

# Quanto valgono le biblioteche? Un metodo per valutare l'impatto sociale delle biblioteche pubbliche italiane

di Sara Chiessi

## Nota introduttiva

Questa ricerca non sarebbe esistita senza l'IFLA Researcher-Librarian Partnership<sup>1</sup>, un'iniziativa promossa nel 2010 dalla sezione Library Theory and Research dell'IFLA. La *partnership* – rivolta a “giovani” bibliotecari – prevedeva l'affiancamento di ogni partecipante da parte di un mentore esperto e qualificato. Mentore di questo progetto è stata Roswitha Poll dell'Università di Münster [20, 21, 22, 23], ex membro della sezione Statistics and Evaluation dell'IFLA e attualmente presidente della commissione ISO TC46/SC8 (Information and documentation – Quality. Statistics and performance evaluation) che alla fine del 2010 ha istituito un nuovo gruppo di lavoro (TC46/SC8/WG10) con lo scopo di definire uno standard internazionale per l'impatto delle biblioteche.

Questa ricerca deve quindi gran parte del suo assetto metodologico e teorico ai suggerimenti e all'esperienza di Roswitha Poll, e ha beneficiato delle prime osservazioni del gruppo di lavoro ISO (offrendo a sua volta un test pratico di quelle osservazioni: i suoi risultati contribuiranno infatti allo sviluppo del nuovo standard ISO sull'impatto delle biblioteche).

Il modello del questionario utilizzato per la ricerca è un questionario elaborato nell'ambito del progetto IFLA Global statistics for the 21<sup>st</sup> century [15]<sup>2</sup>, che non è mai stato pubblicato né testato fino ad oggi: quello che viene presentato qui costituisce infatti il primo test effettuato sulle biblioteche pubbliche<sup>3</sup>.

SARA CHIESSI, Consorzio sistema bibliotecario nord-ovest, Biblioteca comunale Tilane, piazza della Divina Commedia 5, 20037 Paderno Dugnano (MI), e-mail sara.chiessi@csbno.net.

Ultima consultazione siti web: novembre 2011.

1 <<http://www.ifla.org/en/news/the-researcher-librarian-partnership>> e <<http://www.ifla.org/en/news/the-researcher-librarian-partnership-o>>.

2 Il questionario IFLA è stato messo a punto da Roswitha Poll, ed è a sua volta ispirato a una ricerca – mai pubblicata – della Bayerische Staatsbibliothek di Monaco di Baviera. Esistono due varianti del questionario: una per le biblioteche pubbliche e una per le biblioteche accademiche.

3 Un test sulle biblioteche accademiche è stato invece concluso di recente da Marta de la Mano dell'Universidad de Salamanca. I risultati della ricerca non sono ancora stati pubblicati.

## Perché la valutazione d'impatto?

Negli ultimi anni la crisi economica ha inciso profondamente sui *budget* delle biblioteche di tutto il mondo [1]. Se la situazione italiana è ben nota a chi legge queste pagine, neppure altrove le biblioteche stanno molto bene: in Gran Bretagna 400 *public libraries* rischiano la chiusura [34] e anche le biblioteche della Florida – che in un noto studio di qualche anno fa hanno dimostrato di rendere più di 6 dollari per ogni dollaro investito – nel 2010 hanno dovuto combattere una dura battaglia per non perdere tutti i finanziamenti statali [13, 11]. In un contesto del genere le biblioteche hanno più che mai bisogno di legittimare la loro esistenza dimostrando il loro valore per gli individui, per la società e per lo sviluppo economico di una comunità [6, 7].

Non si tratta di un problema del tutto nuovo: la necessità di dimostrare l'impatto delle biblioteche era già viva negli anni Novanta [24, 25, 1], e nel decennio successivo l'attenzione si è gradualmente spostata dall'impatto sociale a quello economico [16]. La valutazione contingente (*contingent valuation*), l'analisi costi-benefici (*cost-benefit analysis*), e il ROI (*return on investment*: ritorno del denaro investito) si sono dimostrati fino ad oggi i metodi più adatti per misurare il valore economico di un bene fuori mercato come la biblioteca [18, 13, 1, 16, 9]. Negli ultimi anni tuttavia c'è stato un ripensamento della questione, a partire dalla considerazione che le biblioteche hanno un valore sociale e culturale che prescinde dal loro valore economico [12, 19], per cui sarebbe un errore concentrarsi sul mero ritorno economico [8, 26]. Negli ultimi anni la valutazione d'impatto ha acquisito visibilità e suscitato l'interesse della comunità bibliotecaria anche nel nostro paese [28, 29, 30, 31, 33, 5, 7, 8, 3, 4].

Nel momento in cui questa ricerca è iniziata non esisteva ancora in Italia nessun progetto organico di valutazione dell'impatto delle biblioteche, ma all'inizio del 2011 la sezione Marche dell'AIB con il patrocinio dell'Amministrazione provinciale di Pesaro e Urbino ha intrapreso un progetto pilota sotto la guida di Giovanni Di Domenico [2]. Il progetto è tuttora in corso e si concluderà nei primi mesi del 2012; i risultati saranno pubblicati entro la fine del prossimo anno.

