *non-fiction* (67%), poi la *self-education* durante il tempo libero (59%), viaggi e vacanze (45%), lo sviluppo di abilità professionali (44%), salute (43%), attività culturali (42%) e attività di completamento dell'istruzione formale (40%). Agli ultimi posti la ricerca di lavoro (13%), la discussione sociale (17%), lo sport (24%), l'assistenza ai bambini (24%).¹⁰ È un quadro che restituisce un rapporto con i servizi bibliotecari che non si discosta troppo dalle modalità più tradizionali.

Al fine di meglio focalizzare le relazioni fra variabili e fattori associati ai benefici percepiti, sono state in seguito utilizzate specifiche tecniche statistiche, come l'analisi della regressione multipla e modelli di *path analysis*.¹¹

Nel primo ambito (vita quotidiana), i risultati hanno mostrato, per esempio, una relazione tra

intensità d'uso delle biblioteche pubbliche (e di Internet) e vantaggi ottenuti. Anziani e persone con più basso grado d'istruzione sono le categorie che percepiscono i maggiori benefici.

Nel secondo ambito (attività culturali), si riscontra una frequentazione delle biblioteche pubbliche per il tempo libero che cresce con i livelli di istruzione e di lettura e decresce con l'età.

Nel terzo e ultimo ambito (professione), i benefici percepiti aumentano in presenza di una più qualificata formazione professionale, giovane età, maggiore facilità di accesso alla biblioteca confrontata con Internet, ma anche minore propensione alla lettura dei libri. Qui sono le donne a percepire maggiori benefici.

In ultima analisi, le persone anziane o poco istruite ricavano dalle biblioteche pubbliche finlandesi soprattutto benefici per le attività quotidiane, mentre i giovani e le persone con più istruzione percepiscono vantaggi specialmente per la vita professionale e per i loro interessi culturali. È importante, conclude Vakkari, tenerne conto ed evitare di riferirsi alla fruizione della biblioteca pubblica come a una variabile unidimensionale: "the purposes of the use vary, and the benefits derived from that use vary accordingly".¹²

Un progetto di ricerca olandese del 2013¹³ sulle metodologie più adatte a misurare il valore sociale della biblioteca pubblica a fronte di uno "scetticismo crescente", ha dichiarato così le proprie finalità:

[...] the aim of this research project is therefore a methodological one, combining the development of both a theoretically inspired framework for studying the societal value of public libraries, and a combination of measurement instruments which constitutes a valid and reliable operationalization of that framework.¹⁴

La ricerca è stata articolata in due fasi. La prima ha previsto tre momenti: un'analisi della letteratura, uno studio qualitativo, con interviste in profondità a bibliotecari, partner e soggetti interessati, e un'indagine quantitativa, con un questionario utile a raccogliere dati sulle esperienze di *outcome* degli utenti. Quale *focus* della seconda fase è stato indicato lo sviluppo degli strumenti di misurazione. Dallo studio emerge un altro criterio di inquadramento dei domini entro i quali può manifestarsi in maniera apprezzabile l'impatto delle biblioteche

pubbliche su individui e comunità:¹⁵

- un dominio culturale: per esempio, promozione dei libri e della letteratura, supporto alle attività culturali di comunità, accesso al patrimonio culturale locale e sua conservazione, allargamento degli orizzonti delle persone;
- un dominio sociale: per esempio, promozione di legami sociali tra persone e gruppi, maggior coinvolgimento delle persone in attività democratiche e di comunità;
- un dominio formativo/educativo: per esempio, apprendimento continuo, crescita di capacità critiche, contributo alla creazione di conoscenza e innovazione nella società;
- un dominio economico: per esempio, risparmio di tempo e denaro, supporto per attività commerciali, imprenditoriali e professionali, vitalità economica dei quartieri;
- un dominio emozionale: per esempio, godimento estetico, tempo libero, creatività/immaginazione.

Gli *outcome* emozionali, derivati direttamente dalla fruizione dei servizi o indirettamente connessi a benefici focalizzati negli altri domini, sono stati esaminati a parte. I ricercatori si sono preoccupati, fra l'altro, di distinguere fra un valore intrinseco e un valore estrinseco delle biblioteche pubbliche:

The research indicated further that a distinction between intrinsic and extrinsic value of the public library's functioning is of importance. Patrons are not always aware of many outcomes, because some outcomes reveal themselves only after quite a while. Furthermore, since they report using the library for the intrinsic (affective) reward of reading, they may not acknowledge the additional consequences of that activity in their lives.¹⁶

Uno standard governativo gallese ha invece adottato, per il monitoraggio dei servizi bibliotecari pubblici, una mappa che collega un elenco di diritti fondamentali (numerati da 1 a 18) a un elenco di indicatori di qualità (numerati da 1 a 16).¹⁷ Per la specifica valutazione degli *outcome* e dell'impatto, sono stati selezionati sette *core entitlements*:

- staff amichevole, preparato e qualificato (n. 1 del primo elenco);
- attività a supporto dell'apprendimento (n. 2);
- accesso a servizi e risorse per l'apprendimento

- continuo, lo sviluppo e il benessere personale, la partecipazione della comunità (n. 3);
- servizi, facilitazioni e risorse informative per persone e gruppi con particolari esigenze (n. 7);
- accesso libero a Internet e wi-fi (n. 10);
- uso libero delle risorse informative online 24 ore su 24 (n. 11);
- ascolto sistematico degli utenti, al fine di raccogliere i loro punti di vista e informazioni sui loro bisogni in cambiamento (n. 15).

