

# Gli strumenti di analisi della **biblioteconomia sociale** nel paradigma della **sostenibilità**

Chiara Faggiolani  
**Università degli Studi di Roma Sapienza**

**Biblioteca Comunale di Albinea, 14 Marzo 2019**

*Ci sono due giovani pesci che nuotano e a un certo punto incontrano un pesce anziano che va nella direzione opposta, fa un cenno di saluto e dice:  
– Salve, ragazzi. Com'è l'acqua? –  
I due pesci giovani nuotano un altro po',  
poi uno guarda l'altro e fa: – Che cavolo è l'acqua?*

David Foster Wallace, *Questa è l'acqua*,  
in *Questa è l'acqua* Milano, Einaudi, 2009.

*Se si ha solo un martello,  
tutte le soluzioni avranno la forma di un chiodo ...*

Bill Gates

# Il programma di oggi

## **1. Le premesse necessarie (la biblioteca non è un'isola)**

La domanda di biblioteca e il suo posizionamento

## **2. Ciò che misuriamo impatta su ciò che facciamo.**

Il paradigma della sostenibilità. Il rapporto BES di ISTAT e il ruolo delle biblioteche

## **3. Gli strumenti di analisi della biblioteconomia sociale**

Diversi “oggetti” da analizzare: soddisfazione, bisogni, impatto

Definizione di impatto, impatti possibili e strumenti

## **4. Il lavoro che ci aspetta**

Una dimensione macro: dobbiamo fare in modo che i documenti che parlano di sostenibilità contemplino anche le biblioteche

Una dimensione micro: le biblioteche devono abbracciare una prospettiva aperta alla rilevazione del loro specifico impatto



**1.**

**LA BIBLIOTECA NON È UN'ISOLA**

# BACHECA DEL COLLETTIVO DI LETTERE AVLA VI AUTOGESTITA

SUI FATI di BOLOGNA

NON C'È TORNELLO CHE TENGA! IL BRUTALE INTERVENTO delle FORZE dell'ORDINE in UNA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA È DA CONDANNARE A PRIORI. CONTRO SBARRAMENTI E PRIVATIZZAZIONI, PIENA SOLIDARIETÀ AGLI STUDENTI E ALLE STUDENTESSE di BOLOGNA

A BOLOGNA STUDENTI CHE COMBATTONO QUOTIDIANAMENTE PER UN'UNIVERSITÀ SOLIDALE e FUORI dalle LOGICHE di MERCATO HANNO SUBITO UNA FOLLE REPRESSIONE e UNA MACCHINA del FANGO WAUDITA.

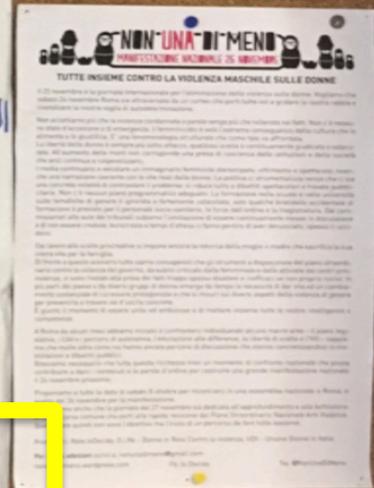
BISOGNA ESPRIMERE PIENA SOLIDARIETÀ ed EVITARE IL DUALISMO TORNELLO SI-TORNELLO

NO. LE QUESTIONI UNIVERSITARIE NON POSSONO ESSERE GESTITE COME UN PROBLEMA di ORDINE PUBBLICO

A SEGUITO DELLA MOBILITAZIONE DEGLI STUDENTI DI FISICA, ABBIAMO OTTENUTO UN TAVOLO INTERFACOLTA' SULLA QUESTIONE DELLE BIBLIOTECHE E DEGLI SPAZI A NOSTRA DISPOSIZIONE PER LO STUDIO INDIVIDUALE E COLLETTIVO.