## Il metodo

Le biblioteche pubbliche sono spesso strutture piuttosto piccole che tuttavia presentano un alto grado di complessità dal momento che offrono un'amplissima gamma di servizi rivolti ad aree molto diverse della vita degli individui (servizi per bambini, per adulti e per anziani) e che rispondono ai bisogni più diversi: informativi, educativi, culturali e ricreativi ecc. [1]. Per questa ragione valutare l'impatto delle biblioteche sugli individui e sulla comunità vuol dire valutare aspetti sfuggenti e intangibili come l'accesso all'informazione, il benessere e l'inclusione sociale – per citarne solo alcuni.

Al momento le tecniche più efficaci (e più usate) per definire l'impatto delle biblioteche si sono dimostrate essere metodi *soft* come interviste, indagini, *focus-group* ecc. [27, 12]<sup>4</sup>. Alcuni suggerimenti utili tuttavia possono venire anche dal campo della *contingent valuation* e dell'analisi costi-benefici, come l'idea – utilizzata nel questionario – di mettere gli utenti di fronte ad scenario simulato dell'improvvisa chiusura della biblioteca [1], o la richiesta di assegnare un valore monetario ai servizi bibliotecari [9]. Il metodo scelto per la presente ricerca è dunque un questionario destinato agli utenti

<sup>4</sup> Il progetto IFLA Global library statistics for the 21<sup>st</sup> century [21, 14] è giunto alla conclusione che al momento non esistono dati statistici in grado di provare un impatto sugli utenti e sulla società in generale. I dati statistici possono mostrarci input e output delle biblioteche, gli indicatori di *performance* possono misurare la qualità dei servizi, ma né l'uno né l'altro sono davvero in grado di dimostrare un qualche tipo di impatto. Tuttavia, possono essere utili per verificare (ed eventualmente confermare) i risultati ottenuti mediante altri metodi.

della biblioteca: dati i limiti di tempo e di risorse, si è deciso infatti di non prendere in considerazione i non utenti, anche se naturalmente la loro percezione della biblioteca e dei suoi servizi sarebbe essenziale in un progetto più organico di valutazione d'impatto.

Il campione analizzato – 81 risposte complessive – non può essere considerato statisticamente valido, ma lo scopo di questa ricerca non era ottenere risultati validi e inconfutabili, bensì testare un metodo ed elaborare un prototipo di questionario che sia utilizzabile pressoché da qualunque biblioteca pubblica italiana.

La scelta di somministrare il questionario tramite intervista ha permesso di osservare le reazioni degli intervistati e di rispondere ad alcune domande essenziali: il questionario è comprensibile? può essere completato in 10-15 minuti al massimo? ci sono domande non abbastanza chiare, o sbagliate, o inutili? Ci sono domande che si possono eliminare o a cui è possibile rispondere in altro modo (per esempio con i dati statistici, o con l'osservazione degli utenti in biblioteca)?

Il questionario elaborato dal progetto IFLA Global statistics for the 21<sup>st</sup> century [15] è stato modificato e adattato alla realtà italiana, quindi testato su alcune biblioteche emiliane. A fronte di alcune analogie necessarie a garantire una certa uniformità di risultati, le biblioteche che hanno preso parte alla ricerca presentano di proposito sostanziali differenze (di contesto, dimensioni, bacino d'utenza ecc.) in modo da offrire un campione il più variegato e rappresentativo possibile delle diverse tipologie di biblioteca pubblica.

Le biblioteche che hanno partecipato al progetto sono: la biblioteca Antonio Delfini di Modena (18.757 utenti attivi<sup>5</sup>), la biblioteca Crocetta di Modena (2.987 utenti attivi), la biblioteca comunale di Castelfranco Emilia (4.890 utenti attivi) e la biblioteca Natalia Ginzburg di Bologna (5.418 utenti attivi).

## Il questionario

Qui di seguito è presentato il questionario utilizzato per le interviste (le domande 3 e 5 presentavano alcune differenze tra biblioteca e biblioteca, a seconda dei servizi offerti). Questa prima versione è stato poi rivista e modificata in base ai risultati della ricerca.

### QUANTO VALE LA MIA BIBLIOTECA?

Questo questionario fa parte di un progetto sperimentale di ricerca che coinvolge alcune biblioteche di Modena, Castelfranco Emilia e Bologna.

Vorremmo capire che importanza hanno la biblioteca e i suoi servizi per:

- il suo studio o la sua attività di ricerca,
- la sua formazione professionale/il suo lavoro,
- la sua formazione permanente,
- il suo benessere e la sua vita personale.

Le sue risposte possono aiutarci a migliorare i servizi già esistenti o a introdurre di nuovi.

Le risposte sono su base volontaria e sono rigorosamente anonime.

Grazie per la collaborazione.

**1. Lei è iscritta/o alla biblioteca?**

sì

no

<sup>5</sup> Nel senso della definizione ISO 2789 di *active borrower*: utente iscritto che ha preso in prestito almeno un documento nel periodo preso in esame). Tutti i dati sono relativi al 2010.

