

CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA
BIBLIOTECA MULTIMEDIALE & CENTRO DI DOCUMENTAZIONE
“Teca del Mediterraneo”

9° WORKSHOP
Qualità e oltre:
cosa valgono le Biblioteche e i Centri di Documentazione

Tavola rotonda
La qualità nelle Biblioteche:
cosa produce per la collettività?

Note sulla valutazione d'impatto delle biblioteche

Giovanni Di Domenico
Università degli studi di Urbino “Carlo Bo”

Bari, 16/17 giugno 2006

1. Premessa

Nel nostro Paese appaiono ancora poco strutturati una metodologia, una strumentazione, un bagaglio professionale che sappiano generare, per le diverse tipologie bibliotecarie, buone soluzioni valutative della qualità in termini d'impatto. Fin qui sono stati soprattutto sperimentati da un lato set d'indicatori tendenti a misurare risultati diretti di servizio (*outputs*) sotto il profilo dell'efficienza (per esempio, spesa per utente) e dell'efficacia (per esempio, tasso di penetrazione), dall'altro indagini qualitative sul grado di soddisfazione degli utenti. Pur comprendendo quest'ultimo aspetto, il concetto di impatto fa piuttosto riferimento agli effetti, alle conseguenze del servizio (*outcomes*) su individui, gruppi o intere comunità. Detti effetti possono essere positivi o negativi, diretti o indiretti, voluti o accidentali e possono essere in vario modo valutati.¹ Per esempio, possiamo far rientrare nell'ambito della valutazione d'impatto uno studio sulla crescita delle abilità nell'uso delle risorse elettroniche fra gli studenti che abbiano frequentato i corsi a tal fine organizzati da una biblioteca universitaria. Raccogliere dati e informazioni sull'impatto della biblioteca e dei suoi servizi, poi analizzarli e interpretarli, infine applicarli ad azioni di miglioramento: con queste attività possiamo mettere sistematicamente in evidenza le ricadute della qualità erogata dalle biblioteche sulle conoscenze e sulle capacità cognitive delle persone, sulle loro prospettive di studio, di lavoro e di vita, sulla ricchezza culturale, sociale ed economica di una comunità. In qualche modo, anche se non senza difficoltà, la valutazione d'impatto può registrare i cambiamenti *realmente* determinati nel tempo dai servizi bibliotecari in coloro che li usano e nella collettività complessivamente intesa:

Impact evaluation is a management tool used to assess changes that can be attributed to a particular intervention, programme or policy².

È importante occuparsene, e per molte ragioni, che provo a sintetizzare:

- si sta facendo sempre più pressante la domanda di trasparenza e di responsabilità (di *accountability*, come si usa dire) rivolta dalle istituzioni, dalla società civile e dai cittadini alle organizzazioni di servizio, sia pubbliche sia private: si tratta di fornire risposte valide, documentate e convincenti a sollecitazioni di natura etica, che non dovrebbero esser mai ignorate, men che meno dalle biblioteche, che esprimono storicamente una forte vocazione in tal senso;
- la biblioteca sta attraversando un'innegabile crisi di legittimazione sociale: è obbligata perciò a documentare in maniera credibile l'insostituibilità del suo ruolo e la dinamicità della sua azione nella cosiddetta società della conoscenza;
- all'interno di un più generale interesse per la dimensione economica delle politiche e delle attività culturali, in molti si stanno interrogando sul valore della biblioteca e sugli effetti economici che essa è capace di produrre rispetto agli investimenti e ai finanziamenti di cui beneficia;
- il decremento dei finanziamenti correnti spinge le biblioteche ad attrezzarsi per iniziative di fund raising, le quali presuppongono un'elevata capacità di valorizzare la propria "verità sociale" e di presentare i vantaggi assicurati ai destinatari finali del servizio;
- le biblioteche hanno necessità di accompagnare con una maggiore ampiezza di riscontri le loro strategie di gestione della qualità, innovazione tecnologica e cambiamento organizzativo: la valutazione d'impatto è componente non secondaria del processo di creazione di un più ricco ambiente decisionale.