A questo indirizzo programmatico corrispondono nove indicatori di output/*outcome*:

- raccolta di pareri degli utenti circa l'aiuto fornito dalle biblioteche allo sviluppo delle loro abilità, al reperimento di informazioni per la salute e il benessere ecc. e circa la "differenza" creata a vantaggio delle loro vite (n. 1 del secondo elenco);
- indicatori per le attività che supportano lo sviluppo individuale (n. 3);
- indicatori per le attività di formazione degli utenti (n. 4);
- parametri per la localizzazione dei punti di servizio (n. 5);
- indicatori d'uso della biblioteca (n. 6);
- parametri di spesa e aggiornamento dell'offerta documentaria (n. 8-9);
- indicatori che misurano la capacità di risposta delle biblioteche alle richieste di materiali non immediatamente disponibili (n. 12);
- dotazione di personale e profili professionali (n. 13).

Il documento contiene anche un puntuale prospetto riepilogativo¹⁸ (in tabella).

Apprendimento, benessere personale e partecipazione sono, in tutta evidenza, gli assi strategici attorno ai quali è stato costruito il *quality framework* 2014-2017 per le biblioteche pubbliche del Galles. L'impianto valutativo integra diversi strumenti:

The framework has been developed using a variety of quality performance models as a basis to create a unique framework for Wales, incorporating input and output measures, as well as qualitative and impact/outcome elements.¹⁹

Gli autori di un altro studio, stavolta inglese,²⁰ si sono affidati al metodo Delphi²¹ per un workshop di ricerca centrato sulla discussione delle eviden-

Outcomes and impacts	Core entitlements	Quality indicators
I am able to increase my knowledge/skills having used the library	1, 2, 3	1, 3, 4
I am able to take part in reading and other cultural events organised by the library service	3	8, 9
I feel part of a community using the library service	3, 15	1, 5, 6
I am able to take advantage of the opportunities offered in the digital world using the library service	1, 10, 11	8, 12, 13
My health and well-being is enhanced by using the library	3, 7	1
I can participate more fully in local affairs via the facilities in the library	3, 11	3, 12

Libraries making a difference: prospetto riepilogativo

ze che possono mettere in risalto impatto, valore e benefici sociali delle biblioteche pubbliche britanniche, con il duplice intento di sostenerne il ruolo e prefigurare gli indirizzi delle future politiche di servizio.

L'insoddisfazione per i risultati raggiunti in questo campo mediante le metriche quantificabili è la principale premessa metodologica dell'indagine:

These are quantifiable metrics and although there is recognition that this is a well-researched area in some respects, there does not appear to be an accepted methodology for providing evidence on the value of public libraries, or a consensus on how that value is defined.²²

Dalla discussione, alla quale sono stati invitati 22 esperti,²³ sono emersi cinque temi principali: valore e benefici dei servizi, comunicazione, ricerca, ruolo del CILIP,²⁴ fasi successive.

Per ragioni di spazio, ci si sofferma qui sul primo tema soltanto, a proposito del quale l'orientamento generale dei partecipanti è stato quello di assegnare alle biblioteche pubbliche una funzione essenziale nel tessuto delle comunità e nella vita delle persone, con l'aiuto di alcune raffigurazioni: spazio sociale, imparziale, che non giudica; spazio e supporto per gruppi svantaggiati, poveri e minoranze etniche, persone con disabilità; luogo per attività di svago e per lo sviluppo personale.

Sono stati tracciati, anche in questo caso, i settori nei quali le biblioteche forniscono valore alle persone e alle comunità: vantaggio sociale (che gli utenti traggono in qualsiasi modo dai servizi), vantaggio economico (benefici per le persone

che trovano lavoro o migliorano le proprie abilità mediante la fruizione dei servizi bibliotecari), vantaggio formativo (per bambini e adulti, attraverso l'accesso ai libri e l'apprendimento).

È stata individuata, infine, anche con l'ausilio della casistica, una gamma di strumenti utilizzabili per la misurazione del valore dei servizi bibliotecari pubblici in campo economico (valutazione contingente, analisi costi/benefici, *surplus* del consumatore, evidenza aneddotica e altri) e in campo sociale e culturale (metodi di ricerca qualitativa ed evidenza aneddotica). A questi strumenti si aggiungono metodi misti di ricerca (la Public Library Quality Improvement Matrix - PLQIM, messa a punto, per le biblioteche pubbliche, dallo Scottish Library and Information Council).

Lo sfondo valoriale del progetto rimanda alla *Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo* del 1948 e, segnatamente, all'art 19:

The library might therefore, as an institution, be considered a fundamental human right, or alternatively the services provided by one might be human rights. The principle of freedom to access information is enshrined in Article 19 of the Universal Declaration on Human Rights [...], while key areas such as literacy, education, and digital access all have connections with human rights and the Millennium Development Goals (MDGs).²⁵

Nel 2015 è stato anche pubblicato il report di un'indagine telefonica sulla percezione delle biblioteche pubbliche negli Stati Uniti.²⁶ L'indagine è stata promossa e sostenuta dalla Bill & Melinda Gates Foundation ed è stata realizzata dal Pew Research

Center, un *fact tank* indipendente, che aveva già curato analoghe ricerche.²⁷

Nel nuovo rapporto l'accento cade sulla delicata fase di transizione che stanno vivendo le *public library* americane, una fase in cui faticosamente coesistono letture tradizionali del servizio e forti stimoli verso un più convinto investimento strategico sul digitale e sulle reti.