**2. In media, ogni quanto si reca in biblioteca?**

- tutti i giorni
- più volte alla settimana
- più volte al mese
- circa una volta al mese
- meno di una volta al mese

**3. Cosa fa quando visita la biblioteca?** (Barrare anche più di una casella)

1. prendo in prestito o restituisco libri, materiale audiovisivo etc.
2. consulto i cataloghi online della biblioteca
3. leggo libri, quotidiani, settimanali etc. in biblioteca
4. effettuo richieste di prestito interbibliotecario
5. utilizzo il servizio di riproduzione documenti (fotocopie, stampa da computer)
6. studio/lavoro in biblioteca
7. ascolto cd in biblioteca
8. guardo video, film in biblioteca
9. uso i computer della biblioteca
10. mi collego a Internet con il mio computer
11. partecipo a iniziative/attività culturali (conferenze, letture, mostre etc.)
12. incontro amici/conoscenti
13. mangio/bevo qualcosa al bar o ai distributori automatici
14. mi rivolgo al personale per assistenza, informazioni, consigli di lettura
15. frequento l'area bambini insieme a mio figlio/nipote/in qualità di babysitter etc.
16. altro (specificare .....

Può indicare le tre attività che svolge più spesso? (per es. 1, 9, 4) \_\_\_\_\_

**4. Le è capitato di consultare (da casa, dal lavoro etc.) il sito internet della biblioteca o il catalogo online (OPAC)?**

sì  no

Se ha risposto "sì", può indicare con quale frequenza – in media – visita il sito della biblioteca e/o il catalogo online?

- tutti i giorni
- più volte alla settimana
- più volte al mese
- circa una volta al mese
- meno di una volta al mese

**5. Se ha risposto "sì" alla domanda precedente, che cosa fa quando visita il sito internet della biblioteca o consulta l'OPAC?** (Barrare anche più di una casella)

1. catalogo online
2. controllo la mia situazione utente, prenoto i libri già in prestito
3. controllo gli orari della biblioteca
4. chiedo informazioni (tramite e-mail o "chiedi @l bibliotecario")
5. esploro il sito web della biblioteca
6. scarico gli ebook presenti sul sito
7. mi informo sulle ultime novità acquistate dalla biblioteca
8. mi informo sugli eventi/le attività in programmazione
9. sono iscritto alla mailing-list delle biblioteche
10. leggo i blog della biblioteca
11. altro (specificare .....

Può indicare le tre attività che svolge più spesso? (per es. 1, 2, 5) \_\_\_\_\_

**6. In che modo ha beneficiato della biblioteca e dei suoi servizi online?**

(Barrare anche più di una casella)

1. ho ottenuto informazioni utili per la scuola o l'università
2. ho acquisito nuove competenze, maturato nuovi interessi
3. la biblioteca mi ha aiutato a tenermi aggiornato
4. la biblioteca è una risorsa importante per il mio svago/il mio tempo libero
5. la biblioteca mi ha aiutato nella mia professione
6. la biblioteca mi ha fatto risparmiare tempo
7. ho ottenuto informazioni utili per la mia attività imprenditoriale o commerciale
8. la biblioteca mi ha aiutato nella ricerca di un lavoro (ho imparato a scrivere un curriculum, ho cercato annunci di lavoro online etc.)
9. ho ottenuto informazioni utili sulla città (servizi per i cittadini, uffici pubblici, manifestazioni, iniziative etc.)
10. ho potuto incontrare/conoscere persone di ogni tipo
11. nella mia esperienza la biblioteca è un luogo piacevole dove passare un po' di tempo
12. nella mia esperienza la biblioteca è un luogo tranquillo e sicuro per leggere e studiare
13. altro (specificare .....)

Può indicare i tre benefici che ritiene più significativi? (per es. 3, 2, 11) \_\_\_\_\_

**7. Negli ultimi 2 anni (2009-2010) ha utilizzato più spesso di prima i servizi della biblioteca?**

- sì
- no
- non so

Se ha risposto "sì", può indicare quali servizi ha utilizzato più di prima? (per es. prestito di libri, prestito di dvd/vhs, internet, computer della biblioteca, letture per bambini, altre iniziative organizzate dalla biblioteca etc.)

.....

.....

.....

**Nelle domande che seguono le chiederemo di immaginare che, in un immediato futuro, non sia più possibile usufruire dei servizi di questa biblioteca. Vorremmo sapere che cosa questo comporterebbe per lei.**

(NB: Non si tratta di un'eventualità reale: l'esistenza di questa biblioteca non è messa in discussione!)

**8. Se il prossimo anno questa biblioteca chiudesse, potrebbe ottenere altrove le stesse informazioni/gli stessi servizi? (Barrare anche più di una casella)**

1. sì
2. sì, ma con maggiore dispendio di tempo ed energie
3. sì, ma non tutto (eventualmente specificare .....)
4. no
5. non so

**9. Se ritiene di poter ottenere altrove le stesse informazioni/gli stessi servizi, dove si rivolgerebbe?** (Barrare anche più di una casella)

1. internet
2. giornali, radio, televisione
3. acquisto/noleggio in libreria o in negozi specializzati (videonoleggio etc.)
4. amici, colleghi etc.
5. un'altra biblioteca
6. altro (specificare .....)