¹ Cfr. *Impact evaluation of museums, archives and libraries: available evidence project*, by Caroline Wavell [et al.], London: Resource: The Council for Museums, Archives and libraries, 2202, <<http://www.rgu.ac.uk/files/imreport.pdf>>, p. 7. Questo e gli altri indirizzi Web citati nelle note sono stati controllati in data 12 giugno 2006.

² *Ibidem*.

2. Le aree d'impatto

Per integrare questo tipo di valutazione nel ciclo gestionale di un'organizzazione bibliotecaria, sarà necessario individuare e circoscrivere le principali aree d'impatto, riconducendole alle caratteristiche tipologiche, alle finalità e agli obiettivi dell'organizzazione stessa. In prima battuta, potremmo evidenziarne tre, che richiamano rispettivamente le transazioni di servizio con gli utenti, la vita sociale e la vita economica.

Impatto sugli utenti

Si tratta di verificare l'effettiva presenza di cambiamenti nei principali ambiti d'interazione fra la biblioteca e i suoi utenti.³ Possiamo allora focalizzare:

- un ambito delle necessità razionali (quelle più direttamente legate al soddisfacimento di bisogni d'informazione e conoscenza). Per esempio, nel caso dei servizi erogati agli studenti dalle biblioteche scolastiche, è importante monitorare lo sviluppo delle loro attitudini e della loro capacità di apprendimento;
- un ambito delle necessità emozionali (quelle legate al clima, anche virtuale, in cui avvengono le transazioni di servizio). È bene verificare fino a che punto l'esperienza di contatto con la biblioteca risulti per gli utenti attivi appagante sotto il profilo delle motivazioni, della comunicazione, dell'autostima ecc.
- un ambito delle necessità etiche (quelle legate alla responsabilità, alla trasparenza ecc.). Per esempio, si sottopongono a indagine i livelli di fiducia riscossi dagli operatori presso gli utenti.

In sintesi, la valutazione d'impatto sugli utenti dovrebbe fornire indicazioni certe circa la funzione esercitata dalla biblioteca sulla loro crescita personale (culturale, intellettuale, professionale) e sulla qualità della loro vita.

Impatto sociale

Fino a che punto le biblioteche, in particolare le biblioteche pubbliche locali, incidono sulla vita di una comunità e contribuiscono a trasformarla? Quale impatto hanno le politiche bibliotecarie sulla lotta contro l'esclusione sociale e contro le vecchie e nuove disuguaglianze nell'accesso alle risorse dell'informazione e della conoscenza? Quali risultati ottengono le biblioteche in materia di *e-government*, democrazia partecipata, informazione di comunità? Quale grado di coinvolgimento esprimono rispetto ai programmi pubblici di *lifelong learning* o di promozione della lettura? Quale sostegno forniscono all'affermazione di modelli sociali aperti alla multiculturalità e all'educazione interculturale? La valutazione dell'impatto sociale dovrebbe partire almeno da questi quesiti e dagli obiettivi che ad essi soggiacciono.

Impatto economico

Per valutare l'impatto economico delle biblioteche bisognerebbe affrontare questioni come:

- l'impatto sul lavoro e sulla variazione dei livelli occupazionali: le biblioteche contribuiscono alla crescita di competenze e abilità per le professioni?;
- l'impatto sui processi d'innovazione tecnologica e organizzativa: le diverse tipologie bibliotecarie e i servizi documentari rappresentano una risorsa, tendenzialmente "strategica", per l'economia di un territorio, di un distretto ecc., per il rinnovamento della pubbli-

³ Mi sia consentito richiamare qui un mio lavoro: *Il servizio bibliotecario personalizzato nella rilevazione della qualità percepita dagli utenti*, intervento al convegno "La biblioteca su misura" (Milano, 9-10 marzo 2006), ora in «Biblioteche oggi» 24, 2006, n. 5, p. 41-47, disponibile anche all'indirizzo < <http://www.bibliotecheoggi.it/2006/20060504101.pdf> >