Vale la pena di riepilgarne alcuni riscontri:

- circa la metà degli americani ha frequentato le biblioteche pubbliche, accedendo ai loro siti o visitandole fisicamente;
- nei dodici mesi considerati, hanno visitato una biblioteca pubblica il 56% dei *college graduate*, il 52% dei giovani fra i 16 e i 29 anni, il 52% di coloro che avevano un reddito familiare fra i 30.000 e i 50.000 dollari;
- rispetto agli anni precedenti, si registra una flessione nell'uso di quasi tutti i servizi (accessi via web, prestiti, connessione Internet, richieste di aiuto ai bibliotecari), aumenta (soprattutto fra i giovani e le persone con maggiore reddito e istruzione) il numero di coloro che conoscono e usano l'*e-book lending*, ma una buona metà degli americani adulti non sa se la biblioteca locale presti e-book;
- utilizzano la biblioteca per accedere a Internet specialmente le fasce più deboli della popolazione (afroamericani, ispanici, persone a basso reddito);
- fra gli utenti che si collegano ai siti delle biblioteche aumenta la percentuale di coloro che si servono di dispositivi mobili (un utente su due, + 11% rispetto al 2012);
- l'uso del sito e delle applicazioni è più frequente fra i giovani e le persone più istruite;
- il 42% di coloro che hanno usato il sito di una biblioteca o applicazioni mobili l'ha fatto a fini di ricerca o di studio; il 60% di coloro che hanno usato postazioni connesse nelle sedi bibliotecarie o si sono serviti del wi-fi l'ha fatto per ricerche o lavoro scolastico;
- il 42% di coloro che hanno usato le postazioni, le connessioni Internet o il wi-fi della biblioteca l'ha fatto per ricerche riguardanti la salute;
- l'uso della biblioteca per la ricerca di un lavoro è sceso dal 36% dei frequentanti nel 2012 al 23% del 2015; il 14% (pari al 3% dell'intera popolazione) di coloro che hanno usato la biblioteca per accedere a Internet l'ha fatto con lo scopo di acquisire abilità professionali o incrementare il proprio reddito.

Se i dati sulla fruizione non sono stati del tutto confortanti, i rispondenti hanno però manifestato un buon grado di fiducia nei confronti delle biblioteche pubbliche, mostrandosi consapevoli della loro importanza:

Two-thirds (65%) of all of those 16 and older say that closing their local public library would have a major impact on their community, similar to the 63% figure recorded in 2013. One-third (32%) say closing their local public library would have a major impact on them or their family – roughly the same as the 29% who said this in 2013.²⁸

Queste percentuali crescono notevolmente fra gli ispanici, i genitori, le donne e le persone con basso reddito familiare. In generale, le categorie deboli percepiscono l'impatto delle biblioteche pubbliche sulla vita di comunità in misura maggiore delle altre.

Le risposte a particolari quesiti hanno segnalato un elevato interesse per la funzione che le biblioteche pubbliche, i loro nuovi servizi, esercitano o possono esercitare per l'apprendimento e l'*information and digital literacy*, in primo luogo a vantaggio dei bambini (in collaborazione con le scuole) e degli anziani. In molti (78%) hanno affermato che le biblioteche pubbliche dovrebbero "sicuramente" trasmettere abilità d'utilizzo delle tecnologie digitali; il 75% ha giudicato efficace ciò che è stato fatto in questo campo.

L'indagine ha registrato poi, da parte di una larga maggioranza dei rispondenti, una certa condivisione delle politiche inclusive attivate dalle biblioteche (o da attivare) verso veterani, militari in servizio e immigrati.

È significativa, ancora, la quota (73%) di quanti apprezzano le risorse e l'aiuto che le biblioteche rendono disponibili per l'accesso alle informazioni sulla salute.

Resta sul tappeto la necessità per le biblioteche di avviare programmi che sostengano la vita economica locale (lo pensa, in qualche modo, l'87% del campione), forniscano informazioni sulle opportunità occupazionali (servizio apprezzato principalmente da ispanici, afroamericani e dai più poveri) e trasmettano abilità professionali.

La biblioteca è semplicemente un luogo dove leggere, studiare e accedere ai media? Sì, per il 53% dei rispondenti (49% nel 2012). Migliorare il comfort

degli spazi è esigenza assai sentita dalla maggioranza (64%). La biblioteca fisica regge, dunque, ma aumenta il numero (20% nel 2012, 30% nel 2015) di coloro i quali ritengono che una certa quantità di libri debba essere assolutamente spostata altrove, così da lasciare spazio a centri per l'insegnamento e a sale per la lettura, le riunioni e gli eventi culturali. Il rapporto mette in luce, infine, due elementi che fanno riflettere:

1. "Overwhelming majorities of Americans see education as the foundation of libraries' mission";²⁹
2. "Americans use of public libraries and generally positive attitudes about them cut broadly across all demographics surveyed. However, for lower-income Americans and those who are members of communities of color, libraries have a special role as places to learn new job skills, explore new digital technologies and provide services to them or their community".³⁰

Gli studi comparativi

C'è un'altra linea di sviluppo della letteratura internazionale sulla valutazione d'impatto delle biblioteche pubbliche che è opportuno seguire: si tratta delle analisi di tipo comparativo, che hanno lo scopo di mettere a confronto preferenze d'uso delle persone e percezione dei benefici connessi ai servizi bibliotecari pubblici in più paesi (simili oppure parzialmente diversi o anche molto diversi e distanti fra loro). L'altra finalità è testare un medesimo approccio metodologico in vari contesti nazionali. Due validi progetti si devono alla collaborazione dello studioso finlandese Pertti Vakkari con ricercatori di altri paesi.³¹ In entrambi i casi è stata riesaminata e replicata la struttura degli *outcome* adottata da Vakkari e Serola nel 2012 con riferimento alle principali aree di vita (attività quotidiane, interessi culturali e professione).

