

Misurare, valutare, raccontare le biblioteche italiane oggi, guardando ai 17 obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs)

CHIARA FAGGIOLANI

Dipartimento di Lettere e culture moderne
Sapienza Università di Roma
chiara.faggiolani@uniroma1.it

DOI: 10.3302/2421-3810-201901-068-1

Forse l'immobilità delle cose intorno a noi è loro imposta dalla nostra certezza che sono esse e non altre, dall'immobilità del nostro pensiero nei loro confronti.
Marcel Proust¹

Premessa

In questa riflessione sulle attività di ricerca applicata per le biblioteche, che ha l'obiettivo di presentare una panoramica dei miei lavori in corso sul tema², userò una metafora a mio avviso potente: la relazione che c'è tra

l'altezza alla quale siamo e la possibilità che essa ci offre di vedere l'orizzonte. La metafora è suggestiva. Nel bellissimo film *L'attimo fuggente* il prof. Keating, interpretato da Robin Williams, salendo sulla cattedra chiede ai suoi ragazzi «Perché sono salito quassù, chi indovina?». Alla risposta di uno dei suoi allievi: «Per sentirsi alto», Keating risponde: «Sono salito sulla cattedra per ricordare a me stesso che dobbiamo sempre guardare le cose da angolazioni diverse e il mondo appare diverso da quassù. Non vi ho convinto? Venite a vedere voi stessi». La relazione tra orizzonte e altezza è regolata da una proporzione matematica: pare, ad esempio,

¹ MARCEL PROUST, *Du côté de chez Swann*, in *À la recherche du temps perdu*, Paris, Gallimard, 1954, vol. 1 (trad. it. *Dalla parte di Swann*, in *Alla ricerca del tempo perduto*, Milano, Mondadori, 1991-1995, vol. 1, p. 8-9).

² Sto lavorando su questo tema ormai da più di dieci anni. Le suggestioni che riporto in questo articolo sono, quindi, l'esito di una "stratificazione" di riflessioni (emerse da studi, approfondimenti, indagini sul campo, pubblicazioni, corsi di formazione per bibliotecari e lezioni agli studenti) iniziata nel 2006 con il Dottorato di ricerca in Scienze librerie e documentarie della Sapienza sotto la guida di Giovanni Solimine – che ha introdotto il tema della valutazione in Italia e che a questo tema ha dedicato una parte importante della sua attività di studioso, producendo soprattutto negli anni Novanta e nei primi anni Duemila contributi fondamentali, ancora oggi, come si vedrà, punti di riferimento in materia – e poi continuate all'interno del Dipartimento di Lettere e culture moderne dove oggi presto servizio. È in questo dipartimento che si incardinano il Corso di laurea magistrale in Archivistica e biblioteconomia, la Scuola di specializzazione in Beni archivistici e librari e il Dottorato di ricerca in Scienze documentarie, linguistiche e letterarie, dove rispetto ai temi della valutazione c'è sempre stata e continua a esserci una particolare attenzione e sensibilità: dai progetti di ricerca alle tesi di laurea, di dottorato e di specializzazione, dai convegni all'attività didattica. Ecco, dunque, che il mio osservatorio è "privilegiato": vedo incrociarsi continuamente i risultati della riflessione più teorica con quelli che emergono dalle ricerche sul campo in una sintonia e sinergia che per un tema come quello in oggetto sono fondamentali. Questa premessa è indispensabile per spiegare la natura fortemente auto-referenziale di questo articolo.

che una formica che si alzi di 2 millimetri sulla superficie di un pallone da calcio possa arrivare a estendere il suo sguardo di circa 2 cm intorno e che un uomo alto 1,70 m in piedi sul livello del mare possa vedere l'orizzonte a una distanza di 4,7 km. Infine, dalla vetta del Gran Sasso (2.912 m) l'orizzonte è distante circa 193 km. Da lì si vede anche il mare.

Le attività di "ricerca applicata" per le biblioteche – formula ampia che include le attività di misurazione e valutazione dei servizi – producono dati e informazioni che come piccoli mattoni possono permetterci di realizzare una casa a più piani che, man mano che si sale in altezza, ci rende capaci di guardare lontano.

Uscendo dalla metafora, ciò che dobbiamo adoperarci a costruire è un sistema informativo per le biblioteche italiane che possa supportare in modo efficace la programmazione delle politiche culturali.

Utile da subito porre l'attenzione sul fatto che questo obiettivo così ambizioso ha un impatto che va ben oltre il campo della biblioteconomia, investendo il tema della valutazione delle politiche pubbliche in generale e, come si vedrà, dello sviluppo sostenibile. Ma è dalla biblioteconomia che si deve partire, perché se vogliamo realizzare questo obiettivo è necessario riconoscere e prendere in esame due difficoltà (o limiti) che – queste sì – riguardano il nostro settore e la nostra disciplina:

1. uno scarto profondo tra la riflessione teorica che dagli anni Ottanta-Novanta del secolo scorso ha prodotto strumenti per la valutazione della *performance*³ e la non omogenea e capillare diffusione delle stesse nella pratica delle attività di monitoraggio nelle biblioteche italiane;

2. il rischio di realizzare un sistema valutativo e informativo che produca dati e indicatori comprensibili solo agli addetti ai lavori, che non sia capace di dialogare con il mondo esterno e di comunicare il "valore" della biblioteca contemporanea in linea con i "valori condivisi" e lo spirito del tempo in cui viviamo⁴.

È proprio dall'esplicitare quest'ultima difficoltà che cominciamo la nostra riflessione.

L'impatto in atto e in potenza: ciò che misuriamo e ciò che desideriamo misurare

Quando si parla di misurare l'"impatto" di una biblioteca il rischio dell'equivoco e della confusione può essere alto. In effetti, di impatti ne abbiamo almeno due: 1) quello che viene misurato dai bibliotecari nelle attività di rendicontazione della *performance* che annualmente di norma vengono svolte. Un impatto "in atto"; 2) quello oggetto di attenzione da parte della teoria biblioteconomica, sul quale la letteratura del nostro settore si è concentrata negli ultimi anni. Un impatto "in potenza"⁵. Proviamo a fare chiarezza.

Il primo, l'impatto in atto, è un indicatore definito come: «la percentuale degli *iscritti al prestito* sul totale della *popolazione*»⁶. Questo indicatore serve a «verificare l'impatto della biblioteca sui suoi utenti potenziali, cioè il suo radicamento nel territorio di riferimento» ed è uno dei dati che «può aiutare la biblioteca a farsi ascoltare e a far comprendere le proprie necessità»⁷. Sottinte-

³ Per le biblioteche pubbliche ci si riferisce in particolare ad ASSOCIAZIONE ITALIANA BIBLIOTECHE, *Quanto valgono le biblioteche pubbliche? Analisi della struttura e dei servizi delle biblioteche di base in Italia: rapporto finale della ricerca "Efficienza e qualità dei servizi nelle biblioteche di base", condotta dalla Commissione nazionale AIB Biblioteche pubbliche e dal Gruppo di lavoro Gestione e valutazione*, Roma, Associazione italiana biblioteche, 1994 e EAD., *Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane: misure, indicatori, valori di riferimento*, a cura del Gruppo di lavoro Gestione e valutazione, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2000. Per le universitarie cfr. INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS - ASSOCIAZIONE ITALIANA BIBLIOTECHE, *Linee guida per la valutazione delle biblioteche universitarie: edizione italiana di Measuring quality*, a cura della Commissione nazionale Università ricerca, Roma, Associazione italiana biblioteche, 1999.

⁴ Questo è uno degli obiettivi della cosiddetta "biblioteconomia sociale". Non è questa la sede per approfondire l'evoluzione della nostra disciplina, ma è necessario richiamarla perché questione ontologica, metodologica ed epistemologica sono sempre interconnesse. Rimando ai miei lavori con Giovanni Solimine cfr. CHIARA FAGGIOLANI - GIOVANNI SOLIMINE, *Lo slittamento di paradigma della biblioteconomia italiana: una analisi metrica della manualistica di settore*, «Ciencias de la documentación», 2 (2016), n. 2, p. 19-55; IDD., *Biblioteche moltiplicatrici di welfare: verso la biblioteconomia sociale*, «Biblioteche oggi», 31 (2013), n. 3, p. 15-19.