**10. Alcune cifre:**

- prezzo medio di un libro (economico) 10 €;
- prezzo medio di un quotidiano 1,20 €;
- prezzo medio per il noleggio di un dvd per 24 ore 2-4 €;
- tariffa minima di un Internet Point 1,50 €/ora.

**Se non potesse usufruire di servizi bibliotecari, quanto crede che le costerebbe – al mese – ottenere le stesse informazioni/gli stessi servizi da qualche altra parte?**

- da 0 a 9 €
- da 10 a 19 €
- da 20 a 29 €
- da 30 a 39 €
- da 40 a 49 €
- da 50 a 59 €
- 60 € e oltre

**C'è qualche storia che vorrebbe raccontare sulla sua esperienza della biblioteca?**

.....

.....

.....

.....

.....

**Dati personali**

Questi dati aggiuntivi possono aiutarci a interpretare le sue risposte in modo più corretto.

**- Quanti anni ha?**

- meno di 18
- tra i 18 e i 24
- tra i 25 e i 39
- tra i 40 e i 49
- tra i 50 e i 59
- 60 o più

**- Sesso:**

- F                       M

**- A casa ha la possibilità di utilizzare un computer?**

- sì                       no

**- A casa è presente una connessione internet?**

- sì                       no

## Risultati

Per ragioni di spazio non è possibile mostrare qui in dettaglio tutti i risultati della ricerca. Saranno quindi passati brevemente in rassegna alcuni dei dati più significativi. In particolare sono state omesse quasi tutte le risposte aperte al questionario, che pure possono risultare più efficaci di percentuali e dati numerici qualora si presentino i risultati di una ricerca di questo tipo a cittadini e ad amministratori.

### Iscritti/non iscritti

*“Io non sono iscritta perché ho volutamente iscritto solo le mie figlie per avere una tessera familiare”*

L'8,6% degli intervistati non è iscritto: il che significa che il numero di utenti effettivi della biblioteca potrebbe essere quasi il 10% in più rispetto agli “utenti attivi” tradizionalmente considerati.

### Frequenza delle visite alla biblioteca

*“Sono pensionato. Tutte le sere faccio jogging da casa alla biblioteca, mi fermo a leggere per un po' poi torno a casa: se non avessi una meta così gradevole, lascerei perdere il jogging”*

Il 92,6% degli intervistati frequenta la biblioteca almeno una volta al mese e il 37,1% ci va almeno una volta alla settimana: ciò vuol dire che gli utenti frequentano la biblioteca con una certa regolarità, e che la biblioteca fa parte della loro routine quotidiana, settimanale o mensile.

### Che cosa fanno gli utenti in biblioteca?

*“Qui ci sto per guardare i film, studiare, scherzare con gli amici. È utile per stare in compagnia”*

Le attività più frequenti sono il prestito (87,66% degli intervistati), la richiesta di informazioni ai bibliotecari (86,4%) e l'incontro di amici o conoscenti (77,8%). Quindi il prestito – il più tradizionale dei servizi offerti dalla biblioteca – rimane ancora il servizio più rilevante: malgrado le innovazioni degli ultimi due decenni la biblioteca sembra essere ancora, per i suoi utenti, principalmente un posto in cui si possono prendere in prestito dei libri. Tuttavia per molti di loro (siano essi bambini, studenti universitari, lavoratori ecc.) la biblioteca è anche un *luogo* essenziale: un luogo dove possono incontrare persone (77,8%), dove è possibile fermarsi a leggere (56,8%), studiare (48,1%) e partecipare a iniziative o attività culturali (39,5%).

### Servizi online

*“Usando internet e i libri della biblioteca riesco a trovare tutto quello di cui ho bisogno per il mio lavoro”*

Sorprendentemente, solo il 42% degli utenti utilizza i servizi online della biblioteca, e solo il 13,5% lo fa più di una volta al mese (contro il 77,8% che si reca fisicamente in biblioteca più di una volta al mese). L'88% di chi usa i servizi online lo fa per consultare l'Opac e solo pochissimi (2,47%) utilizzano servizi più specifici come il *blog* della biblioteca o le risorse *full-text*. Il dato percentuale è molto basso ed è probabilmente dovuto al fatto che i servizi online della biblioteca – con l'eccezione dell'Opac – sono ancora poco conosciuti.

Tuttavia c'è anche un altro fattore che potrebbe aver influenzato i risultati: la decisione di intervistare gli utenti in biblioteca infatti potrebbe aver escluso dall'indagine chi usa i servizi online più frequentemente di quanto non visiti la biblioteca. Senza dubbio, in una ricerca futura, sarebbe bene prevedere anche un sondaggio online sull'Opac o sul sito della biblioteca.

### Benefici

*“La biblioteca è tempo che si vince, non tempo che si perde”*

*“La biblioteca non mi ha fatto risparmiare tempo, al contrario: ma per me è sempre tempo speso bene!”*

Con la domanda sui benefici ci si avvicina all’oggetto principale della ricerca, dal momento che benefici e impatto possono entro certi limiti essere considerati sinonimi. Nelle domande precedenti gli intervistati hanno avuto modo di riflettere su quello che fanno in biblioteca – sia che vi accedano fisicamente che online – per cui a questo punto dovrebbero essere in grado di valutare i benefici che hanno ricevuto.