Il primo studio ha messo a confronto Finlandia, Norvegia e Olanda, tre paesi dell'Europa settentrionale con caratteristiche somiglianti (dimensioni, politiche di welfare, sistemi bibliotecari avanzati), ma con alcune, rilevanti differenze:

- maggiori investimenti sulle biblioteche e più elevato livello dei servizi e degli output in Finlandia rispetto agli altri due paesi;
- differente retroterra normativo. L'Olanda, per esempio, ha definito più tardi il proprio quadro

legislativo, non prevede l'accesso gratuito ai servizi per gli utenti con più di 16 anni e focalizza la missione delle biblioteche pubbliche, in modo più tradizionale, sulla promozione della lettura.

I ricercatori si sono posti tre obiettivi principali: 1) verificare con quale frequenza sono percepiti i benefici nei tre paesi; 2) verificare se la struttura dei benefici varia fra un paese e l'altro; 3) verificare quali fattori influenzano le eventuali variazioni.³² Gli esiti del confronto dicono che:

- la percezione degli *outcome* è maggiore in Finlandia: il 38,3% dei finlandesi dichiara di aver tratto benefici dalle biblioteche pubbliche almeno "qualche volta" contro il 14,4% dei norvegesi e il 12,4% degli olandesi;
- in Finlandia i benefici sono distribuiti senza squilibri fra tutte le aree, anche se la percentuale maggiore (47,9%) ricade nell'area dell'istruzione/formazione; in Norvegia si registra una prevalenza dei benefici legati agli interessi culturali (19,6%), seguiti da istruzione/formazione (18,0%); in Olanda prevale nettamente l'area degli interessi culturali (17,6%) rispetto alle altre (la seconda, istruzione/formazione, è al 14,1%);
- esiste un rapporto virtuoso fra politiche, investimenti, ampiezza e articolazione dell'offerta di servizio, indici d'uso e benefici percepiti: si spiegano così molte differenze fra i risultati dell'indagine in Finlandia e quelli negli altri due paesi.

In un secondo tempo, il confronto è stato esteso agli Stati Uniti e alla Corea del Sud,³³ dunque a paesi molto diversi da quelli nord-europei e fra loro sotto il profilo socio-demografico, economico-politico e delle politiche per le biblioteche. Per esempio, la Finlandia ha un PIL più basso rispetto a Norvegia e USA, ma una più consistente spesa *pro capite* per le biblioteche pubbliche e output di servizio più elevati; in tutti i paesi le biblioteche pubbliche sono governate localmente (con un più marcato decentramento), mentre in Corea del Sud governo e finanziamenti del sistema bibliotecario sono in buona parte centralizzati; la competenza legislativa è federale negli Stati Uniti e nazionale negli altri quattro paesi:

In the four countries with library legislation, the role and mission of public libraries as stated in the law, seems to vary somewhat. The common fe-

ature in library laws in those countries is that the mission of public libraries is defined broadly. For example, Finnish public libraries shall “promote equal opportunities for citizens to pursue personal cultivation, literary and cultural interests, continuous development of knowledge, personal skills and civic skills, internationalization, and lifelong learning.” Also US public libraries have a broad role and service focus, describing themselves as institutions providing and facilitating access to information rather than focussing more singularly on its education and cultural roles.³⁴

In generale, sono state riscontrate molte differenze fra i cinque paesi. Spiccano livelli più alti di percezione dei benefici in Finlandia, Stati Uniti e Corea del Sud e una più equilibrata distribuzione degli stessi nelle varie aree della vita nel caso degli Stati Uniti. Il piacere della lettura è dappertutto il beneficio più popolare, seguito dalla *self-education* in Finlandia, Norvegia e USA, da viaggi e vacanze in Olanda e dalle opportunità formative in Corea del Sud. Olanda e, in misura minore, Norvegia sono i paesi meno propensi a segnalare vantaggi in materia di istruzione e formazione. L'Olanda esprime complessivamente i maggiori “ritardi” su quasi tutti gli *outcome*.

L'impiego delle variabili indipendenti (frequenza d'utilizzo, numero dei servizi usati, sesso, età, istruzione, paese di residenza) non modifica sostanzialmente il quadro.

I risultati sembrano confermare l'esistenza di uno stretto legame fra quantità e qualità dei servizi erogati e percezione dei benefici.

Un'indagine comparativa a largo spettro su come e quanto i servizi bibliotecari pubblici (specialmente se connessi all'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione) impattino sulla vita degli utenti in Europa è stata commissionata dalla Bill & Melinda Gates Foundation all'istituto di ricerca TNS, che l'ha realizzata nel 2012-2013.³⁵ L'indagine ha interessato 17 paesi dell'Unione europea,³⁶ al fine di verificare il grado di integrazione delle loro biblioteche pubbliche (oltre 65.000³⁷) con la strategia di Europa 2020 per la crescita intelligente, sostenibile e inclusiva.

