

ISO 16439: un nuovo standard per valutare l'impatto delle biblioteche

di Giovanni Di Domenico

La pubblicazione dello standard ISO 16439:2014 (E) (*Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries*) è un passaggio assai importante nello sviluppo della valutazione d'impatto in ambito biblioteconomico. Una lunga stagione internazionale di puntualizzazioni teorico/metodologiche, di studi, di progetti pilota e sperimentazioni riguardanti diverse tipologie bibliotecarie giunge qui a una sintesi di ottimo livello: lo standard può aprire una fase nuova, 'controllata', di applicazioni e confronti e può adeguatamente valorizzare il profilo sociale della biblioteconomia contemporanea.

Il documento puntualizza organicamente finalità, lessico, definizioni, metodologie e tecniche della valutazione d'impatto nel settore delle biblioteche ed è completato da tre allegati: il primo ospita a) un prototipo di questionario sull'impatto, utilizzabile sia per le biblioteche pubbliche sia per quelle accademiche e b) un esempio di questionario finalizzato alla valutazione d'impatto di uno specifico servizio; il secondo allegato fornisce suggerimenti metodologici su come condurre studi e indagini sull'impatto delle biblioteche; il terzo si sofferma sulla valutazione d'impatto delle biblioteche quale segmento di processi valutativi più ampi, aventi come oggetto le istituzioni e organizzazioni di appartenenza.

C'era bisogno di questo momento di sedimentazione, perché, se ben impostata, la valutazione d'impatto è ormai componente culturale e gestionale irrinunciabile per tutte le biblioteche. Essa prende, infatti, in esame l'influenza esercitata dalle biblioteche stesse e dai loro servizi in maniera diretta (sugli utenti) e indiretta (sulla comunità di riferimento, sulla collettività nel suo complesso): dunque, influenza sugli individui e influenza culturale, sociale ed economica a più largo spettro.

ISO 16439 ne inquadra perfettamente le finalità strategiche, comparative, promozionali e politiche:

This International Standard defines terms for impact assessment of libraries and specifies methods for such assessment

- for the purpose of strategic planning and internal quality management of libraries;
- to facilitate comparison of library impact over time and between libraries of similar type and mission;

GIOVANNI DI DOMENICO, Università degli studi di Salerno, Dipartimento di Scienze del patrimonio culturale, via Ponte don Melillo 3, 84084 Fisciano, e-mail gididomenico@unisa.it.



- to promote the libraries' role and value for learning and research, education and culture, social and economic life;
- to support political decisions on levels of service and strategic goals for libraries¹.

La valutazione d'impatto ha poi obiettivi specifici: per esempio, sostenere i processi decisionali nelle singole biblioteche e giustificare le risorse impiegate.

Sono esigenze che le biblioteche italiane non possono permettersi di trascurare: la valutazione d'impatto andrebbe collocata stabilmente nelle politiche e nei processi di programmazione, responsabilità gestionale e rendicontazione sociale, nella progettazione dei servizi, nei sistemi per la qualità. È ciò che reclama il difficile tempo presente, nel quale il rapporto con le comunità e le istituzioni di appartenenza, con gli utenti, con i molti soggetti per qualsiasi ragione interessati alla funzione e alle attività delle biblioteche è attraversato da cambiamenti profondi, che sono sotto gli occhi di tutti: il primato delle reti globali e sociali, della comunicazione digitale, delle tecnologie mobili; le dinamiche di disintermediazione e delegittimazione; gli affanni di bilancio; il mancato ricambio generazionale negli organici. Mutano – ed è ciò che più conta – le cornici di senso dentro le quali si decidono le politiche per le biblioteche, si finanziano (o no) le loro attività, si considera il loro potenziale apporto a progetti istituzionali e sociali, maturano nuove aspettative e domande di servizio, s'interpretano le esperienze di frequentazione e uso del loro spazio fisico e digitale.

L'impatto è l'area della valutazione che più di ogni altra consente di descrivere e analizzare questa trama complessa di relazioni in divenire, al fine di creare un ambiente decisionale e di comunicazione orientato al cambiamento. ISO 16439 lo definisce così: «difference or change in an individual or group resulting from the contact with library services»².

Altri cinque termini chiave concorrono, peraltro, a realizzare una sorta di mappa concettuale dell'impatto³:

- input (le risorse che supportano l'attività di una biblioteca);
- processo (un insieme di attività correlate o interagenti che trasformano gli input in output);
- output (i prodotti dei processi della biblioteca);
- *outcome* (l'effetto diretto, predefinito dell'output connesso ai traguardi e agli obiettivi pianificati);
- valore (l'importanza che riconoscono a una biblioteca i soggetti interessati alla sua attività. Il valore è collegato alla percezione di un beneficio attuale o potenziale).