SI ATTIVERANNO DELLE COMMISSIONI IN TUTTE LE FACOLTA', INCLUSA LA NOSTRA, PER INDIVIDUARE PROBLEMI E SOLUZIONI CONCRETE. ABBIAMO LA POSSIBILITÀ DI FARE IMPORTANTI CONQUISTE E MIGLIORARE LA CONDIZIONE

DELLA NOSTRA UNIVERSITÀ!  
SU BIBLIOTECHE E SPAZI DECIDONO GLI STUDENTI!



Sapienza – Edificio di Lettere - Gennaio 2017

# La biblioteca è? Chiediamolo alle matricole

Secondo gli studenti che hanno partecipato  
a Porte Aperte alla Sapienza

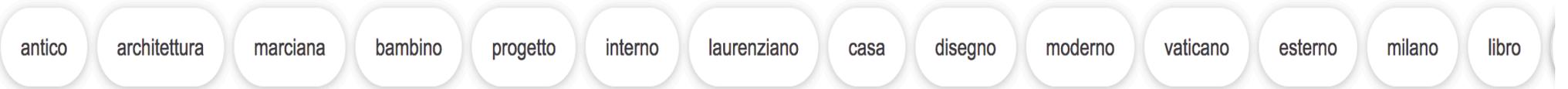
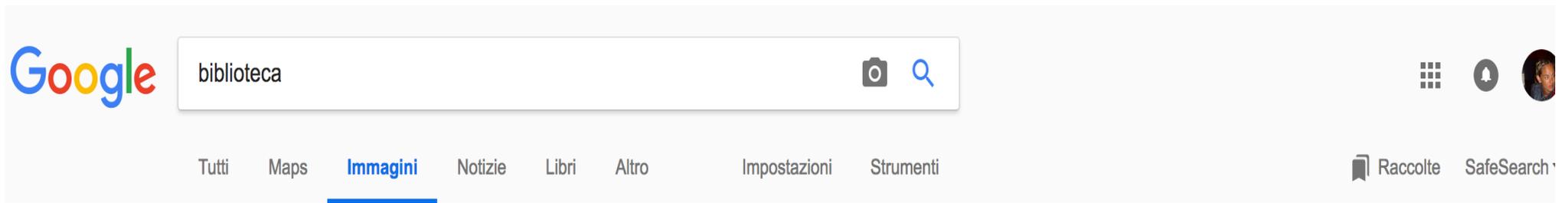
libro	197
silenzio	93
studio	88
cultura	69
tranquillità	37
conoscenza	25
scaffale	21
concentrazione	19
sapere	17
pace	17
studiare	13
informazione	12
libertà	9
lettura	9
ricerca	8
luogo	8
curiosità	8
sapienza	7
parola	7
sedia	6
scrivania	6



# La biblioteca per gli studenti di biblioteconomia

1. Un luogo d'incontro ma anche di formazione e di sviluppo personale
2. Un luogo in cui tutti possono accedere all'informazione. Un luogo in cui si può accedere senza qualifiche
3. Un luogo dove posso trovare una informazione mirata che altrove non posso trovare
4. Un luogo dove ho incontrato informazioni e strumenti. Un luogo di scambio
5. Un luogo di cultura e conoscenza dove ognuno può esprimersi per come è
6. Una opportunità per tutti i cittadini soprattutto per i cittadini svantaggiati, una opportunità per la crescita culturale e civile
7. Un luogo di conoscenza dove si può trovare tutto concentrato, in cui scoprire contenuti legati ad un proprio bisogno conoscitivo
8. Un luogo dove effettivamente siamo tutti uguali, sullo stesso livello.
9. La biblioteca sono i bibliotecari che mi ascoltano e che mi indicano dove trovare le risposte alle mie domande