Per la maggioranza degli intervistati la biblioteca è un luogo piacevole (98,8%) tranquillo e sicuro (74,1%), per lo svago (91,3%) e per lo studio (74,1%). Gli utenti tuttavia non sottovalutano neppure l’aspetto più informativo: un’alta percentuale infatti annovera tra i benefici ricevuti il fatto che la biblioteca li ha aiutati a tenersi aggiornati (70,7%) e ad acquisire nuove competenze o maturare nuovi interessi (65,4%). La biblioteca quindi è il posto giusto dove andare non solo quando si cercano dei libri, ma anche quando si ha bisogno di aiuto e di informazioni.

Ancora una volta, la maggior parte degli utenti sembra apprezzare la biblioteca come *luogo*: un luogo fisico che allo stesso tempo rappresenta e fa parte della comunità, e un luogo condiviso dove è piacevole andare anche solo per incontrare altre persone. Si tratta di un risultato importante e anche piuttosto sorprendente dal momento che l’opinione diffusa tra gli amministratori (ma non solo) è che di solito la gente si fermi in biblioteca giusto il tempo di prendere in prestito o restituire libri o DVD, e che quindi non valga la pena di investire denaro e risorse di altro genere nella costruzione e nel mantenimento di edifici belli e confortevoli.

Un’altra questione interessante è che in molti casi la biblioteca sembra avere un valore emotivo che poco ha che fare con i benefici tangibili e immediati che fornisce: molti degli intervistati infatti sembrano apprezzare la biblioteca semplicemente perché a loro *piace*<sup>6</sup>.

Infine ben 22 risposte aperte (pari al 27,2% degli intervistati) menzionano qualche tipo di beneficio per i bambini. Perciò – considerando che il 44% degli intervistati frequenta l’area bambini, e che per il 12,3% questa è una delle 3 attività svolte più di frequente – sarebbe senz’altro il caso di includere in una futura ricerca anche la possibilità di indicare i benefici per i bambini.

### Se la biblioteca chiudesse...?

*“Se la biblioteca chiudesse non si tratterebbe solo di una perdita materiale”*

*“Se questa biblioteca chiudesse mi lascerebbe in panne!”*

Lo scopo di questa domanda – che è strettamente legata alla precedente – è di capire se la biblioteca sia semplicemente un servizio gradevole o se al contrario venga percepita dagli utenti come un servizio essenziale la cui assenza andrebbe a creare un vuoto non colmabile da altre istituzioni.

L’88,9% degli intervistati risentirebbe della chiusura della biblioteca, e il 14,8% afferma che non potrebbe trovare le stesse informazioni e gli stessi servizi altrove. Una delle considerazioni più interessanti è che nonostante l’80% degli intervistati abbia una connessione internet a casa solo il 41,8% ritiene di poter trovare le stesse informazioni in rete, a fronte del 92,5% che invece andrebbe in un’altra biblioteca.

<sup>6</sup> Un recente studio che utilizza la Grounded Theory per indagare l’identità percepita delle biblioteche nel sistema bibliotecario comunale di Perugia [10] è giunto a conclusioni abbastanza simili.

La biblioteca sembra quindi essere – nella percezione dei suoi utenti – un’istituzione insostituibile sia come luogo sia per i servizi che offre alla comunità.

### Valore economico

*“La biblioteca non è sostituibile: se chiudesse io potrei spendere al massimo pochi euro al mese a fronte dei 10 libri alla settimana che prendo abitualmente in prestito. Inoltre dovendomi limitare al materiale in commercio la scelta sarebbe molto ridotta”*

La valutazione contingente indaga quanto i cittadini sono disposti a pagare per la biblioteca (*willingness-to-pay*) facendo loro una domanda che solitamente è formulata in questi termini: “Quanto sarebbe disposto a pagare per tenere aperta la biblioteca?” Per gli utenti delle nostre biblioteche è sembrata più adeguata (e di più immediata comprensione) una domanda leggermente diversa: “Quanto crede che le costerebbe ottenere le stesse informazioni e/o gli stessi servizi da qualche altra parte?”

La domanda tuttavia è stata spesso equivocata e il “quanto crede che le costerebbe” è diventato “quanto sarebbe realisticamente in grado di spendere?”: perciò il 12,3 % degli intervistati ha affermato che spenderebbe meno di 10 € perché al momento non potrebbe permettersi di acquistare libri o CD, DVD ecc.

Ciononostante i risultati sono davvero sorprendenti: il 47% spenderebbe dai 10 ai 29 € al mese, il 34,5% spenderebbe più di 30 €, e di questi l’11,1% spenderebbe addirittura più di 60 € al mese. Inoltre, buona parte degli intervistati ha affermato che nonostante la somma spesa dovrebbe comunque rinunciare a qualcosa.