⁵ Si vedano a titolo esemplificativo i lavori curati da Giovanni Di Domenico: *L'impatto delle biblioteche pubbliche: obiettivi, modelli e risultati di un progetto valutativo*, a cura di Giovanni Di Domenico, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2012; *L'impatto delle biblioteche accademiche: un progetto e un seminario*, a cura di Giovanni Di Domenico, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2014; GIOVANNI DI DOMENICO, *Funzione sociale e valore delle biblioteche pubbliche: alcuni riscontri recenti della valutazione d'impatto in campo internazionale*, in *La biblioteca pubblica nelle politiche di welfare: nuovi criteri di valutazione dell'impatto sociale*, a cura dell'Associazione Biblioteche oggi, Milano, Editrice Bibliografica, 2017, p. 7-20.

⁶ Cfr. *Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane* cit., p. 83.

⁷ Ivi, p. 84.

22.3 Per quale motivo è stato in una biblioteca?

(possibili più risposte)

Per raccogliere informazioni (generali, bibliografiche...)	1
Per consultare i cataloghi	2
Per leggere	3
Per prendere in prestito (portando fuori dalla biblioteca):	
Libri	4
Quotidiani/riviste/altro materiale stampato.....	5
Materiale audio-visivo (video, dischi, CD-Rom).....	6

Fig. 1: Focus sulla domanda relativa alle motivazioni per cui si frequenta la biblioteca. Indagine statistica multiscopo sulle famiglie I cittadini e il tempo libero (anno 2000)

so: dagli amministratori, dagli *stakeholder* in generale. È così che viene definito e presentato nelle già citate *Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane*, che sono ancora oggi un punto di riferimento nell'ambito delle attività di misurazione e valutazione. Le linee guida sono state pubblicate dall'Associazione italiana biblioteche nel 2000 e – vale la pena ricordarlo – erano il frutto di un lavoro cominciato nei primi anni Novanta dal Gruppo di lavoro Gestione e valutazione⁸ dell'AIB. In quegli anni il ruolo delle biblioteche, la loro *mission* e la loro identità erano sicuramente più saldi, espliciti e condivisi di oggi. Non è un caso che il 60. Congresso nazionale dell'AIB, che si è tenuto a Roma il 22 e 23 novembre 2018, ha avuto come titolo: “Che cos'è una biblioteca?” e che il convegno delle Stelline che si è tenuto a Milano il 14 e il 15 marzo 2019 ha avuto come titolo “La biblioteca che cresce. Contenuti e servizi tra frammentazione e integrazione”. Evidentemente il tema dell'identità è all'ordine del giorno. Se vogliamo una “evidenza”⁹ di questa osservazione che travalichi i confini del nostro settore e che abbia

19.4 Per quali delle seguenti attività è stato in biblioteca?

(possibili più risposte)

Per raccogliere informazioni (generali, bibliografiche, ecc.)	01	<input type="checkbox"/>
Per consultare cataloghi.....	02	<input type="checkbox"/>
Per consultare quotidiani, riviste, altro materiale stampato.....	03	<input type="checkbox"/>
Per leggere, studiare.....	04	<input type="checkbox"/>
Per prendere in prestito libri (portando fuori dalla biblioteca)	05	<input type="checkbox"/>
Per prendere in prestito materiale audio-visivo (video, dischi, DVD, microfilm, ecc.).....	06	<input type="checkbox"/>
Per partecipare a lezioni, corsi, ecc.....	07	<input type="checkbox"/>
Per avere aiuto o assistenza nel fare i compiti, scrivere curriculum, compilare moduli, ecc.....	08	<input type="checkbox"/>
Per partecipare a conferenze, dibattiti, mostre, ecc.....	09	<input type="checkbox"/>
Per assistere a concerti, proiezioni di filmati, ecc.....	10	<input type="checkbox"/>
Per assistere a presentazioni di libri.....	11	<input type="checkbox"/>
Per navigare su Internet.....	12	<input type="checkbox"/>
Per incontrare gli amici.....	13	<input type="checkbox"/>
Altro.....	14	<input type="checkbox"/>
(specificare)		

Fig. 2: Focus sulla domanda relativa alle motivazioni per cui si frequenta la biblioteca. Indagine statistica multiscopo sulle famiglie I cittadini e il tempo libero (anno 2015)

il sapore dell'“oggettività” e della “neutralità” non c'è niente di più efficace che dare un'occhiata ai dati statistici e in particolare a come le biblioteche sono state studiate dall'Istat negli ultimi vent'anni. Nelle Fig. 1-2 sono rappresentate rispettivamente le attività che Istat “ipotizzava” potessero essere svolte in biblioteca nell'anno 2000 e nell'anno 2015¹⁰. Non entrando per adesso nei risultati e soffermandoci ancora un attimo

⁸ Si rimanda ad AIB, *Quanto valgono le biblioteche pubbliche?* cit.

⁹ Sul concetto di “evidenza” rimando a EGIZIA CECCHI - CHIARA FAGGIOLANI - ROBERTA MONTEPELOSO, *Dalla evidence-based librarianship alla narrative-based librarianship: percorsi di ricerca emergenti in Italia*, «Biblioteche oggi Trends», 4 (2018), n. 1, p. 65-80. Tornerò su questo più avanti.

¹⁰ L'indagine alla quale si fa riferimento è *Cittadini e tempo libero* – CTL (nata nel 1995 con il nome di *Tempo libero e cultura*), l'unica nella quale era rilevato fino a quest'anno l'uso dei servizi bibliotecari, ovvero la domanda di biblioteche. Da quest'anno anche l'indagine *Aspetti della vita quotidiana* – AVQ ha una sezione dedicata alle biblioteche. Di questo si dirà meglio più avanti. Le note metodologiche e i questionari somministrati nelle diverse rilevazioni di CTL sono disponibili su <<https://www.istat.it/it/archivio/5584>>. È molto importante entrare negli strumenti di rilevazione, e non limitarsi ai report di ricerca perché è proprio a partire da come le domande vengono formulate che si può approfondire l'immaginario e l'ipotesi soggiacente. Su questo rinvio a CHIARA FAGGIOLANI, *Dati e immaginario: un entanglement sul quale riflettere*, in *I mille volti della qualità in biblioteca: una giornata di studio*, a cura di Maria Rosaria Califano e Maria Senatore Poliseti, presentazione di Giovanni Di Domenico, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2017, p. 149-169. In particolare si veda il paragrafo *La produzione di dati: dalle ipotesi alle domande*.

sugli strumenti di rilevazione, le differenze osservate sulla quantità delle risposte proposte – che passano da 7 a 14 – e sul loro contenuto consentono di poter affermare che oggi si condivide una idea che allarga il raggio d'azione delle biblioteche dalla sfera strettamente informativa e culturale a quella formativa e sociale.

Se vogliamo soddisfare la curiosità di sapere che cosa fanno le persone in biblioteca, dando un'occhiata anche ai risultati¹¹ scopriremo che il 43% degli utenti usufruisce dei servizi tradizionali – tra questi il prestito – ma che c'è un 57% di persone che frequenta le biblioteche per altre ragioni meno specifiche, meno immediatamente riconducibili alla loro *mission* tradizionale, ad esempio: assistere alla presentazione di un libro, partecipare a una conferenza, avere aiuto nel fare i compiti o nel compilare modulistica di vario genere, partecipare a lezioni e corsi, navigare su Internet, incontrare gli amici. Possiamo non essere d'accordo con l'idea di una biblioteca che faccia così tante cose insieme: che ci piaccia o no questo uso così variegato ci offre una indicazione precisa che ci porta – o almeno dovrebbe – a ragionamenti che hanno a che vedere con la formazione dei bibliotecari, con le competenze che hanno bisogno di maturare, con la comunicazione delle biblioteche ecc. Continuare un confronto tutto introiettato sull'identità della biblioteca senza considerare questo genere di evidenze risulterebbe piuttosto sterile.

L'indicatore d'impatto che misuriamo, descritto nelle prime righe di questo paragrafo, lascia, dunque, scoperte diverse aree di attività e si converrà che la sua capacità di esprimere il valore delle biblioteche è meno potente di un tempo. Non sono sicura che esso oggi possa davvero «aiutare la biblioteca a farsi ascoltare e a far comprendere le proprie necessità», specialmente in un momento in cui è in rete che si sta spostando pesantemente la fruizione dei servizi culturali¹².

È sulla scia di questa profonda trasformazione che si è sviluppata anche in Italia negli ultimi dieci anni una

riflessione sul secondo tipo di impatto, quello “in potenza”. L'impatto che desideriamo misurare. Esso non più inteso come numero di prestiti, ma come “cambiamento nella vita delle persone”¹³. È cambiata sostanzialmente la domanda alla quale sentiamo di voler rispondere. Essa suona più o meno così: tutte quelle attività, così diverse, che le persone svolgono in biblioteca migliorano o no la qualità della loro vita?