# La biblioteca è ...? Chiediamolo a Google



Biblioteche scolastiche, un milione di euro per il fina...  
ogcult.it



Badesi e la cultura: aria nuova in biblioteca - Olb...  
olbia.it



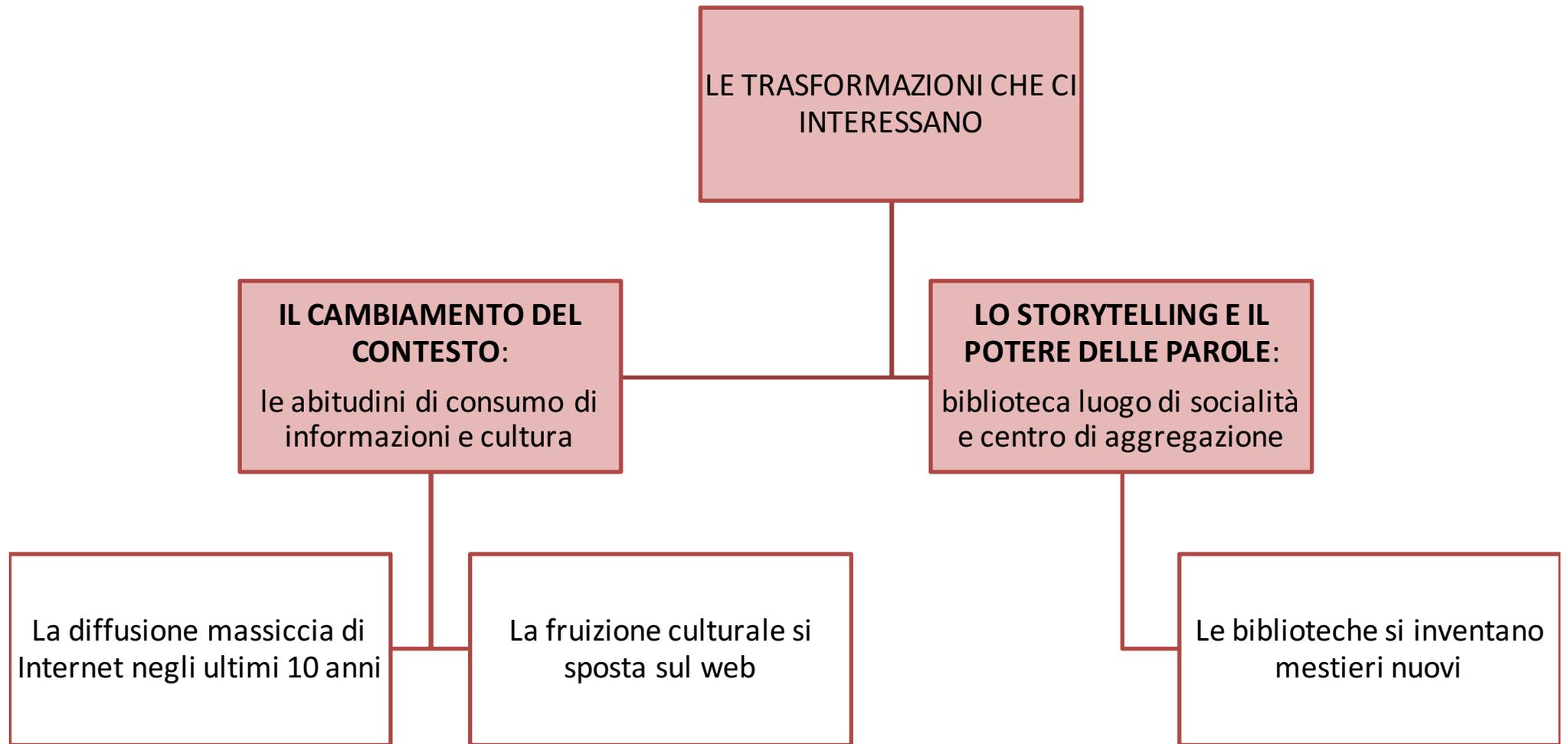
Orari di apertura e funzionamento della bibliotec...  
liceotitolivio.gov.it