### Valore sociale

*“La biblioteca è importante, ed è importante l’idea che esista ancora qualcosa di gratuito e condiviso tra le persone”*

*“Guardo con molta simpatia alle famiglie extracomunitarie che vengono qui: mi piace vedere che la biblioteca è utilizzata da questi ragazzi, che sono - o diventeranno presto - cittadini italiani”*

Lo scenario ipotetico di un’eventuale chiusura della biblioteca ha suscitato in molti intervistati l’urgenza di affermare quello che secondo loro è il reale valore della biblioteca – che è poi l’oggetto ultimo di questa ricerca. Nel farlo, molti hanno sottolineato come la biblioteca abbia un valore sociale che trascende i benefici personali che se ne possono trarre, e si tratta di un risultato davvero rilevante dal momento che il questionario puntava a indagare soprattutto i benefici per i singoli individui.

### Analisi dei dati

Combinando e incrociando in modo molto semplice alcuni dei dati ottenuti è stato possibile ottenere informazioni più specifiche e in alcuni casi inaspettate: cosa fanno i bambini e gli adolescenti quando vengono in biblioteca? cosa fanno gli utenti non iscritti? O ancora: quali sono i benefici percepiti da chi spenderebbe più di 720 € all’anno se non potesse più usufruire dei servizi della biblioteca.

Manca qui lo spazio per mostrare i risultati di alcune di queste combinazioni<sup>7</sup>, ma vale la pena di accennare almeno a uno dei più interessanti, ossia la percezione delle biblioteche pubbliche da parte degli studenti universitari.

Gli studenti infatti sono spesso percepiti come “utenti impropri” della biblioteca, poiché ne occupano le postazioni di lettura per molte ore e sembrano utilizzarla

<sup>7</sup> Il testo completo della ricerca sarà presto disponibile sul sito IFLA al link <<http://www.ifla.org/en/library-theory-and-research>>.

più che altro come una sala studio (cosa che effettivamente costituirebbe un grosso spreco di denaro pubblico). Andando a vedere le loro risposte, tuttavia, sembra che siano ben consapevoli della differenza tra una biblioteca pubblica e una biblioteca universitaria, e che scelgano la prima proprio in virtù dei servizi offerti e di un'atmosfera che non troverebbero altrove.

*“E' un punto di riferimento della mia vita. È meglio di una biblioteca universitaria perché è più informale: quando vengo qui sono libero di studiare oppure di fare altro. Inoltre non ci sono solo persone della mia facoltà, per cui c'è più scambio di idee, e confrontandomi con gli altri mi capita di scoprire cose che non conoscevo e che potrebbero interessarmi”*

## Conclusioni

Il valore è qualcosa di sfuggente e difficile da definire, ma non c'è dubbio che le risposte degli utenti siano in grado di dirci qualcosa sul valore percepito (sia individuale e che sociale) della biblioteca. Non solo: ci dicono qualcosa anche sul suo valore potenziale. In base ai risultati ottenuti infatti bibliotecari, responsabili di biblioteca e pubblici amministratori possono identificare alcuni elementi cruciali e le priorità da affrontare per accrescere il valore della loro biblioteca.

Una delle considerazioni più evidenti emerse nel corso della ricerca è che l'impatto delle biblioteche ha molto a che fare con la questione quanto mai attuale del *senso* della biblioteca: qual è lo scopo della biblioteca oggi – quando tutto sembra essere immediatamente disponibile e a portata di *click* – e qual è il suo futuro? Comprendere qualcosa di più del valore della biblioteca per gli individui e per la comunità può aiutarci a capire che cos'è la biblioteca oggi, cosa dovrebbe essere, e cosa si può (o si deve) fare per avvicinarla ulteriormente ai bisogni e alle esigenze dei suoi utenti, sia reali che potenziali<sup>8</sup>.

Se quindi *advocacy* e dimostrazione dell'importanza della biblioteca sembrano essere l'impulso primario e più naturale che spinge a intraprendere un progetto di valutazione d'impatto, uno dei suoi risultati più significativi sembra essere una migliore comprensione di quella cosa impalpabile e sfuggente che potremmo definire l'*essenza* della biblioteca.

## RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- [1] Svanhild Aabø. *The value of public libraries: a methodological discussion and empirical study applying the contingent valuation method*, Thesis for the degree of dr. Polit., Department of media and communication. Oslo: University of Oslo, Faculty of arts, 2005.
- [2] AIB Marche. *Gruppo di lavoro AIB Sezione Marche “Valutazione dell’impatto socio-economico delle biblioteche marchigiane”*. 2011. <<http://www.aib.it/aib/sezioni/marche/progetti/pr110204.htm>>.
- [3] Elena Bandirali. *Misurare l’impatto sociale del servizio biblioteca*. «Biblioteche oggi», 28 (2010), n. 2, p. 35-43.

<sup>8</sup> Altri studi sono giunti a conclusioni simili [9], e non è certo una coincidenza se il maggiore esperto in Italia di valutazione dell'impatto economico delle biblioteche, subito dopo aver scritto un libro sull'argomento ne abbia immediatamente pubblicato un secondo (a integrazione e complemento dell'altro) proprio sul *senso della biblioteca* [31, 32].