Per adesso sembra molto difficile, sentiamo di non avere gli strumenti, sentiamo di non sapere da dove cominciare, non sappiamo neanche bene in che cosa si espliciti davvero quel cambiamento auspicato¹⁴. Vorremmo alzarci per guardare lontano ma la nostra casa non solo non è abbastanza alta, ma non abbiamo ancora neanche i mattoni necessari per costruire delle fondamenta stabili e soprattutto non abbiamo chiaro in che direzione costruirla e dove guardare.

Il nuovo orizzonte della sostenibilità: la collaborazione dell'AIB con Asvis

Dobbiamo, dunque, partire da qui: dobbiamo sapere dove guardare per costruire la casa. È in questo passaggio che intercettiamo il nostro “nuovo” orizzonte di riferimento, quello indispensabile a dare un senso all'impatto che vogliamo misurare, quello capace di rendere conto del valore delle biblioteche, un valore non monetario o economico – ben inteso – ma un valore sociale che vediamo e tocchiamo con mano a volte, sempre molto difficile da quantificare.

Questa idea è del tutto in linea con una visione che da anni si sta facendo strada, sostenuta da molti studiosi appartenenti alla schiera dei cosiddetti “economisti umanisti” che da tempo lavorano a una ridefinizione dei concetti di benessere e ricchezza da una parte e di sostenibilità dall'altra, non più riconducibili soltanto ai tradizionali indicatori della disponibilità di beni materiali

¹¹ Per un approfondimento rimando a CHIARA FAGGIOLANI - ALESSANDRA FEDERICI, *L'affordance della biblioteca: modalità d'uso emergenti dalle indagini Istat*, «Biblioteche oggi», 36 (2018), n. 3, p. 5-16.

¹² Si rimanda al rapporto *Internet@Italia 2018*, <<https://www.istat.it/it/files/2018/06/Internet@Italia-2018.pdf>>.

¹³ Si rimanda a INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, *International standard ISO 16439: information and documentation: methods and procedures for assessing the impact of libraries*, Geneva, ISO, 2014 che definisce l'impatto: «difference or change in an individual or group resulting from the contact with library services». Cfr. GIOVANNI DI DOMENICO, *ISO 16439: un nuovo standard per valutare l'impatto delle biblioteche*, «AIB studi», 54 (2014), n. 2/3, p. 325-329, <<http://aibstudi.aib.it/article/view/10279/10199>>.

¹⁴ Questa è la sensazione diffusa tra gli addetti ai lavori, che ho avuto modo di recepire nei numerosi corsi di formazione per bibliotecari tenuti negli ultimi anni.

i primi¹⁵ e non solo riconducibile alla dimensione ambientale la seconda.

Diverse sono state le tappe salienti di questo percorso, che a partire dagli anni Settanta¹⁶ ha avuto come punto di arrivo la data cruciale del 25 settembre 2015, giorno in cui le Nazioni Unite hanno approvato l'*Agenda globale per lo sviluppo sostenibile* e i relativi 17 obiettivi¹⁷ (*Sustainable Development Goals* – SDGs nell'acronimo inglese), articolati in 169 *target* da raggiungere entro il 2030. Come messo in evidenza anche in molti documenti ufficiali, si tratta di un evento storico per almeno tre motivi:

1. il primo è legato al suo valore simbolico: si esprime in questo documento un giudizio chiaro sull'insostenibilità dell'attuale modello di sviluppo, non solo sul piano ambientale, ma anche su quello economico e sociale. Per molto tempo la gran parte delle persone hanno affrontato il problema della sostenibilità come un tema legato alle questioni di carattere ambientale. Questo è stato un errore concettuale che ha avuto pericolose ricadute sulle politiche economiche e sociali nel mondo¹⁸.
2. il secondo motivo è la condivisione del progetto: tutti i paesi sono chiamati a contribuire allo sforzo di portare il mondo su un sentiero sostenibile, senza distinzione tra Paesi sviluppati, emergenti e in via di sviluppo. Il principio fondamentale è ben sintetizzato dalla formula "no one left behind".
3. il terzo motivo è il coinvolgimento: tutte le compo-

nenti della società, dalle imprese al settore pubblico, dalla società civile alle istituzioni filantropiche, dalle università e centri di ricerca agli operatori dell'informazione e della cultura sono chiamati a partecipare. Anche le biblioteche.

È in questo contesto che diventa centrale il ruolo riconosciuto ai dati, alla valutazione. Per l'Italia l'Istat a partire dal dicembre 2016 rende disponibili con cadenza semestrale molti indicatori su una piattaforma informativa dedicata agli SDGs¹⁹ e dal 2018 anche un *Rapporto SDGs* che descrive i processi che hanno condotto alla scelta degli indicatori, una loro descrizione puntuale e una prima analisi delle tendenze temporali e delle interrelazioni esistenti tra i diversi fenomeni²⁰.

Questi due strumenti sono fondamentali non solo per capire a che punto il nostro Paese si stia collocando nella strada verso lo sviluppo sostenibile, ma anche per condividere con tutta la comunità scientifica una strada di ricerca comune.

È a questo che le biblioteche del mondo hanno cominciato a guardare²¹ anche grazie alla spinta delle associazioni professionali²². IFLA per esempio sta facendo un lavoro importante sin dal 2016, subito dopo la firma dell'Agenda. Il documento *Libraries can drive progress across the entire UN 2030 Agenda* sintetizza in maniera chiara il contributo delle biblioteche per ciascuno dei 17 obiettivi²³. Altro strumento importante è l'*International*

¹⁵ Cfr. JOSEPH E. STIGLITZ - AMARTYA K. SEN - JEAN-PAUL FITOUSSI, *Report by the Commission on the Measurement of Economic Performance and Social Progress*, 2009. La documentazione è disponibile online su <www.stiglitz-sen-fitoussi.fr>. Amartya K. Sen amplia il concetto di "capitale umano" con quello di *capability*. Cfr. AMARTYA K. SEN, *La disuguaglianza: un riesame critico*, Bologna, Il Mulino, 1994; ID., *Il tenore di vita: tra benessere e libertà*, Venezia, Marsilio, 1998; ID., *Lo sviluppo è libertà: perché non c'è crescita senza democrazia*, Milano, Mondadori, 2000. Se guardiamo alla realtà nazionale il documento di riferimento è il rapporto sul benessere equo e sostenibile di Istat. Su questo si tornerà più avanti.

¹⁶ L'inizio del percorso si può far risalire alla pubblicazione nel 1972 del rapporto *The Limits to Growth* commissionato al System Dynamics Group del MIT (Massachusetts Institute of Technology) dal Club di Roma, un gruppo internazionale di personalità del mondo scientifico, economico e industriale impegnato nella riflessione su temi complessi relativi allo sviluppo del pianeta. Si chiama Club di Roma perché la prima riunione nel 1968 si è tenuta a Roma presso L'Accademia dei Lincei alla Farnesina. Cfr. *The Limits to Growth: a report for The Club of Rome's Project on the Predicament of Mankind*, New York, Universe Books, 1972. Il volume è stato tradotto in italiano nello stesso anno con il titolo *I limiti dello sviluppo: rapporto del System Dynamics Group Massachusetts Institute of Technology (MIT) per il progetto del Club di Roma sui dilemmi dell'umanità*, Milano, Edizioni scientifiche e tecniche Mondadori, 1972. Il rapporto del Club di Roma conteneva alcuni equivoci, si veda G. SOLIMINE, *Senza sapere cit.*, p. 40-41.

¹⁷ Si veda <<https://sustainabledevelopment.un.org>>.

¹⁸ Per una trattazione esaustiva sul tema si rimanda a ENRICO GIOVANNINI, *L'utopia sostenibile*, Roma-Bari, Laterza, 2018.

¹⁹ Qui gli indicatori <<https://www.istat.it/it/benessere-e-sostenibilita/C3%A0/obiettivi-di-sviluppo-sostenibile/gli-indicatori-istat>>.

²⁰ Cfr. ISTAT, *Rapporto SDGs 2018: informazioni statistiche per l'agenda 2030 in Italia: prime analisi*, Roma, Istat, 2018, <<https://www.istat.it/it/files/2018/07/SDGs.pdf>>.

²¹ Non solo le biblioteche. È interessante il documento *Reporting on United Nations Sustainable Development Goals*, lo strumento di rendicontazione dell'Università di Bologna per comprendere il contributo che le diverse attività istituzionali generano a favore del raggiungimento dei 17 obiettivi dell'ONU. Si veda <<https://www.unibo.it/it/ateneo/chi-siamo/reporting-on-united-nations-sustainable-development-goals-1>>.