Per raccogliere sia la necessaria massa critica di dati sia evidenza qualitativa, identificare nel modo più completo e corretto possibile percezioni e tipo-

logie d'uso dei servizi, cogliere affinità e differenze tra i paesi europei, la ricerca è stata strutturata in più fasi:

- un workshop preliminare (settembre-dicembre 2012) fra i soggetti interessati, per discutere le priorità del progetto;
- una raccolta di documentazione e dati chiave;
- un'indagine su di un campione di popolazione dai 15 anni in su (con circa 1.000 interviste effettuate in ciascuno dei 17 paesi), al fine di acquisire dati essenziali sui PAC (accessi ai computer e a Internet nelle biblioteche pubbliche);
- un'indagine svolta nelle biblioteche dei 17 paesi sugli utenti PAC e non PAC;
- ricerche qualitative: gruppi di discussione con utenti PAC, interviste in profondità a responsabili di biblioteche ecc.

Ecco alcuni dati interessanti desunti dal rapporto finale della ricerca:

- nei dodici mesi precedenti l'indagine, ha usato le biblioteche pubbliche europee circa un adulto su quattro (23%);
- in quasi tutti i paesi (con l'eccezione della Bulgaria e della Germania, i cui valori sono molto più bassi) più dell'80% delle biblioteche pubbliche offre servizi PAC, frequentati, però, solo dal 4% della popolazione adulta (con Finlandia e Danimarca al 19% e l'Italia sotto il 2%);³⁸
- a maggiori investimenti sulle biblioteche corrispondono più elevati livelli di fruizione: la Finlandia si attesta al 67%, la Danimarca al 57%, l'Italia è nelle posizioni di coda (14%), davanti a Bulgaria, Portogallo e Grecia;
- ai primi posti della graduatoria per ordine d'importanza dei servizi troviamo i libri per la lettura, materiali e testi di studio per gli adulti, libri scolastici e per i bambini, l'accesso libero a Internet; agli ultimi posti, invece, figurano la formazione all'uso del computer e di Internet, l'accesso alle informazioni sui servizi amministrativi, la biblioteca come spazio d'incontro per la comunità locale, le informazioni per attività di *business*;
- oltre 4 milioni e mezzo di abitanti UE (l'1% degli adulti) hanno usato un computer per accedere a Internet in una biblioteca;
- i PAC sono usati prevalentemente da giovani in età compresa fra i 15 e i 24 anni e, in generale, dalle categorie socialmente fragili o penalizzate dal *digital*

divide (anziani, rom, disabili, minoranze etniche, migranti, persone con basso livello d'istruzione, disoccupati). Fra le motivazioni d'uso prevalgono l'accesso libero e la mancanza di alternative.³⁹ Il 30% degli utenti ha usato i computer della biblioteca per attività collegate al lavoro;

- il servizio PAC è fortemente apprezzato in Bulgaria (93%) e Regno Unito (84%); molto meno in Italia (49%) e Germania (46%);
- il 91% degli utenti PAC si è detto soddisfatto o molto soddisfatto del servizio, ma con Italia (82%) e Germania (68%) sui gradini più bassi;
- circa il 70% degli utenti giudica molto o estremamente importante il libero accesso in biblioteca a Internet;
- la maggioranza dei rispondenti ritiene che le biblioteche pubbliche siano state almeno "abbastanza" efficaci nel rispondere ai bisogni delle comunità. Emerge una correlazione tra indice di utilizzo e percezione di efficacia. Limitatamente alle risposte del tipo "molto efficace/efficace", svetta la Finlandia (87%), mentre l'Italia è nella parte bassa della graduatoria (35%);
- non è trascurabile il numero (40%) di coloro che hanno auspicato maggiori finanziamenti per le biblioteche pubbliche (ma in Italia si è espresso favorevolmente solo il 22%);
- fra gli utenti PAC, l'83% ha segnalato almeno un beneficio ricavato dall'uso del servizio (tra i più comuni, il risparmio di tempo e denaro, l'istruzione e la formazione, l'accesso ai servizi di *government* e l'accesso a risorse utili per la ricerca di un lavoro);
- risulta generalizzata la funzione delle biblioteche pubbliche nelle attività di apprendimento informale, con la partecipazione di un utente su quattro (frequentemente anziani, popolazione rurale, minoranze etniche). Hanno segnalato attività di questo tipo, più degli altri, gli utenti di Lituania (75%), Romania (48%) e Italia (43%). Hanno ricevuto aiuto o assistenza da parte dei bibliotecari, per almeno un'attività, gli utenti di Lituania (78%), Romania (78%) e Grecia (73%), con l'Italia al quarto posto (68%);
- per tre utenti su quattro le biblioteche sono moderne e innovative e per nove su dieci sono amichevoli, accessibili a tutti, in grado di fornire accesso alle informazioni a coloro che non possono procurarsele altrove. Bisogna, però, precisare che a una serie di affermazioni pertinenti a questi aspetti, ha

risposto di ritenersi "fortemente d'accordo" una quota degli utenti italiani quasi sempre inferiore al 50%.