- ca amministrazione, per l'organizzazione e la gestione della conoscenza d'impresa?;
- l'impatto sul mercato: gli investimenti delle biblioteche negli acquisti (di materiali documentari, attrezzature ed arredi, servizi) quanto incidono sui settori coinvolti? Quanto estesa e significativa è la partnership con soggetti privati nel campo dell'editoria, dell'industria culturale ecc.?
- l'impatto sulle attività commerciali degli esercizi vicini alle sedi delle biblioteche;
- l'impatto in chiave di valorizzazione turistico/culturale di un territorio;
- il valore non immediatamente orientato all'uso, e non negoziabile sotto il profilo commerciale, del patrimonio culturale e documentario organizzato dalle biblioteche. Il valore di questo patrimonio può essere apprezzato solo come elemento costitutivo dell'identità culturale di un paese, di una comunità di ricerca o di una comunità territoriale: la storia, la missione, il valore delle biblioteche oltrepassano la dimensione del mercato e delle sue regole, laddove invece i prodotti, i servizi, l'utilità sociale delle biblioteche stesse devono far i conti con una realtà competitiva, nella quale esistono una molteplicità di soggetti e canali che offrono cultura, informazione, documenti, percorsi di conoscenza.⁴

3. Il modello di valutazione

Il passo successivo consisterà nell'elaborazione di un coerente modello valutativo, che dovrà rispondere agli obiettivi dell'organizzazione bibliotecaria, permettere di stabilire quali aspetti del servizio valutare (e perché) e soddisfare alcuni requisiti: sistematicità e validità scientifica (evitando episodicità e improvvisazione), pertinenza (con riferimento alle diverse tipologie bibliotecarie), facilità d'uso, basso costo. Affiancare nuovi indicatori a quelli abitualmente in uso nelle biblioteche sarà un'operazione necessaria. Ecco un esempio relativo alla valutazione d'impatto delle *public libraries*, tratto da una recente monografia pubblicata in Inghilterra:

Objective 1: To ensure access to ICT for people with sensory and mobility impairments

- 1 Proportion of people with sensory and mobility impairments using libraries.
- 2 Levels of competence and confidence in using ICT.
- 3 Levels of interest in e-learning opportunities.

Objective 2: To ensure staff awareness and competence in relation to aspects of social inclusion

- 1 Staff knowledge about engaging with people who are socially excluded.
- 2 Staff taking a more proactive approach to meeting customer needs.
- 3 Staff confidence in engaging with people who are socially excluded.
- 4 Do people who are socially excluded perceive that they are treated equally and have equal access to resources?

Objective 3: Enhanced public library role in lifelong learning

- 1 Levels of knowledge of provision.
- 2 Levels of use a variety of relevant services.
- 3 Increased valuing of the service by 'silver surfers'.
- 4 Proportion of people non previously taking up learning opportunities who are using ICT in

⁴ Riprendo qui alcuni concetti sviluppati nel mio *Fund raising e identità istituzionale della biblioteca: quale rapporto?*, intervento presentato al 52° Congresso nazionale AIB (Roma, 23-24 novembre 2005) nell'ambito della sessione "Servizi e territorio" (24 novembre), ora in «Bollettino AIB» 45, 2005, n. 4, p. 467-476.

the library to participate in lifelong learning.

Objective 4: Identified needs of targeted communities are better met by library services

1 Are people from ethnic communities aware of free access to libraries and their entitlement to services?

2 Are people from ethnic communities able to utilize the available services?

3 Do ethnic communities show more confidence in contributing their views to service development within cultural constraints?⁵

Elemento costitutivo di primaria importanza del modello di valutazione saranno le metodologie di analisi prescelte e le relative tecniche. Facendo tesoro della letteratura che si è occupata di questi argomenti, della casistica disponibile e di accorte attività di benchmarking, si predisporrà un set di strumenti da testare e poi utilizzare "a regimine". Diversi obiettivi d'indagine reclameranno ovviamente diversi approcci valutativi.