²² Si veda a titolo esemplificativo il lavoro dell'Australian Library and Information Association (ALIA) disponibile su <https://www.alia.org.au/sites/default/files/Sustainable%20Development%20Goals%20report_screen.pdf>.

²³ <<https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/sdgs-insert.pdf>>.

Advocacy Programme (IAP)²⁴, un programma di rafforzamento delle capacità, il cui compito è promuovere e sostenere il ruolo che le biblioteche possono svolgere nella pianificazione e attuazione dell'Agenda 2030 e degli SDG. Nel 2017 inoltre è stato messo a punto il rapporto *DA2I Development and Access to Information*²⁵, che ha lo scopo di dimostrare come l'accesso all'informazione e i servizi offerti dalle biblioteche possano contribuire allo sviluppo degli SDGs, aumentando la consapevolezza degli obiettivi di sviluppo sostenibile all'interno della comunità internazionale dei bibliotecari, promuovendo il ruolo che le biblioteche hanno all'interno dell'Agenda 2030, incrementando la funzione di *advocacy* che le associazioni bibliotecarie nazionali e le singole biblioteche possono avere nel loro contesto. Più recente è l'iniziativa *Library Map of the World*²⁶, una mappa che consente di visualizzare quale contributo le biblioteche stanno dando rispetto ai singoli obiettivi (Fig. 3). Il progetto consente a tutte le biblioteche e i bibliotecari di condividere le proprie esperienze, i propri progetti, le proprie attività attraverso l'inserimento non di dati statistici ma di storie, racconti, testimonianze, fotografie, video²⁷. Su questo tornerò nel paragrafo 4. Anche l'AIB ha cominciato a lavorare intensamente nella direzione della sostenibilità attraverso una collaborazione con l'Alleanza italiana per lo sviluppo sostenibile (Asvis)²⁸, partecipando in particolare a due gruppi di lavoro trasversali: il gruppo sugli "Indicatori" e il gruppo



Fig. 3: Library Map of the World di IFLA

Al momento in cui si scrive il progetto è appena partito, dunque la mappa risulta ancora poco popolata

“Cultura per la sostenibilità”²⁹.

Come membro del gruppo di lavoro AIB-Asvis, della Commissione nazionale AIB per le biblioteche pubbliche³⁰, del Gruppo di studio sulla valutazione e management della qualità in biblioteca³¹ e dell'Osservatorio sulle biblioteche italiane³² vedo un lavoro fortemente sinergico animato da due obiettivi principali:

1. rendere le biblioteche un veicolo di promozione, visibilità e valorizzazione indispensabile dell'Agenda 2030 e degli SDGs (Fig. 4);
2. lavorare insieme agli altri attori del comparto cultura alla condivisione di strumenti, metodologie, esperienze

²⁴ <<https://www.ifla.org/ldp/iap>>.

²⁵ In collaborazione con Tascha (Technology & Social Change Group) dell'University of Washington, <<https://da2i.ifla.org>>.

²⁶ <<https://librarymap.ifla.org/map>>.

²⁷ Nel documento INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, *Libraries and the Sustainable Development Goals: a storytelling manual*, Den Haag, IFLA, 2018 sono fornite le indicazioni complete per la condivisione di materiali, affinché siano efficaci ed incisivi. Si veda <<https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/sdg-storytelling-manual.pdf>>.

²⁸ Nata il 3 febbraio del 2016, su iniziativa della Fondazione Unipolis e dell'Università degli studi di Roma “Tor Vergata”, per far crescere nella società italiana, nei soggetti economici e nelle istituzioni la consapevolezza dell'importanza dell'Agenda 2030 e per mobilitarli allo scopo di realizzare gli obiettivi di sviluppo sostenibile (<<http://asvis.it>>). Si veda <http://asvis.it/public/asvis/files/ASVIS_REPORT_2018_Definitivo.pdf>. Per la collaborazione con AIB si veda <<https://www.aib.it/attivita/2016/58493-adesione-asvis>>.

²⁹ L'AIB partecipa al gruppo trasversale sugli “Indicatori”, coordinato da Filomena Maggino e al gruppo trasversale “Cultura per lo sviluppo sostenibile” coordinato da Paola Dubini. Sono coinvolti nei lavori: Paola Maddaluno, Paola Puglisi, Giuseppe Vitiello e la sottoscritta. Si rimanda a <<https://www.aib.it/struttura/commissioni-e-gruppi/gruppo-asvis>>.

³⁰ Per una sintesi degli obiettivi che la Commissione si è data per il triennio 2017-2020 si veda CECILIA COGNIGNI, *Le biblioteche pubbliche italiane hanno bisogno di piani strategici*, «Il Giornale delle fondazioni», 15 settembre 2018, <<http://www.ilgiornaledellefondazioni.com/content/le-biblioteche-pubbliche-italiane-hanno-bisogno-di-piani-strategici>>. Tutta la documentazione sui lavori della Commissione è disponibile su <<https://www.aib.it/struttura/commissioni-e-gruppi/cnbp>>. Si veda in particolare ASSOCIAZIONE ITALIANA BIBLIOTECHE. COMMISSIONE NAZIONALE BIBLIOTECHE PUBBLICHE, *Disegnare il futuro delle biblioteche: linee guida per la redazione dei piani strategici per le biblioteche pubbliche*, [2019], <https://www.aib.it/wp-content/uploads/2019/05/AIB_CNBP_Linee-guida-3-1.pdf>. Qui gli obiettivi di sviluppo sostenibile sono inseriti come punto di partenza della riflessione sulla definizione delle strategie.

³¹ <<https://www.aib.it/struttura/commissioni-e-gruppi/gvmqb>>.

³² <<https://www.aib.it/struttura/osservatori/osservatorio-biblioteche-italiane>>.

Questa biblioteca supporta i SDG



ifla.org/libraries-development

#Lib4Dev

#DA2I

#GlobalGoals

IFLA IAP
INTERNATIONAL ADVOCACY
PROGRAMME

International
Federation of
Library
Associations and Institutions

Fig. 4: Poster realizzato da AIB in collaborazione con IFLA

<https://www.aib.it/attivita/2019/74466-aib-sostiene-festival-sviluppo-sostenibile-2019>

ze per la misurazione della cultura come mezzo indispensabile per il raggiungimento della sostenibilità³³.

È precisamente in questo contesto che si inserisce il lavoro da fare sull'impatto delle biblioteche che desideriamo misurare. Torneremo su questo aspetto nell'ultimo paragrafo, quando saremo arrivati all'ultimo piano della nostra costruzione.

Le fondamenta: le indagini Istat sulle biblioteche e l'Anagrafe ICCU

Ora sappiamo dove guardare e sappiamo anche che una attività di misurazione e valutazione pensata nella logica della sostenibilità sarà comprensibile al mondo esterno, questa potrà davvero aiutare le biblioteche a dimostrare il proprio valore. È arrivato il momento di costruire le fondamenta della casa.

Nonostante il percorso compiuto sui temi della valutazione dei servizi bibliotecari, in Italia non si è ancora arrivati alla costituzione di un unico sistema informativo, inteso come organismo che a livello centrale si occupi di raccogliere le statistiche sui servizi, le attività e l'impatto delle biblioteche su tutto il territorio nazionale. Questo è l'effetto dell'assenza di un sistema valutativo che si occupi di un coordinamento delle attività di misurazione e valutazione assicurandone l'uniformità metodologica. Ovviamente non mancano gli standard a livello internazionale³⁴ ma la realtà italiana è molto particolare, per la rilevanza del patrimonio storico posseduto e per la storia stessa delle biblioteche e bisogna fare attenzione a recepire gli standard senza calarli opportunamente nel contesto di riferimento.

Le fondamenta della nostra costruzione che si erge in altezza devono essere profondamente solide. Trattandosi di un sistema valutativo e informativo, la solidità è data dal rigore metodologico.

Con questa consapevolezza è nato nei primi mesi del 2017 un tavolo di lavoro Istat-Sapienza³⁵, con l'obiettivo di unire le due anime – metodologica e biblioteconomica – necessarie all'individuazione di una serie di iniziative di ricerca finalizzate a restituire la complessità del fenomeno biblioteca dal punto di vista dell'"offerta" e della "domanda".