- [4] Elena Brognoli. *La valutazione dei servizi bibliotecari: un caso di studio nella rete bibliotecaria bresciana*. Tesi di laurea. Parma: Università degli Studi di Parma, Corso di laurea in Conservazione dei beni culturali, 2011.
- [5] Maria Cassella. *Se la biblioteca accademica calcola il ritorno del suo investimento*. «Biblioteche oggi», 27 (2009), n. 8, p. 19-28.
- [6] Anna Davlantes. *Are libraries necessary, or a waste of tax money?* Servizio televisivo andato in onda il 28 giugno 2010. Chicago, USA: FOX Chicago News. <[http://www.myfoxchicago.com/dpp/news/special\\_report/library-taxes-closed-20100628A](http://www.myfoxchicago.com/dpp/news/special_report/library-taxes-closed-20100628A)>.
- [7] Giovanni Di Domenico. *Biblioteconomia e culture organizzative*. Milano: Bibliografica, 2009.
- [8] Giovanni Di Domenico. *Perché un' economia della biblioteca?*. «Biblioteche oggi», 28 (2010), n. 4, p. 7-15.
- [9] Donald S. Elliott [et al.]. *Measuring your library's value. How to do a cost-benefit analysis for your public library*. Chicago: American Library Association, 2007.
- [10] Chiara Faggiolani. *L' identità percepita: applicare la Grounded Theory in biblioteca*. «JLIS», 2 (2011), n. 2. <<http://leo.cilea.it/index.php/jlis/article/view/4592/4478>>.
- [11] Florida Library Association. *2010 State Aid Advocacy Summary*. <[http://www.flalib.org/state\\_aid\\_advocacy\\_2010.php](http://www.flalib.org/state_aid_advocacy_2010.php)>.
- [12] Anna Galluzzi. *Il servizio bibliotecario pubblico è un bene meritorio? Riflessioni a margine del volume di Stefano Olivo La gestione delle biblioteche in Italia*. «Bibliotime», 14 (2011), n. 2. <<http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-xiv-2/galluzzi.htm>>.
- [13] José-Marie Griffiths [et al.]. *Taxpayer return on investment in Florida public libraries: summary report*. <<http://dlis.dos.state.fl.us/bld/roi/pdfs/ROIcover.pdf>>, <<http://dlis.dos.state.fl.us/bld/roi/pdfs/FinalSummaryReport.zip>>, <<http://dlis.dos.state.fl.us/bld/roi/pdfs/FLROIpartii.pdf>>, <<http://dlis.dos.state.fl.us/bld/roi/pdfs/FLROIpartiii.pdf>>.
- [14] Michael Heaney. *Library statistics for the twenty-first century world. Proceedings of the conference held in Montréal on 18-19 August 2008 reporting on the Global Library Statistics Project*. München: K.G. Saur, 2009.
- [15] IFLA. *Global statistics for the 21<sup>st</sup> century*. <<http://www.ifla.org/statistics-and-evaluation/global-statistics>>.
- [16] Susan Imholz – Jennifer W. Arns. *Worth their weight. An assessment of the evolving field of library valuation*. New York: Americans for Libraries Council, 2007. <<http://www.ila.org/advocacy/pdf/WorthTheirWeight.pdf>>.
- [17] Sharon Markless – David Streatfield. *Evaluating the impact of your library*. London: Facet, 2006.
- [18] Anne Morris – John Sumsion – Margaret Hawkins. *Economic value of public libraries in the UK*. «Libri. International Journal of Libraries and Information Services», 52 (2002), p. 78-87. <<http://www.librijournal.org/pdf/2002-2pp78-87.pdf>>.
- [19] Stefano Olivo. *La gestione delle biblioteche in Italia. Sviluppo e prospettive di un servizio pubblico locale*. Cargeghe: Editoriale documenta, 2010.
- [20] Roswitha Poll. *Impact/outcome measures for libraries*. «LIBER Quarterly», 13 (2003), p. 329-342. <<http://liber.library.uu.nl/publish/articles/000060/article.pdf>>.