Un successivo studio di caso,⁴⁰ ancora sostenuto dalla Fondazione Gates, approfondisce il nesso fra raccolta di evidenza empirica sull'impatto delle biblioteche pubbliche e utilizzo dei dati a fini di *advocacy*:

Providing evidence of how people's lives have been directly impacted through library programs and services is one of the most important elements of effective advocacy at any level. Therefore, it is critically important that the right data are collected to support the unique library advocacy opportunities in a particular community, country, or region.⁴¹

Gli autori richiamano l'ampiezza dell'indagine TNS e la sua efficacia per i programmi nazionali e internazionali di *advocacy* della Gates Global Libraries (GLs) Initiative in Europa⁴² e, in particolare, per la campagna a sostegno della dichiarazione scritta del Parlamento europeo 0016/2013 "sull'impatto delle biblioteche pubbliche nelle comunità europee".⁴³

La dichiarazione era a sua volta basata sui dati dell'indagine TNS e invitava la Commissione europea a riconoscere

[...] the essential services that public libraries provide to local communities and disadvantaged groups in relation to digital inclusion, social inclusion, lifelong learning and pathways to employment, and the role of those services in assisting with the delivery of the EU's objectives [...].⁴⁴

Lo studio di Cottrill e altri attribuisce, in conclusione, una doppia valenza alla valutazione d'impatto delle biblioteche pubbliche:

In the short term, designing programs to have specific, measurable impact arms grantees with immediately relevant evidence of the value of the library's contributions, enabling grantees to advocate more effectively for new funds and supportive policies. In the long term, creating an environment in which library staff and leaders are confident users of impact data – and building the

body of evidence about library impact year over year – increases the likelihood that libraries will continue to receive sustained support at the local, national, and international levels, long after a GL grant ends.⁴⁵

Qualche annotazione finale

I progetti e le ricerche nazionali e transnazionali su valore e impatto delle biblioteche pubbliche forniscono contributi assai rilevanti allo sviluppo della biblioteconomia valutativa e all'analisi della funzione sociale delle biblioteche stesse in un periodo, ormai lungo, in cui esse registrano un appannamento non privo di conseguenze preoccupanti per il presente e di minacce per il futuro. Un primo contributo ha natura descrittiva: ci dice chi usa cosa nelle biblioteche, con quali motivazioni e quali benefici ne trae. Un tratto comune a più contesti sembra essere quello della prevalente fruizione di alcuni servizi da parte delle categorie socialmente deboli. È davvero così? Questo è un punto su cui occorre soffermarsi seriamente, perché i riflessi sulla missione, sulle politiche da seguire e sulla percezione del valore delle biblioteche pubbliche non sono di poco conto. È decisivo, per esempio, capire se e in che modo è possibile caratterizzare le biblioteche pubbliche locali, anche nel nostro paese, quali articolazioni del sistema formativo. Ed è importante trovare una sintesi convincente fra diverse vocazioni di servizio: non possiamo ignorare che l'accesso alle risorse per la lettura, al libro, conserva un posto privilegiato nella percezione sociale della biblioteca pubblica.

Un'altra costante è nella correlazione fra quadro politico-legislativo, spesa e livelli di servizio, fra livelli di servizio e tassi d'uso, fra tassi d'uso e benefici percepiti: dove c'è una cultura di governo disposta a legittimare la funzione delle biblioteche pubbliche, i risultati si vedono.

Un fondamentale contributo di questo filone di studi è anche nell'individuazione e classificazione degli *outcome*, alle quali contribuiscono letteratura, competenza professionale, apporti qualitativi e riscontri quantitativi. Sono ormai ben definiti quadro teorico-metodologico, strumentazione e oggetto d'indagine. Quest'ultimo copre il ventaglio e la natura dei benefici che le biblioteche pubbliche

possono produrre nella società contemporanea e che gli utenti in vario modo e intensità percepiscono, ma si sta affermando un modello più raffinato, il quale analizza anche i fattori che in misura maggiore o minore incidono sulla percezione dei benefici medesimi.

È difficile immaginare un rapporto lineare di causa ed effetto tra la raccolta di evidenza intorno a impatto e valore delle biblioteche pubbliche, relative campagne di comunicazione e orientamenti favorevoli alle biblioteche nella decisione politica: quest'ultima è permeabile a molte altre esigenze e sollecitazioni. Ciononostante, una migliore e più diffusa conoscenza della funzione sociale delle biblioteche pubbliche appare indispensabile anche e soprattutto in una realtà, come quella italiana, segnata da forti ritardi e recenti, drammatiche involuzioni. Programmi scientifici e studi di respiro nazionale su questi temi, aggiornati e aperti a nuovi passaggi comparativi, possiamo metterli in cantiere.

NOTE

Per tutti i siti web l'ultima consultazione è stata effettuata il 19 aprile 2017.

¹ L'articolo riprende, con integrazioni e modifiche, i contenuti della relazione presentata dall'autore al convegno "La biblioteca aperta: tecniche e strategie di condivisione" (Milano, 16-17 marzo 2017).

² Per una ricognizione delle fonti vedi ROSWITHA POLL, *Bibliography "Impact and outcome of libraries"*, February 2016, http://www.ifla.org/files/assets/e-metrics/bibliography_impact_and_outcome_2016.pdf.

³ International Organization for Standardization, *International standard ISO 16439: information and documentation: methods and procedures for assessing the impact of libraries*, Geneva, ISO, 2014, p. 4. Una presentazione del documento è in GIOVANNI DI DOMENICO, *ISO 16439: un nuovo standard per valutare l'impatto delle biblioteche*, "AIB studi", 54 (2014), n. 2-3, p. 325-329.

⁴ *ISO 16439:2014* cit., p. 13.

⁵ Vedi *ivi*, p. 12.

⁶ Vedi LIA FREDERIKSEN, "Our public library": social reproduction and urban public space in Toronto, "Women's studies international forum", 48 (2015), p. 141-153.