³³ Un punto di partenza è rappresentato da UNESCO INSTITUTE FOR STATISTICS, *2009 UNESCO Framework for Cultural Statistics (FCS)*, Montreal, Unesco Institute for Statistics, 2009, <http://uis.unesco.org/sites/default/files/documents/unesco-framework-for-cultural-statistics-2009-en_0.pdf>, un *framework* che fornisce una base concettuale e metodologica che per la produzione e la diffusione di statistiche culturali comparabili a livello internazionale. Di Unesco si veda anche *Culture for the 2030 Agenda*, <<http://www.unesco.org/culture/flipbook/culture-2030/en/mobile/index.html#p=8>>.

³⁴ Si fa ovviamente riferimento agli standard: INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, *International standard ISO 2789: information and documentation, international library statistics*, 5th ed., Geneve, ISO, 2013; Id., *International standard ISO 11620: information and documentation, library performance indicators*, 3rd ed., Geneve, ISO, 2014; Id., *International standard ISO 16439* cit.

³⁵ Una prima riflessione per sviluppare i contributi informativi sulle biblioteche ed eventuali forme di collaborazione è stata avviata per Istat da Fabrizio Arosio, Direzione centrale per le statistiche ambientali e territoriali; Alessandra Federici, responsabile dell'*Indagine su musei e istituzioni similari*; Matteo Mazziotta, metodologo del Dipartimento per l'integrazione, la qualità e lo sviluppo delle reti di produzione e di ricerca. Per il Dipartimento di Scienze documentarie, linguistico-filologiche e geografiche (oggi Dipartimento di Lettere e culture moderne) di Sapienza Università di Roma, da Giovanni Solimine e dalla sottoscritta. Su questo tema nel 2017 è stato finanziato da Sapienza il progetto "Valutazione delle attività e dei servizi delle biblioteche italiane. Studio di un modello di rilevazione integrato per una nuova indagine Istat", di cui sono responsabile scientifico.

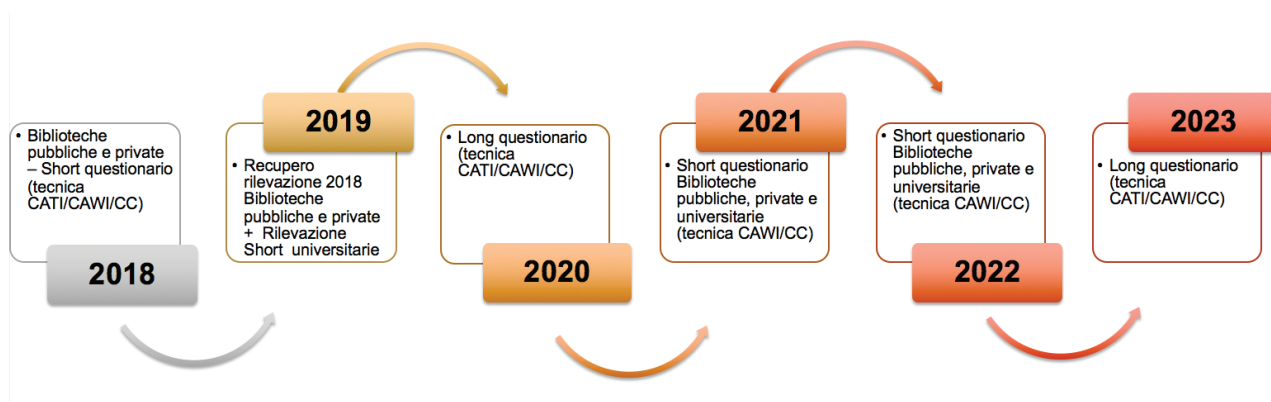


Fig. 5: Alternanza dei moduli di rilevazione short e long nella indagine sulle biblioteche

La tecnica di rilevazione CATI è una intervista telefonica; la tecnica CAWI fa riferimento alla somministrazione di un questionario online e CC fa riferimento all'intervento di un contact center di supporto in fase outbound e inbound. Per quanto riguarda i questionari long non sono sotto convenzione ma sono comunque inserite nel Piano statistico nazionale (PSN) e nel Protocollo d'intesa Istat, Mibact [ora Mibac], Regioni e Province autonome di Trento e Bolzano

L'offerta di biblioteche: quante sono, quali sono, cosa fanno

Prima di poter guardare al tema dell'impatto si è pensato fosse indispensabile una mappatura esaustiva delle strutture: quante sono, quali sono, cosa fanno le biblioteche italiane. Tale azione si inserisce perfettamente nella realizzazione di un sistema informativo integrato degli istituti e dei luoghi della cultura, perseguito da Istat³⁶ e vede nell'aggiornamento e nella pulizia dell'Anagrafe delle biblioteche dell'ICCU il punto di partenza³⁷. È in questo obiettivo di carattere generale che si inserisce la realizzazione della prima indagine Istat a carattere censuario delle biblioteche italiane³⁸. La progettazione ha previsto diversi step (Fig. 5).

Il primo passo compiuto è stata la *short survey* 2018 che ha coinvolto le biblioteche pubbliche e private con l'invio di un questionario esile ed essenziale, motivato principalmente dalla volontà di aggiornare l'anagrafica

di partenza (l'Anagrafe ICCU). In questa prima fase si è preferito escludere le biblioteche delle università statali per via della loro complessa organizzazione e articolazione in sistemi di ateneo. Per queste è previsto un modulo specifico, una *short survey* che si sta svolgendo nel momento in cui si scrive, dedicato a rilevare le caratteristiche strutturali e funzionali di queste biblioteche. L'obiettivo finale sarà allineare le due anagrafiche aggiornate e avviare nel 2020 la prima *long survey* sulle biblioteche in Italia, un questionario esteso rivolto a tutte le biblioteche, indipendentemente dalla tipologia e dall'appartenenza ad amministrazioni pubbliche o private.

Il censimento verrà riproposto annualmente in modalità *short survey*, per rinfrescare costantemente i dati essenziali delle biblioteche, e in modalità *long survey* ogni tre anni per indagare in maniera più approfondita le tematiche affrontate e inserire eventuali sperimentazioni. L'alternanza delle rilevazioni (*short/long*) proviene

³⁶ Nel 2017 è stato siglato un Protocollo di Intesa tra Istat, Mibact (oggi Mibac), Regioni e province autonome di Trento e Bolzano, in cui, tra gli obiettivi principali, rientra la costruzione di un sistema informativo integrato sugli istituti e luoghi della cultura.

³⁷ L'Anagrafe delle biblioteche italiane dell'ICCU - Istituto centrale per il catalogo unico delle biblioteche italiane e per le informazioni bibliografiche raccoglie al momento 18.033 schede di biblioteche di diversa tipologia presenti sul territorio nazionale. L'aggiornamento dell'Anagrafe va pensato in relazione al progetto del *Portale delle biblioteche e degli istituti culturali italiani*, presentato a Roma lo scorso 11 aprile, che integrerà le banche dati e i portali tematici gestiti dall'ICCU. Si tratta di una piattaforma innovativa, progettata per l'accesso integrato, semplice e diretto, a tutto il patrimonio bibliografico e alle risorse digitali prodotte o conservate dalle istituzioni che partecipano ai progetti nazionali coordinati dall'ICCU. A questo progetto sta collaborando il Dipartimento di Lettere e culture moderne con un gruppo di lavoro coordinato da Alberto Petrucci.

³⁸ <<https://www.istat.it/it/archivio/217094>>. Per una descrizione più dettagliata di questo percorso si rimanda a CHIARA FAGGIOLANI, *Biblioteche data-driven: verso un sistema informativo per le biblioteche italiane*, in *Rapporto sulle biblioteche italiane 2015-2017*, a cura di Vittorio Ponzani, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2019, p. 17-25 e alla relazione recentemente presentata al convegno delle Stelline proprio su questo tema. Cfr. CHIARA FAGGIOLANI - ALESSANDRA FEDERICI - FLAVIA MASSARA, *Oltre la frammentazione dei dati: verso un sistema informativo per le biblioteche italiane nel paradigma della sostenibilità*, in *La biblioteca che cresce: contenuti e servizi tra frammentazione e integrazione: scenari e tendenze: convegno, Milano 14-15 marzo 2019*, Milano, Editrice Bibliografica, 2019, p. 294-308.

dal modello adottato per la rilevazione sui musei e le istituzioni similari.

Tra due anni quello che dovremmo poter avere è una infrastruttura informativa (l'Anagrafe delle biblioteche ICCU) aggiornata e capace di restituire delle biblioteche dati e indicatori sulle strutture e sulle attività.