- [21] Roswitha Poll – Philip Payne. *Impact measures for libraries and information services*. «Library Hi Tech», 24 (2006), n. 4, p. 547-562. <[http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/9208/1/payne\\_poll\\_final\\_web.pdf](http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/9208/1/payne_poll_final_web.pdf)>.
- [22] Roswitha Poll – Peter te Boekhorst. *Measuring quality. Performance measurement in libraries* (2<sup>nd</sup> revised edition). Munchen: K.G. Saur, 2007.
- [23] Roswitha Poll. *Bibliography "Impact and outcome of libraries"*. <[http://www.ifla.org/files/statistics-and-evaluation/publications/Bibl\\_Impact\\_Outcome-Jan2011.pdf](http://www.ifla.org/files/statistics-and-evaluation/publications/Bibl_Impact_Outcome-Jan2011.pdf)>.
- [24] Richard Proctor – Bob Usherwood – Gill Sobczyk. *What do people do when their public library service closes down? An investigation into the impact of the Sheffield libraries strike*. Wetherby: British Library Research and Innovation Centre, 1996.
- [25] Richard Proctor – Hazel Lee – Rahel Reilly. *Access to public libraries. The impact of opening hours reductions and closures 1986-1997*. Wetherby: British Library Research and Development Department, 1998.
- [26] The Urban Libraries Council. *Making cities stronger. Public libraries contributions to local economic development*. Chicago: Urban Libraries Council, 2007.
- [27] Bob Usherwood. *Accounting for outcomes – demonstrating the impact of public libraries*. Intervento al Convegno "Endless possibilities!", Melbourne, 12-15 novembre 2001. <<http://conferences.alia.org.au/public2001/usherwood.html>>.
- [28] Roberto Ventura. *Introduzione alla contingent valuation* «Biblioteche oggi», 23 (2005), n. 7, p. 44-62.
- [29] Roberto Ventura. *La valutazione della biblioteca pubblica: problematiche e strumenti di misurazione dell'impatto culturale, sociale ed economico*. «Bollettino AIB», 47 (2007), n. 3, p. 291-327.
- [30] Roberto Ventura. *La valutazione economica della biblioteca: dalla legittimazione alla redditività. Il ROI (Return On Investment)*. <<http://www.bcr.puglia.it/tadm/documenti/workshop/2007/ventura.pdf>>.
- [31] Roberto Ventura. *La biblioteca rende*. Milano: Bibliografica, 2010.
- [32] Roberto Ventura. *Il senso della biblioteca*. Milano: Bibliografica, 2011.
- [33] Atti della giornata di studio "Vitamina biblioteca. Quanto cresce la città. Impatto sociale delle biblioteche, valutazione costi/benefici degli interventi culturali, domanda di cultura", Scandicci, 3 aprile 2009. <[http://www.regione.toscana.it/regione/multimedia/RT/documents/2009/11/10/f10a00723f6265f9a1b6booc7ed8c834\\_vitaminabiblioteca2009.pdf](http://www.regione.toscana.it/regione/multimedia/RT/documents/2009/11/10/f10a00723f6265f9a1b6booc7ed8c834_vitaminabiblioteca2009.pdf)>.
- [34] Ian Youngs. *Library cuts: the battle of bookshelves*. «BBC News», 13 ottobre 2011. <<http://www.bbc.co.uk/news/>>.

---

**ABSTRACT** Bollettino **AIB**, ISSN 1121-1490, vol. 51 n. 4 (ottobre/dicembre 2011), p. 315-327.

---

SARA CHIESSI, Consorzio sistema bibliotecario nord-ovest, "Tilane" Biblioteca, piazza della Divina Commedia 5, 20037 Paderno Dugnano (MI), e-mail sara.chiessi@csbno.net.

### **Quanto valgono le biblioteche? Un metodo per valutare l'impatto sociale delle biblioteche pubbliche italiane**

Negli ultimi anni la crisi economica ha inciso profondamente sui budget delle biblioteche di tutto il mondo, che ora più che mai hanno bisogno di dimostrare il loro valore per gli individui e la società. Misurare l'impatto delle biblioteche pubbliche significa valutare fattori spesso sfuggenti e intangibili come l'accesso all'informazione, il benessere o l'inclusione sociale, e per questa ragione metodi "soft" come interviste, indagini e focus-group si sono dimostrati fino ad ora le tecniche più efficaci. Scopo di questa ricerca è testare un metodo di valutazione d'impatto che sia semplice e replicabile, e quindi potenzialmente utilizzabile da qualunque biblioteca pubblica. A tal fine si è scelto di utilizzare un questionario elaborato in origine dal progetto IFLA Global statistics for the 21st century, modificandolo per adattarlo alla realtà italiana e testandolo su quattro biblioteche pubbliche emiliane. I risultati ottenuti ci dicono qualcosa sul valore *percepito* della biblioteca e sul valore *potenziale*: l'impatto delle biblioteche sembra infatti avere molto a che fare con la questione quanto mai attuale del senso della biblioteca: qual è lo scopo della biblioteca oggi – quando tutto sembra essere immediatamente disponibile e a portata di *click* – e qual è il suo futuro? Una ricerca di questo tipo sembra in grado di fornire alcune risposte a queste domande.

### **What are libraries worth? A way to assess the impact of Italian public libraries on user's lives and society**

In recent years libraries all over the world have faced major funding cuts, and now more than ever they need to prove their value for individuals and for society. Evaluating the impact of public libraries means to measure elusive and intangible features such as access to information, well-being and social inclusion, and soft methods like interviews, surveys and focus groups are at the moment the most effective techniques to do it. The aim of this project is to identify and test an effective, simple and repeatable method for assessing the impact of Italian public libraries. The questionnaire used for the research was originally developed by the IFLA project Global statistics for the 21st century: a few changes were made in order to adapt it to the regional circumstances, then it was tested in 4 libraries situated in Emilia Romagna (northern Italy). The research results tell us something about the perceived and the potential value of the library, since the impact of a library seems to have much to do with the critical topic of the sense or significance of the library. What are the library's aims and relevance today – when so much information can be found and downloaded from the Internet – and what is its future? An impact evaluation study seems capable to – partly – answer to such kind of questions.