In sostanza: «Output and outcomes can lead to impact and finally to value»⁴.

Secondo lo standard, l'impatto delle biblioteche può generare cambiamenti negli individui, nelle istituzioni o comunità di appartenenza, in ambito sociale. Provo a riassumerli nella Figura 1.

1 ISO 16439:2014 (E) , p. 1.

2 Ivi, p. 4 e 13.

3 Vedi ivi, p. 13.

4 Ibidem.

| IMPATTO SUGLI INDIVIDUI | IMPATTO SULLE ISTITUZIONI O COMUNITÀ | IMPATTO SOCIALE |
|--|--|--|
| Cambiamenti nelle abilità e competenze | Maggior prestigio istituzionale e miglior posizionamento nelle graduatorie | Vita sociale (inclusione e coesione sociale) |
| Cambiamenti nei modi di pensare e nel comportamento | Guadagni di visibilità | Accesso libero alle risorse dell'informazione e a Internet, apprendimento continuo |
| Maggior successo nella ricerca, nello studio o nella professione | Aumento dei finanziamenti istituzionali, dei fondi per la ricerca, dei donatori | Promozione dell'identità e della cultura locale |
| Benessere individuale | Attrattività verso i ricercatori migliori, lo staff accademico, gli studenti | Diversità culturale |
| | Attrattività verso altri enti di ricerca, imprese, organizzazioni non governative, nuova popolazione | Sviluppo della comunità |
| | | Benessere |
| | | Preservazione del patrimonio culturale |

Figura 1 – Tipologie di impatto delle biblioteche nello standard ISO 16439

Siamo alla presenza di un ventaglio di opportunità rilevanti, che possono fondare su basi ancora concrete ragioni e motivazioni d'uso delle biblioteche e d'investimento istituzionale e sociale sul loro ruolo.

Sotto il profilo metodologico, acclarata la difficoltà di acquisire per l'impatto riscontri valutativi diretti, lo standard richiama dalla letteratura e casistica internazionale tre modalità indirette di raccolta degli elementi di 'evidenza', modalità che possono anche essere combinate fra loro: *inferred evidence* (attraverso dati di output, indicatori di performance, livelli di soddisfazione degli utenti); *solicited evidence* (attraverso questionari, interviste, *focus group* ecc.), *observed evidence* (attraverso osservazione strutturata o informale di azioni e comportamenti degli utenti, *self-recording*, test).

Disponendole dentro i tre percorsi valutativi, ISO 16439 passa dettagliatamente in rassegna anche diverse tecniche (*critical incident technique*, autovalutazione degli utenti, approcci narrativi, analisi Log, *citation analysis* e altre, nonché i possibili usi e criteri d'uso di statistiche, indicatori, questionari, interviste, *focus group* ecc.).

In sintonia con gli orientamenti degli ultimi anni, più che sui dati numerici e sulle misure l'accento cade sulle indagini qualitative, sulla loro dimensione 'soggettiva' e sulla

capacità di descrivere il valore della biblioteca percepito dai rispondenti. Non vengono ignorate, peraltro, le eventuali combinazioni di metodi diversi: «A study using quantitative and qualitative data might for instance include test results, students' grades, interview finding, and self-assessment»⁵. Combinazioni di misure diverse possono servire, invece, a valutare l'impatto delle collezioni e dello spazio bibliotecario e l'impatto dei servizi bibliotecari sul successo curriculare e professionale degli studenti.

La valutazione dell'impatto economico e del valore monetario dei benefici prodotti dalle biblioteche occupa un intero capitolo a parte (il cap. 10):

Libraries can calculate the value of their services in monetary terms and assess how the library interacts in a larger economic environment. This is especially important if libraries need arguments for accounting for library budgets. Libraries are not alone in competing for public tax money and other sources of financial support. They have to show evidence of the importance of their activities and the value of their services⁶.

Per calcolare il valore monetario dei benefici per gli utenti, lo standard indica tre possibilità, da tempo frequentate nel settore:

- il *replacement cost*, vale a dire il confronto con il costo di mercato di servizi simili a quelli delle biblioteche;
- il modello *time costing*, che assume, come elemento di valutazione del tempo speso dagli utenti in biblioteca, la retribuzione (o la media retributiva) che essi percepiscono nella medesima frazione temporale;
- le stime degli utenti e dei non-utenti, come quelle derivanti dalle simulazioni di scenario della valutazione contingente.