La domanda di biblioteche: quanti sono gli utenti, chi sono, cosa fanno

Il lavoro svolto con Istat ha previsto da subito una riflessione attenta sulla possibilità di arricchire questo nascente sistema informativo anche di dati relativi alla domanda dei servizi bibliotecari, a partire dalla consapevolezza condivisa circa la pericolosa ricaduta nei processi decisionali che questa strutturale mancanza di dati relativi all'utenza e alle sue attività può determinare.

Per essere chiari, l'assenza di una pratica valutativa stabile – in particolare degli output e degli *outcome* prodotti dalle biblioteche – può determinare e sta effettivamente determinando una importante mancanza di dati che incide pesantemente sulla programmazione delle politiche culturali, producendo pericolose distorsioni³⁹. Uno dei principali effetti della mancanza di dati relativi all'uso delle biblioteche italiane è la totale sottovalutazione dell'impatto che esse hanno nella vita dei cittadini, tanto che, ad esempio, all'interno del rapporto Istat sul benessere equo e sostenibile, le biblioteche, come noto, sono pressoché assenti⁴⁰.

Tale assenza è particolarmente pericolosa se consideriamo che gli indicatori di benessere sono inclusi tra gli strumenti di programmazione della politica economica, come previsto dalla riforma della Legge di bilancio del settembre 2016⁴¹. Tra i 12 i domini e i 130 indicatori del BES, c'è, infatti, un unico indicatore che riguarda le biblioteche: "Spesa pubblica comunale corrente pro-

capite destinata alla gestione del patrimonio culturale" nel dominio Paesaggio e patrimonio culturale. Si tratta di un indicatore di input che offre una misura della spesa destinata alla valorizzazione dei beni culturali.

Nessun dato sugli output e sugli *outcome*, sui risultati prodotti dalle biblioteche: non c'è traccia della partecipazione culturale, della coesione sociale, del ruolo delle biblioteche accademiche per la qualità della ricerca e l'innovazione e per la terza missione. Questo accade perché non esistono rilevazioni integrate, stabili, continuative che partendo da una solida mappatura dell'offerta siano capaci di monitorare l'uso e la domanda dei servizi da parte degli utenti.

Si è anticipato che fino ad oggi una sola indagine Istat aveva previsto un approfondimento relativo all'uso delle biblioteche: la multiscopo CTL, che di norma viene replicata ogni cinque anni. Questa carenza di dati annuali era alla base dell'assenza di indicatori di output e di *outcome* relativi alle biblioteche nel *Rapporto sul Benessere equo e sostenibile* di Istat.

Sulla scia di queste riflessioni condivise con i ricercatori dell'Istat abbiamo ottenuto una grande opportunità: l'introduzione di una batteria di domande relative alla fruizione/frequentazione delle biblioteche all'interno dell'indagine multiscopo "Aspetti della vita quotidiana"⁴².

Il questionario, in fase di implementazione al momento in cui si scrive che a breve andrà sul campo, vedrà l'inserimento di tre quesiti in cui si chiederà – per la prima volta alla popolazione dai 3 anni in su – di dire se si sono recati in biblioteca nei 12 mesi precedenti l'intervista, se sì, quante volte e per quale motivo (Fig. 6)⁴³.

Si tratta di una vera opportunità per il nostro settore che potrà finalmente contare sulla disponibilità di dati sulla domanda di servizi bibliotecari con periodicità annuale, della quale vale la pena sottolineare due ricadute importanti:

³⁹ Una visione chiara sull'uso dei dati per la progettazione di politiche culturali efficaci è rappresentata da G. SOLIMINE, *Senza sapere* cit. Sulla relazione che esiste tra attività di misurazione e distorsioni in ambito decisionale ovviamente faccio riferimento alla nota espressione «What we measure affects what we do; and if our measurements are flawed, decisions may be distorted» (Ciò che misuriamo influenza ciò che facciamo: e se le nostre misurazioni sono irregolari, le decisioni possono essere distorte), presente all'interno del già citato Rapporto Stiglitz-Sen-Fitoussi del 2009.

⁴⁰ I rapporti BES sono scaricabili al link <<https://www.istat.it/it/archivio/rapporto+bes>>. Per una riflessione sulla presenza delle biblioteche all'interno del rapporto si rimanda a CHIARA FAGGIOLANI, *Il rapporto Bes - Benessere equo e sostenibile in Italia: il posto delle biblioteche e il compito della biblioteconomia sociale*, «Biblioteche oggi», 34 (2016), n. 1/2, p. 19-26; EAD., «Ciò che misuriamo influenza ciò che facciamo». *Una nuova stagione per la valutazione in biblioteca pensando al BES*, in *La biblioteca pubblica nelle politiche di welfare* cit., p. 21-34.

⁴¹ ISTAT, *Bes 2016. Il benessere equo e sostenibile in Italia*, Roma, Istat, 2016, p. 5.

⁴² *Aspetti della vita quotidiana* fa parte di un sistema integrato di indagini sociali – le Indagini Multiscopo sulle famiglie. A partire dal 1993 l'indagine viene svolta ogni anno ed è eseguita su un campione di circa 24.000 famiglie, distribuite in circa 850 comuni italiani di diversa ampiezza demografica, raggiungendo oltre 45.000 individui. Tutte le informazioni sull'indagine sono disponibili online su <<https://www.istat.it/it/archivio/91926>>.

⁴³ Interessante notare l'introduzione di altri due *item* rispetto all'indagine CTL del 2015.

1. la prima ha a che vedere con il suo valore simbolico: l'inserimento delle biblioteche all'interno di una indagine dedicata all'approfondimento della quotidianità degli italiani suona immediatamente come il riconoscimento della presenza stabile, pervasiva e capillare di questa istituzione, di un allontanamento della marginalità alla quale a volte sembra essere destinata;
2. la seconda ricaduta ha a che vedere con la disponibilità di dati che rendono possibile costruire indicatori di output/outcome in linea con quelli di sviluppo sostenibile.

I metodi narrativi: uno strumento necessario per guardare lontano

Le fondamenta sono state poste. Ora comincia la nostra costruzione in altezza. Qui è necessario dotarsi di strumenti diversi che possano permetterci di unire ai dati sulle strutture, sui servizi, sugli utenti anche informazioni sui significati che le persone attribuiscono alla frequentazione della biblioteca⁴⁴.

È qui che avviene l'incontro con la ricerca qualitativa, quella che anni fa ho definito "il sesto senso della biblioteca"⁴⁵. È grazie a questo approccio metodologico che possiamo rispondere a domande già evidenti ma soprattutto trovare nuove domande alle quali rispondere. La ricerca qualitativa è uno strumento potentissimo per esprimere o scoprire idee spesso soffocate dalla convenzionalità del quotidiano, dal nostro modo abituale di pensare alle cose. La citazione di Proust in esergo lo esprime molto bene.

È su questo tema che negli ultimi anni ho cercato di dare il mio contributo, è su questo che si sono concentrate soprattutto le mie ricerche: la produzione, il trattamento, l'elaborazione di un tipo di dato complicato e ricco insieme: il dato testuale, fatto di parole.

Poiché il nostro ambiente di vita quotidiana è così tanto permeato di narrazioni che essa finisce per toccare anche «le nostre forme fondamentali di pensiero e la nostra stessa identità»⁴⁶, vorrei dimostrare che saperle trattare, analizzare e interpretare è fondamentale nel processo di costruzione della casa a più piani al quale si sta lavorando.

11.3 Per quali delle seguenti attività è stato in biblioteca?

(possibili più risposte)

- Per raccogliere informazioni (generali, bibliografiche, ecc.)01
- Per consultare cataloghi02
- Per consultare quotidiani, riviste, altro materiale stampato03
- Per leggere, studiare04
- Per prendere in prestito libri (portando fuori dalla biblioteca)05
- Per prendere in prestito materiale audio-visivo (video, dischi, DVD, microfilm, ecc.).....06
- Per partecipare a lezioni, corsi, ecc.07
- Per avere aiuto o assistenza nel fare i compiti, scrivere curriculum, compilare moduli, ecc.08
- Per partecipare a conferenze, dibattiti, mostre, ecc.09
- Per assistere a concerti, proiezioni di filmati, ecc.10
- Per assistere a presentazioni di libri.....11
- Per navigare su Internet12
- Per incontrare gli amici13
- Per partecipare a letture animate ad alta voce14
- Per partecipare a laboratori (teatrali, musicali, ecc.).....15
- Altro16
(specificare)

Fig. 6: Focus sulla domanda relativa alle motivazioni per cui si frequenta la biblioteca. Indagine statistica multiscopo sulle famiglie *Aspetti della vita quotidiana* (in corso)

⁴⁴ Agli studenti ripeto spesso che se si ha solo il martello, tutte le soluzioni avranno la forma del chiodo.