Valutazione dell'impatto sugli utenti

Gli *outcomes* del servizio (segnatamente di un servizio personalizzato) dovrebbero essere analizzati e valutati mediante la pianificazione e la realizzazione di cicli d'indagine a carattere - almeno inizialmente - qualitativo e motivazionale, dunque volti a studiare i comportamenti individuali degli utenti, le loro percezioni e opinioni sugli effetti del servizio ricevuto, il loro atteggiamento verso la biblioteca oppure verso sue specifiche attività o iniziative. Potremo a tal fine adoperare tecniche di osservazione dei comportamenti, organizzare gruppi di discussione, somministrare interviste o questionari (in sede, telefonici, postali, tramite Web) e così via.⁶ La scelta dello strumento d'indagine dipenderà dalla specifica natura di ciò che s'intenderà valutare e da ponderate considerazioni su vantaggi, svantaggi, costi connessi a ciascuna soluzione. In una fase successiva, sarà opportuno avviare anche indagini di tipo quantitativo (*impact measurement*), attraverso le quali si acquisiranno dati concernenti le dimensioni dei fenomeni studiati.

Valutazione dell'impatto sociale

La principale difficoltà in cui s'imbattono quanti si pongono il problema di valutare l'impatto sociale delle biblioteche pubbliche sta nella necessità di distinguere, fra tutti gli altri, gli effetti prodotti dall'azione delle biblioteche medesime. Constatato l'alto costo e i limiti di specifiche misurazioni d'impatto in grado di superare questo scoglio,⁷ si tende a optare per modelli d'impianto qualitativo, come il *social impact audit*, che riescono comunque a fornire riscontri utili e affidabili:

The process is based on extensive and carefully focused 'discussions' with stakeholders - all of whom are to be identified to obtain 'as full a view as possible of the social aspects of public library activity'. The 'discussions' take place using interviews, focus groups and workshops. Community profiling enables stakeholders to be identified

⁵ Sharon Markless, David Streatfield, *Evaluating the impact of your library*. London: Facet Publishing, 2006, p. 79-80.

⁶ Un buon esempio di valutazione dell'impatto dei servizi bibliotecari sugli utenti ci giunge dalla Biblioteca universitaria di Lugano. Vedi Sabrina Piccinini, *Valutare il grado di comprensione delle information literacy skills da parte degli studenti universitari*, «Biblioteche oggi» 24, 2006, n. 3, p. 17-27.

⁷ Vedi Pieraldo Lietti, *Il bilancio sociale della biblioteca*, a cura della Commissione nazionale biblioteche pubbliche [dell'Associazione italiana biblioteche], intervento presentato nella già citata sessione del 52° Congresso nazionale AIB, disponibile all'indirizzo <<http://www.aib.it/aib/congr/c52/liettint.htm>>: «I metodi di indagine più diffusi per stimare tali effetti sono di tipo sperimentale. Essi mirano a valutare l'impatto 'netto' di una politica o di un intervento sociale in termini quantitativi (cioè mediante indicatori e descrittori), mettendo a confronto gruppi di beneficiari dell'intervento con gruppi del tutto simili per caratteristiche che però non ne sono destinatari, e verificando le differenze prodottesi fra i due. Questo approccio, assai oneroso in termini di tempo e risorse, può essere proficuamente utilizzato per la valutazione di interventi pubblici di ampio respiro, ma è difficilmente applicabile a politiche e interventi come quelli nel campo della lettura, per loro natura complessi e trasversali, che rendono poco utile il tentativo di isolare un impatto netto».

and valid focus groups to be constructed⁸.

Valutazione dell'impatto economico

In materia di valutazione economica appaiono sin qui frequentate le metodologie (qualitative e quantitative) che si prefiggono di indagare le modalità d'impatto *in non-monetary terms*, ma anche quelle che riflettono in termini monetari il valore di beni e servizi non direttamente investiti dalle dinamiche concorrenziali e di scambio del mercato.

Sul primo versante sono stati in particolare effettuati studi riguardanti l'impatto della *business information* sulle attività economiche, la capacità delle biblioteche di attrarre visitatori nelle loro aree d'insediamento e i benefici economici indiretti legati alla messa a disposizione di opportunità formative e di ricerca occupazionale.⁹

Sull'altro versante lo strumento più noto (ma anche più discusso) è la *contingent valuation*, un metodo qualitativo diretto ed esplicito, basato sulla somministrazione di questionari e interviste e sulla simulazione di scenari, già impiegato per l'analisi economica dei beni ambientali e culturali in generale.¹⁰ Molto schematicamente: ai rispondenti vengono prospettate ipotetiche opportunità di mercato, in virtù delle quali essi possono determinare un effetto (la conservazione di un bene, il miglioramento di un servizio ecc.) pagando una certa somma, oppure possono beneficiare di una compensazione in denaro in caso di sopraggiunta indisponibilità di un servizio. Dichiarando quanto sarebbero disposti a pagare, o a quanto dovrebbe ammontare la compensazione, i rispondenti assegnano un valore economico ai beni e ai servizi sottoposti a indagine.