I tre metodi possono essere impiegati per l'analisi costo/beneficio e per il calcolo del ROI (*return on investment*). Si tratta, in verità, di opzioni controverse in generale e per di più di scarsa presa lontano dal mondo anglosassone.

L'analisi dell'impatto economico si applica, invece, agli effetti generati dalle politiche, dalla spesa e dagli interventi delle biblioteche sull'economia di una determinata area (locale, regionale o nazionale). Tra gli effetti individuati, figurano anche quelli occupazionali, le opportunità per gli esercizi commerciali esistenti nei dintorni delle sedi bibliotecarie, la capacità di attrarre turisti e visitatori e, in un'ottica più vasta, l'influenza che lo sviluppo delle conoscenze e competenze degli utenti può avere sulla qualificazione professionale e quindi sulla vita economica complessiva di un Paese.

Proprio alle importanti problematiche dell'impatto in materia d'*information literacy* ISO 16439 riserva molta cura, collocandone le pratiche valutative soprattutto sul versante metodologico dell'*observed evidence* e delle tecniche di *testing*:

Information literacy tests are developed to obtain objective evidence for the extent to which information skills were acquired through library instruction. Tests can have different formats; for example print-outs or online questionnaires, formatted as multiple choice questions or giving examples of problems to solve. Users' own evaluation of the training, their satisfaction or their personal opinion of their own information skills, are not included⁷.

5 Ivi, p. 53.

6 Ivi, p. 57.

7 Ivi, p. 50.

Certamente funzionale è la griglia che permette di incrociare cinque obiettivi di apprendimento (comprende il problema di ricerca; trova informazioni rispettabili; fonde le informazioni e le usa per uno scopo specifico; cita in modo corretto le risorse; evita plagio) con tre livelli di valutazione (insufficiente, soddisfacente, avanzato)⁸.

Le insidie che è necessario superare nei processi di valutazione dell'impatto sono, infine, ben formulate. Per esempio:

- i cambiamenti nelle conoscenze, abilità e comportamenti sono indiretti, intangibili, difficili da identificare e quantificare;
- non è possibile distinguere agevolmente l'impatto della biblioteca da altri fattori che possono determinare effetti e cambiamenti negli utenti;
- gruppi diversi di utenti non sono influenzati allo stesso modo dai servizi bibliotecari;
- l'impatto può essere immediato o a lungo termine, esteso o limitato, pianificato o fortuito;
- i benefici immediati per gli utenti differiscono da quelli potenziali;
- la combinazione di diversi metodi valutativi presenta sicuramente vantaggi (integrativi, validativi ecc.), ma anche inconvenienti (incompatibilità di diversi insiemi di dati, difficoltà a interpretare le correlazioni in termini di causa/effetto ecc.).

Di qui la minuziosa e oculata panoramica di contesti, metodi e tecniche, di cui si è detto.

Molto puntuali sono anche i riferimenti alle specifiche tipologie bibliotecarie, con particolare attenzione per le biblioteche pubbliche da un lato e per le biblioteche accademiche dall'altro: il documento è, in tal senso, ricco di richiami, esempi e istruzioni operative.

C'è da augurarsi vivamente che questo valido strumento di lavoro aiuti anche le biblioteche italiane a recuperare il ritardo organizzativo innegabilmente accumulato nel campo della valutazione d'impatto. Sarebbe utile, intanto, favorirne la conoscenza, la circolazione e i necessari approfondimenti di lettura.

ABSTRACT AIB studi, vol. 54 n. 2/3 (maggio/dicembre 2014), p. 325-329. DOI 10.2426/aibstudi-10279.

GIOVANNI DI DOMENICO, Università degli studi di Salerno, Dipartimento di Scienze del patrimonio culturale, via Ponte don Melillo 3, 84084 Fisciano, e-mail gididomenico@unisa.it.

ISO 16439: un nuovo standard per valutare l'impatto delle biblioteche

L'articolo presenta e commenta lo standard internazionale ISO 16439:2014(E) (*Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries*) recentemente pubblicato, segnalandone l'importanza sia per gli studi biblioteconomici sia per la gestione sociale delle biblioteche.

ISO 16439: a new standard for assessing the impact of libraries

This article presents and analyzes the recent international standard ISO 16439:2014(E) (*Information and documentation – Methods and procedures for assessing the impact of libraries*) showing its relevance both to LIS research and to the social management of libraries.

⁸ Vedi *ivi*, p. 52.