⁴⁵ Cfr. CHIARA FAGGIOLANI, *Ricerca qualitativa per le biblioteche: verso la biblioteconomia sociale*, Milano, Editrice Bibliografica, 2012. Questo volume rappresenta l'inizio della mia riflessione sul tema.

⁴⁶ Per un approfondimento si rimanda al volume di GUIDO FERRARO, *Teorie della narrazione: dai racconti tradizionali all'odierno storytelling*, Roma, Carocci, 2015, p. 27. Nel mio percorso sono state fondamentali le teorie dello psicologo cognitivista Jerome Bruner. Cfr. JEROME S. BRUNER, *Life as narrative*, «Social research», 54 (1987), n. 1, p. 11-32; ID., *Actual Minds, Possible Worlds*, Cambridge, Harvard University Press, 1986 (trad. it. *La mente a più dimensioni*, Roma-Bari, Laterza, 2003).

È grazie alle parole degli utenti (reali, potenziali ecc.) che la biblioteca può uscire dall'isolamento al quale le attività di misurazione e valutazione sembrano a volte condannarla, privandola dei riferimenti al suo contesto, ai suoi utenti, al suo pubblico, riducendola a una entità materiale predefinita⁴⁷. L'atto del narrare si incardina profondamente nell'esperienza umana e si rappresenta attraverso molteplici forme, sia individuali sia collettive che costruiscono le trame della cultura⁴⁸. L'identità della biblioteca appare come l'esito dei racconti che la narrano⁴⁹.

Come emerge chiaramente dalle ricerche empiriche che fanno uso di tecniche qualitative, le narrazioni, ricavate attraverso interviste in profondità, *focus group* ecc. non hanno mai una funzionalità puramente "indicale" o descrittiva – non sono cioè una semplice traccia lasciata dagli eventi – ma sono da intendersi come una vera e propria attività di costruzione strettamente relazionata all'assegnazione o al riconoscimento dell'identità della biblioteca⁵⁰. Le narrazioni, le storie raccontate sono uno strumento potentissimo di conoscenza poiché riflettono il punto di vista dei soggetti narranti e la collocazione della frequentazione della biblioteca nella loro personale organizzazione del mondo⁵¹.

Il lavoro su questo tema è molto complesso e non può

in alcun modo prescindere dalla ricerca sul campo. La Scuola di specializzazione in Beni archivistici e librari della Sapienza Università di Roma rappresenta un laboratorio permanente, una fucina naturale dove da qualche anno stiamo lavorando molto attivamente in una logica *narrative based*⁵², sia attraverso la didattica – ovvero l'insegnamento dei metodi narrativi e delle tecniche di analisi qualitative – sia attraverso la ricerca – incentivando ricerche sul campo che ne facciano uso. È anche grazie alle ricerche fatte con gli studenti della Scuola che si lavora alla sperimentazione dei metodi narrativi, alla messa a punto di tecniche e strumenti sempre con l'obiettivo di restituire ai bibliotecari strumenti utilizzabili nella pratica del lavoro quotidiano⁵³.

Nel paragrafo precedente si è fatto riferimento a un interessante progetto di IFLA che mette al centro dell'attenzione la narrazione. Lo *storytelling* è una cosa seria e IFLA lo sta dimostrando. Si tratta di un ambito rispetto al quale il percorso formativo dei bibliotecari, almeno in Italia, sembra essere molto distante ma le cose sono inevitabilmente destinate a cambiare⁵⁴.

L'intuizione soggiacente al progetto della *Library Map* è geniale e lungimirante insieme: la sostituzione (momentanea) dei dati quantitativi e degli indicatori per la misurazione dell'impatto delle biblioteche con la narrazione

⁴⁷ Per una riflessione sui limiti della valutazione quantitativa si veda ANGÉLIQUE DEL REY, *La tirannia della valutazione*, Milano, Eleuthera, 2018.

⁴⁸ ROLAND BARTHES, *Mitologie*, a cura di Paolo Fabbri e Isabella Pezzini, Parma, Pratiche, 1987.

⁴⁹ Riferimento fondamentale è WAYNE A. WIEGAND, *Part of our lives: a people's history of the American public library*, Oxford, Oxford University Press, 2015.

⁵⁰ Questa affermazione è chiaramente frutto di una visione "semiotica". Si rimanda a G. FERRARO, *Teorie della narrazione* cit.

⁵¹ Su questo tema sto lavorando con Anna Galluzzi a una ricerca sulle indagini qualitative sviluppate in Italia negli ultimi dieci anni. A partire dalla realizzazione di un *corpus* testuale che raccoglie i dati prodotti attraverso indagini qualitative in importanti biblioteche pubbliche italiane, abbiamo preso in esame i mondi lessicali sottesi alle narrazioni di utenti, non utenti, *opinion leader* e addetti ai lavori anche alla luce di differenti obiettivi conoscitivi. Il risultato è una mappa di domande e risposte che permettono di delineare percorsi di ricerca emergenti e di sviluppare interessanti riflessioni di carattere metodologico. Cfr. ANNA GALLUZZI - CHIARA FAGGIOLANI, *Attraverso lo specchio: l'immagine delle biblioteche pubbliche dentro le indagini qualitative*, in *Biblioteche sostenibili: creatività, inclusione, innovazione: atti del 59. Congresso nazionale dell'Associazione italiana biblioteche. Roma, 24-25 novembre 2016*, a cura di Maria A. Abenante e Pieraldo Lietti, presentazione di Giovanni Solimine, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2018, p. 57-81.

⁵² Si veda PETER BROPHY, *Narrative based practice*, «Evidence based library and information practice», 2 (2007), n. 1, p. 149-158, <<https://journals.library.ualberta.ca/ebliip/index.php/EBLIP/article/view/137>>. Si veda anche Id., *Telling the story: Qualitative approaches to measuring the performance of emerging library services*, «Performance measurement and metrics», 9 (2008), n. 1, p. 7-17. Per una riflessione sulla declinazione *narrative-based* italiana si veda E. CECCHI - C. FAGGIOLANI - R. MONTEPELOSO, *Dalla evidence-based librarianship alla narrative-based librarianship* cit.

⁵³ A questo proposito non posso non citare le ricerche condotte in occasione della tesi di diploma di specializzazione da Egizia Cecchi (*Immaginare la biblioteca pubblica: analisi della costruzione di un'idea*), Flavia Massara (*Criteri per il monitoraggio delle attività di information literacy in biblioteca. A partire da un approfondimento qualitativo*), Roberta Montepeloso (*La biblioteca pubblica contemporanea: immaginario, percezione e visione attraverso un'indagine qualitativa*), Maddalena Battaglia (*Il bibliotecario racconta la biblioteca pubblica. Metodi narrativi per progettare la biblioteca di domani*). Le tesi sono tutte seguite da Giovanni Solimine e dalla sottoscritta come relatore e correlatore o viceversa. Nel momento in cui sto scrivendo questo contributo è in fase di produzione un volume dedicato a questi temi in cui ci sarà una restituzione da parte delle Autrici dei risultati delle loro ricerche. Cfr. CHIARA FAGGIOLANI, *Applicazioni di ricerca qualitativa per le biblioteche: il potere delle parole per misurare l'impatto*, Milano, Editrice Bibliografica, in corso di pubblicazione.

⁵⁴ Si è già fatto riferimento allo slittamento di paradigma dalla EBL alla NBL e questo lo dimostra.

dell'impatto stesso. Attraverso il racconto delle azioni, dei progetti, delle attività che in biblioteca si svolgono possiamo superare il problema che ci affligge: la mancanza di dati.

Non è inutile riflettere sul fatto che, in effetti, ci sono cose che non si possono quantificare ma certamente si possono raccontare. È come se dietro ci fosse una logica di questo tipo: "Non abbiamo i dati e gli indicatori per dimostrare l'impatto delle biblioteche? Non importa abbiamo le nostre storie e queste bastano".