La sperimentazione della *contingent valuation* sulle biblioteche sta muovendo solo i suoi primi passi:¹¹ è il caso di attendere un più consistente numero di (comunque auspicabili) applicazioni prima di giudicarne l'efficacia. Le perplessità maggiori si appuntano sugli alti rischi di distorsione o esagerazione nelle risposte e sul molto lavoro che è necessario fare (strutturazione del questionario, pesi ecc.) per riceverne di attendibili.

4. La *evidence-based policy and practice*

Una volta elaborati e interpretati gli elementi informativi acquisiti, il ciclo della valutazione d'impatto sarà completato con momenti di disseminazione dei risultati prima e con interventi di miglioramento poi. Nella biblioteconomia anglosassone si sta affermando uno stile gestionale, denominato *evidence-based policy and practice* (EBPP), che collega ottimamente fra loro le diverse fasi della valutazione¹². Il termine *evidence*, il cui uso è mutuato dall'area medica (*evidence-based medicine*), esprime il concetto di raccolta sistematica e integrazione di "prove" derivanti da diverse fonti di ricerca, contatto e sperimentazione. Nel mondo delle biblioteche il modello EBPP sembra funzionale a una gestione del cambiamento che sia costantemente supportata dalla valutazione e che al tempo stesso sia tra-

⁸ S. Markless, D. Streatfield, *Evaluating...*, cit., p. 143. Sulle applicazioni del *social impact audit* al mondo delle biblioteche si veda soprattutto Rebecca Linley, Bob Usherwood, *New measures for the new library: a social audit of public libraries*. London: British Library Board, 1998. Si veda anche Bob Usherwood, *Accounting for outcomes – demonstrating the impact of public libraries*, intervento presentato alla "2001 Public Libraries Conference" dell'ALIA (Melbourne, 12-16 novembre), <<http://conferences.alia.org.au/public2001/usherwood.html>>.

⁹ Vedi *Impact...*, cit., p. 66.

¹⁰ Cfr. Svanhild Aabø, *The value of public libraries*, intervento presentato alla "71th IFLA General Conference" (Oslo, 14-18 agosto 2005), <<http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/119e-Aabo.pdf>>. Della stessa autrice si veda *The value of public libraries: a methodological discussion and empirical study applying the contingent valuation method*. Oslo: Unipub, 2005, che è forse la monografia più completa fin qui pubblicata nel settore. Roberto Ventura ha proposto ai bibliotecari italiani un'esauriente *Introduzione alla Contingent Valuation* in «Biblioteche oggi» 23, 2005, n. 7, p. 44-62. Si veda, infine, anche P. Lietti, *Il bilancio...*, cit.

¹¹ Vedi Roxanne Missingham, *Libraries and economic value: a review of recent studies*, <<http://www.nla.gov.au/nla/staffpaper/2005/missingham8.html>>.

¹² Vedi S. Markless, D. Streatfield, *Evaluating...*, cit., p. 8-10.

sparente e ben comunicata. La disponibilità e la diffusione di *evidence* sono tasselli importanti per consolidare la ricerca e la pratica della qualità nelle biblioteche, orientarne e gestirne al meglio le politiche innovative e di miglioramento, legittimarne agli occhi della collettività la presenza e la funzione. Dobbiamo però essere consapevoli dei non trascurabili sforzi culturali e organizzativi che un approccio siffatto richiede, sia per la creazione di un clima professionale favorevole alla valutazione d'impatto e alle applicazioni EBPP sia per la produzione e condivisione di conoscenza specifica (attraverso occasioni di dibattito e di scambio, momenti formativi, pratiche di benchmarking, progetti pilota e via discorrendo). Solo in questo modo, del resto, un quesito come "La qualità nelle biblioteche: cosa produce per la collettività?" può trovare risposte convincenti e spendibili.