⁷ *Ivi*, p. 142.

⁸ Vedi PERTTI VAKKARI - SAMI SEROLA, *Perceived outcomes of public libraries*, "Library & information science research", 34 (2012), n. 1, p. 37-44; PERTTI VAKKARI, *Models explaining the perceived outcomes of public libraries*, "Journal of documentation", 70 (2014), n. 4, p. 640-657. Il modello finlandese è stato poi adattato e utilizzato anche per un'indagine del

dicembre 2012 sulla percezione dei benefici associati ai servizi delle biblioteche pubbliche statunitensi: vedi SEI-CHING JOANNA SIN - PERTTI VAKKARI, *Perceived outcomes of public libraries in the U.S.*, "Library & information science research", 37 (2015), n. 3, p. 209-219.

⁹ PERTTI VAKKARI, *Models explaining the perceived outcomes of public libraries* cit., p. 644.

¹⁰ Vedi PERTTI VAKKARI - SAMI SEROLA, *Perceived outcomes of public libraries* cit., p. 40-41.

¹¹ Le procedure di analisi della regressione multipla consentono di evidenziare l'eventuale relazione fra una singola variabile dipendente e alcune variabili indipendenti. Nel caso della ricerca finlandese, le variabili dipendenti sono le tre categorie di benefici individuate (per la vita quotidiana, per gli interessi culturali, per la professione), mentre quali variabili indipendenti i ricercatori hanno considerato la formazione di base e professionale, l'età, il sesso, la lettura di libri, l'utilizzo della biblioteca pubblica e di Internet per le attività quotidiane, gli interessi culturali e la professione, le caratteristiche delle biblioteche pubbliche confrontate con Internet. La *path analysis* è impiegata per descrivere le dipendenze dirette fra variabili in un modello.

¹² PERTTI VAKKARI, *Models explaining the perceived outcomes of public libraries* cit., p. 656.

¹³ Vedi FRANK HUYSMANS - MARJOLEIN OOMES, *Measuring the public library's societal value: a methodological research program*, "IFLA journal", 39 (2013), n. 2, p. 168-177.

¹⁴ Ivi, p. 169.

¹⁵ Vedi ivi, p. 175.

¹⁶ Ivi, p. 174.

¹⁷ Vedi *Libraries making a difference: the fifth quality framework of Welsh public library standards 2014-2017*, prepared by LISU in consultation with the Welsh Government, 2014, <http://www.lboro.ac.uk/microsites/infosci/lisu/download-s/140425wpls5en.pdf>.

¹⁸ Ivi, p. 8.

¹⁹ Ivi, p. 9.

²⁰ Vedi EDDIE HALPIN - CAROLYNN RANKIN - ELIZABETH L. CHAPMAN - CHRISTOPHER WALKER, *Measuring the value of public libraries in the digital age: what the power people need to know*, "Journal of librarianship and information science", 47 (2015), n. 1, p. 30-42.

²¹ Il metodo Delphi si basa sulla raccolta e valutazione delle opinioni espresse da esperti intorno a determinate ipotesi formulate, solitamente, in un questionario. L'indagine si svolge in più fasi. Tra una fase e l'altra un amministratore licenzia una sintesi in forma anonima delle risposte ricevute, permettendo ai partecipanti di modificare i propri punti di vista sulla scorta dei pareri altrui. Una media finale delle risposte conclude la procedura.

²² EDDIE HALPIN et al., *Measuring the value of public libraries in the digital age* cit., p. 31.

²³ Vedi ivi, p. 34: "Twenty-two people were invited to the workshop, with a total of 19 participating on the day [...]. The target population was chosen for their expertise, experience, and involvement in the issue of the value of public libraries. This included representatives from the professional body, the Chartered Institute of Library and Information Professionals (CILIP); the government DCMS (Department

for Culture, Media and Sport); the Museums, Libraries and Archives Council (MLA), the body responsible for overseeing public library provision; local government decision makers; and public library practitioners, academics and PhD students". I dati raccolti sono stati elaborati con il pacchetto software NVivo 8.

²⁴ CILIP sta per Chartered Institute of Library and Information Professionals.

²⁵ EDDIE HALPIN et al., *Measuring the value of public libraries in the digital age* cit., p. 39. Per la *Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo* vedi, per esempio, all'indirizzo <http://www.interlex.it/testi/dichuniv.htm>. L'art. 19 recita: "Ogni individuo ha il diritto alla libertà di opinione e di espressione incluso il diritto di non essere molestato per la propria opinione e quello di cercare, ricevere e diffondere informazioni e idee attraverso ogni mezzo e senza riguardo a frontiere".

²⁶ Vedi JOHN B. HERRIGAN, *Libraries at the crossroads: the public is interested in new services and thinks libraries are important to communities*, Washington DC, Pew Research Center, September 2015, http://www.pewinternet.org/files/2015/09/2015-09-15_libraries_FINAL.pdf. L'indagine è stata svolta, con riferimento ai dodici mesi precedenti, tra il 17 marzo e il 12 aprile 2015 su di un campione nazionale rappresentativo di 2004 persone, dai 16 anni in su.