Questo tipo di impostazione ha due importanti ricadute:

1. attraverso le storie è possibile osservare in che modo si esercita davvero l'impatto della biblioteca e, dunque, è possibile nel tempo dotarsi degli strumenti utili per misurarlo perché nel frattempo si sarà conosciuto meglio. Le storie da un certo punto di vista sono però anche dati, fatti di una materia diversa⁵⁵. Le storie sono quindi propedeutiche a una migliore misurazione dell'impatto;
2. una efficace azione di *advocacy*: le storie narrano esperienze, creano empatia, immedesimazione, prossimità, forniscono prove reali utili a incentivare il supporto alle biblioteche da parte di decisori politici, degli amministratori e degli *stakeholder*. La pubblicazione di studi e ricerche, il diffondersi di iniziative di formazione e sensibilizzazione stanno contribuendo ad affermare l'importanza dell'Agenda 2030 come nuovo paradigma di sviluppo globale. La copertura mediatica degli SDGs è sempre più intensa, il grande pubblico comincia a essere raggiunto.

Conclusioni

I lavori in corso con AIB e Asvis – per la produzione di indicatori sulla vitalità culturale – con Istat e ICCU – per la creazione di un sistema informativo delle biblioteche

italiane – e nell'ambito della Scuola di specializzazione della Sapienza – sui metodi narrativi – mostrano ancora una evidenza: su certi temi non si può lavorare da soli⁵⁶. Bisogna fare squadra, bisogna dialogare, bisogna unire le forze. Questa riflessione si ricollega naturalmente al secondo dei due rischi citati in apertura: l'auto-referenzialità alla quale tende il nostro settore, che va superata a ogni costo⁵⁷.

Se guardiamo indietro rivolgendo attenzione a quelli che possiamo considerare i pilastri delle attività di misurazione e valutazione delle biblioteche italiane, citati in apertura, letti con le lenti che il panorama attuale ci impongono di utilizzare, non possiamo fare a meno di pensare che, sebbene ancora indispensabili, gli indicatori che utilizziamo⁵⁸ non siano più sufficienti per spiegare le biblioteche al mondo, per comunicare quello che per gli addetti ai lavori è una evidenza: se si parla di promuovere opportunità di conoscenza inclusiva ed equa e di apprendimento per tutti (obiettivo 4 dell'Agenda 2030), se vogliamo promuovere città e comunità sostenibili (obiettivo 11), se vogliamo sostenere la parità di genere (obiettivo 5) e ridurre le disuguaglianze (obiettivo 10), se vogliamo sconfiggere la povertà anche educativa (obiettivo 1), le biblioteche ci sono. Sono solo esempi.

Se la realtà, e quindi gli indicatori con cui la misuriamo, sono frutto della cultura dominante, la quale a sua volta può modificarsi sulla base dei dati resi disponibili, dobbiamo cercare di arricchire questo set di indicatori in linea con quelli di sviluppo sostenibile tentando di parlare una lingua più comprensibile anche al di fuori del nostro settore e che delle biblioteche dichiari per esempio la diffusione e l'attrattività, la vitalità culturale, l'incidenza rispetto all'apprendimento permanente, il ruolo nella formazione digitale ecc.

Naturalmente la scelta di questi indicatori dipenderà in primo luogo da quella che decideremo essere l'identità della biblioteca – come istituto sociale e/o culturale – e

⁵⁵ Su questo tema rimando a CHIARA FAGGIOLANI - ANNA GALLUZZI, *Andare oltre impressionabilità e ideologia: la 'svolta narrativa' e gli strumenti di analisi della biblioteconomia sociale*, «AIB studi», 57 (2017), n. 3, p. 445-465.

⁵⁶ Su questo è utile ricordare anche l'*Indagine statistica sulle biblioteche di pubblica lettura degli enti territoriali italiani* realizzata per la prima volta nell'anno 2012 dal Centro per il libro e la lettura (Cepell) e dall'AIB in collaborazione con ANCI, indagine a cui nelle edizioni successive hanno contribuito l'ICCU e l'Istat e i circa dieci uffici regionali che provvedono stabilmente alla raccolta dei dati statistici delle biblioteche. Si veda GIANNI STEFANINI, *Le biblioteche pubbliche di ente locale: segnali di futuro*, in *Rapporto sulle biblioteche italiane 2015-2017*, a cura di Vittorio Ponzani, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2019, p. 103-123.

⁵⁷ Ricordiamo la riflessione di Giovanni Solimine: «La biblioteca non è un'isola e non potrà affidare solo a fattori endogeni la prospettiva di un allargamento del suo raggio d'azione». Cfr. GIOVANNI SOLIMINE, *La biblioteca non è un'isola*, «Bollettino AIB», 49 (2009), n. 4, p. 457-458: 457.

⁵⁸ Si fa riferimento agli indicatori di input (1. indice di superficie, 2. indice di apertura, 3. indice di dotazione del personale, 4. indice di spesa, 5. indice della dotazione documentaria, 6. indice di dotazione di periodici, 7. indice di incremento della dotazione documentaria); e agli indicatori di output (8. indice di impatto, 9. indice di prestito, 10. indice di circolazione, 11. indice di fidelizzazione, 12. indice di frequentazione, 13. indice di affollamento, 14. indice quantitativo del servizio di reference, 15. indice di costo per servizi). Si fa riferimento alle *Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane* cit.

in seconda battuta dalla disponibilità dei dati. Sarà però fondamentale prestare attenzione a non cadere nell'errore di ricondurre l'impatto della biblioteca a misure come l'indice dei prestiti, il numero di accessi, il numero di *download* che spostano l'attenzione dall'*outcome* all'output o ancora peggio alle risorse spese che spostano l'attenzione dall'*outcome* all'input⁵⁹.

Due sono le attività sulle quali sarà necessario concentrarci nei prossimi anni:

1. la progettazione di indicatori di impatto sociale della singola biblioteca: parliamo sempre di impatto come "miglioramento" o "cambiamento positivo" che la biblioteca contribuisce a generare ma gli impatti della biblioteca possono essere tanti e un primo obiettivo potrebbe essere quello di definirli, cosa che finora non mi pare sia stata fatta: analfa-

betismo funzionale, povertà educativa, inclusione/coesione sociale ecc.

2. l'inserimento delle biblioteche all'interno degli indicatori che misurano la qualità della vita, il benessere degli italiani.

Siamo, dunque, solo all'inizio di un percorso ambizioso e impegnativo, rispetto al quale il punto di arrivo è ben chiaro: produrre e testare gli strumenti che consentano alle biblioteche di misurare il proprio operato non in modo fine a sé stesso ma in una logica di sostenibilità. Il famoso alpinista Walter Bonatti a proposito dell'altezza diceva: «Chi più in alto sale, più lontano vede. Chi più lontano vede, più a lungo sogna». Questo è l'augurio che faccio a me stessa e a tutti coloro che in modo diverso stanno lavorando su questi temi.

⁵⁹ Cosa che accade nel rapporto BES, come si è detto.

ABSTRACT

L'articolo presenta una panoramica dei lavori in corso dell'autrice sui temi della valutazione dei servizi bibliotecari e in generale della ricerca applicata in biblioteca. In particolare viene preso in esame il ruolo delle attività di valutazione in relazione ai 17 Obiettivi di sviluppo sostenibile (Sustainable Development Goals – SDGs) dell'Agenda 2030, che riconosce all'accesso all'informazione una assoluta centralità. È a questo che le biblioteche del mondo hanno cominciato a guardare anche grazie alla spinta delle associazioni professionali. In particolare si mette in evidenza il lavoro di IFLA e quello che AIB sta svolgendo in sinergia con Asvis.

L'articolo descrive le attività della prima indagine Istat sulle biblioteche italiane, in linea con la realizzazione di un sistema informativo integrato degli istituti e dei luoghi della cultura, che vede nell'aggiornamento e nella pulizia dell'Anagrafe delle biblioteche dell'ICCU il punto di partenza. Si prende poi in esame il ruolo dei metodi narrativi per la misurazione in particolare dell'impatto sociale delle biblioteche e si delinea una traccia di lavoro per il futuro.

MEASURE, EVALUATE, AND DESCRIBE ITALIAN LIBRARIES TODAY, LOOKING AT THE 17 SUSTAINABLE DEVELOPMENT OBJECTIVES (SDGS)

The article presents an overview of the author's work about evaluation of library services and applied research in library. In particular, the article examines the role of evaluation activities in relation to the 17 Sustainable Development Goals – SDGs of the 2030 Agenda. Libraries are key institutions: access to information is essential in achieving the SDGs. About this, the article highlights the work of IFLA and what AIB is doing in synergy with the Italian Alliance for Sustainable Development (Asvis).

The article describes the activities of the first survey on Italian libraries by Istat, in line with the creation of an information system for libraries, starting from the ICCU register of Italian libraries.

The article examines the role of narrative methods and qualitative research for measuring the social impact of libraries. Finally, it presents some conclusive considerations regarding the future of evaluation of library services and applied research in library.