²⁷ Vedi KATHRYN ZICKUHR - LEE RAINIE - KRISTEN PURCELL, *Library services in the digital age: patrons embrace new technologies - and would welcome more: but many still want printed books to hold their central place*, Washington DC, Pew Research Center's Internet & American Life Project, January 2013, http://libraries.pewinternet.org/files/legacy-pdf/PIP_Library%20services_Report.pdf; PEW RESEARCH CENTER, *How Americans value public libraries in their communities*, Washington DC, Pew Research Center, December 2013, http://libraries.pewinternet.org/files/legacy-pdf/PIP_Libraries%20in%20communities.pdf.

²⁸ JOHN B. HERRIGAN, *Libraries at the crossroads* cit., p. 10.

²⁹ Ivi, p. 22.

³⁰ Ivi, p. 27.

³¹ Vedi PERTTI VAKKARI - SVANHILD AABØ - RAGNAR AUDUNSON - FRANK HUYSMANS - MARJOLEIN OOMES, *Perceived outcomes of public libraries in Finland, Norway and the Netherlands*, "Journal of documentation", 70 (2014), n. 5, p. 927-944; PERTTI VAKKARI - SVANHILD AABØ - RAGNAR AUDUNSON - FRANK HUYSMANS - NAHYUN KWON - MARJOLEIN OOMES - SEI-CHING JOANNA SIN, *Patterns of perceived public library outcomes in five countries*, "Journal of documentation", 72 (2016), n. 2, p. 342-361.

³² Per il confronto sono stati riutilizzati i dati finlandesi già raccolti (vedi PERTTI VAKKARI - SAMI SEROLA, *Perceived outcomes of public libraries* cit.; PERTTI VAKKARI, *Models explaining the perceived outcomes of public libraries* cit.). L'indagine norvegese è stata effettuata nel settembre 2011 via web panel, quella olandese nel settembre 2012 via online panel. Sono segnalate leggere differenze nella composizione dei campioni e sono stati effettuati aggiustamenti a fini comparativi. Le 22 aree della vita sono state accorpate in quattro categorie: lavoro, istruzione/formazione, attività quotidiane e attività culturali.

³³ In entrambi i casi l'indagine si è svolta via web. In fase di

elaborazione dei dati relativi ai cinque paesi sono stati inclusi i soli rispondenti di età compresa fra i 18 e gli 80 anni con esperienze di frequentazione dei servizi bibliotecari pubblici nei dodici mesi precedenti ciascuna indagine.

³⁴ PERTTI VAKKARI et al., *Patterns of perceived public library outcomes in five countries* cit., p. 348.

³⁵ Vedi *Cross-European survey to measure users' perceptions of the benefits of ICT in public libraries: final report*, March 2013, <https://digital.lib.washington.edu/researchworks/bitstream/handle/1773/22718/Final%20Report%20-%20Cross-European%20Library%20Impact.pdf>.

³⁶ Sono Belgio, Bulgaria, Danimarca, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Italia, Lettonia, Lituania, Olanda, Polonia, Portogallo, Regno Unito, Repubblica Ceca, Romania, Spagna. Il campione è considerato rappresentativo del 90% della popolazione UE. Nella parte qualitativa della ricerca è stata inserita anche la Svezia.

³⁷ Una biblioteca ogni 10.000 abitanti. L'Italia è leggermente sopra la media.

³⁸ Dall'indagine è stato escluso l'utilizzo di PC e smartphone degli utenti.

³⁹ Per l'Italia, ai primi tre posti abbiamo: mancanza di altre opzioni per l'accesso a Internet; mancanza di altre opzioni per l'accesso a un computer; accesso libero a Internet.

⁴⁰ Vedi JULIA COTTRILL - FERNANDO LETELIER - PABLO ANDRADE BLANCO - HENRY GARCÍA - MARCEL CHIRANOV - YULIYA TKACHUK - TETIANA LIUBYVA - RACHEL CROCKER - MATTHEW VAN-

DERWERFF - GIEDRE CISTOVIENE - INETA KRAULS-WARD - EUGENIJUS STRATILATOVAS - DAN MOUNT - AGNIETE KURUTYTE - TRIYONO, *From impact to advocacy: working together toward public library sustainability*, "Performance measurement and metrics", 16 (2015), n. 2, p. 159-176.

⁴¹ Ivi, p. 161.

⁴² Gli obiettivi GLs per le attività di *advocacy* sono riassunti così: "1) secure allocation of adequate financial resources for public libraries and supporting institutions; 2) build understanding of the intrinsic value of public libraries in communities in order to move public libraries higher on political and budgetary agendas; 3) accelerate policies or funding mechanisms to extend coverage of broadband so libraries have affordable access; and 4) secure improved policies and regulations governing library administration, staffing, facilities, and services", ivi, p. 160-161.

⁴³ Vedi EUROPEAN PARLIAMENT, *Written declaration, under Rule 123 of Parliament's Rules of Procedure, on the impact of public libraries in European communities*, October 2013, <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-%2F%2fEP%2F%2fNONGML%2bWDECL%2bP7-DCL-2013-0016%2b0%2bDOC%2bPDF%2bV0%2F%2fEN>.

⁴⁴ Ivi, p. 2.

⁴⁵ JULIA COTTRILL et al., *From impact to advocacy* cit., p. 174.

DOI: 10.3302/0392-8586-201705-006-1

ABSTRACT

The article presents a critical overview of the recent international literature and case studies in the field of impact evaluation of public libraries. Several relevant trends emerge from the review. First, there is an increasing attention for assessing outcomes related to library services. Second, national surveys are expanding constantly. Third, transnational surveys are being tested. This work is completed with some comments on survey methods, on research results and on prospects of Italian Library and Information Science in the field of evaluation.