Arcore | cubinrete.it  
cubinrete.it

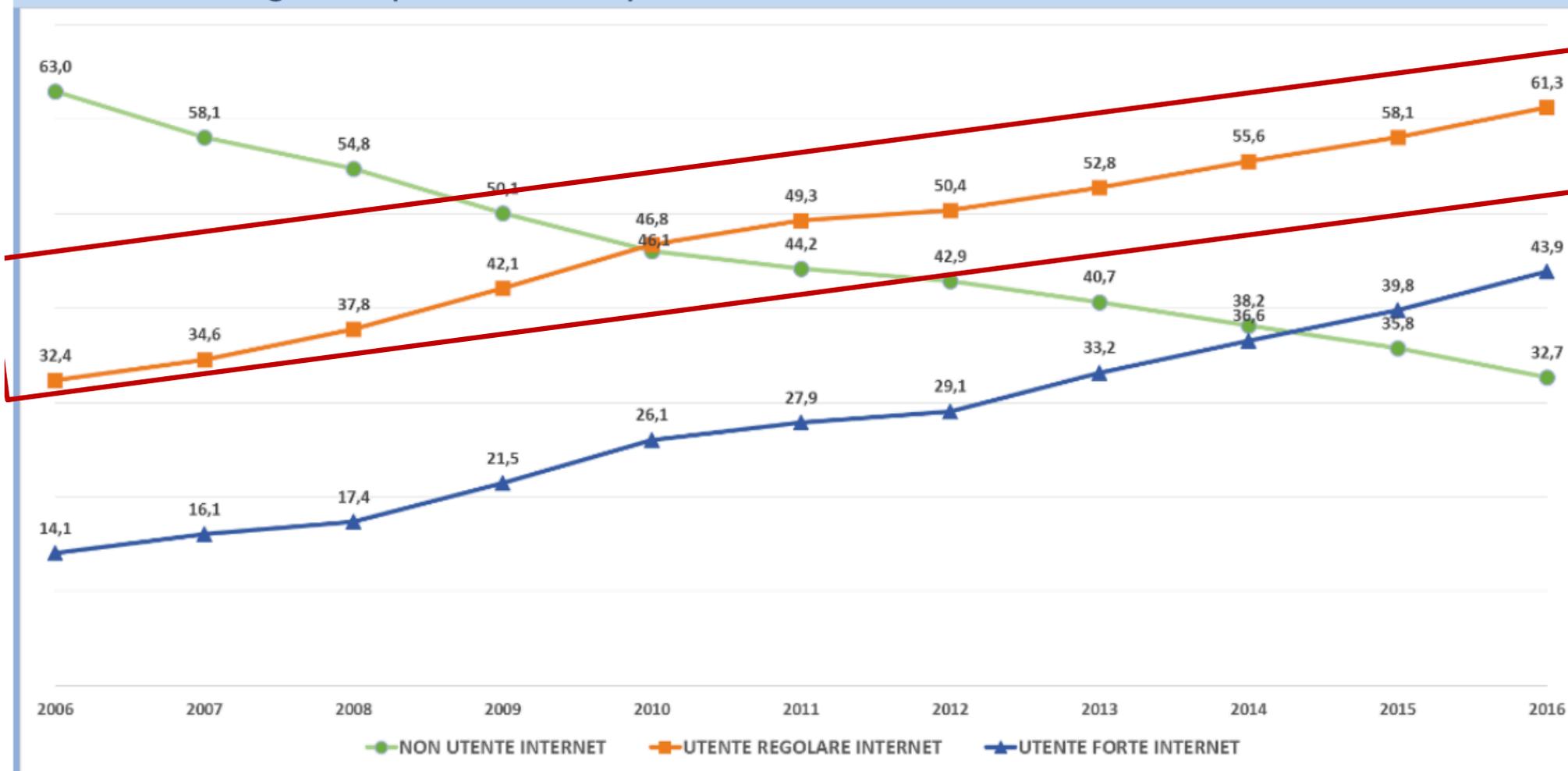


# Partendo da questo problema di “identità” osserviamo...



# Alcuni dati da considerare: la diffusione di Internet negli ultimi 10 anni in Italia

Grafico 1 - Persone di 6 anni e più per utilizzo di Internet nel periodo 2006-2016 (valori percentuali).  
Fonte: Istat, Indagine "Aspetti della vita quotidiana".



Rapporto Internet@Italia2018

<https://www.istat.it/it/files/2018/06/Internet@Italia-2018.pdf>

# Alcuni dati da considerare: le attività culturali attraverso la rete

Comprendono attività come ascoltare la radio su web e guardare la tv in streaming, leggere giornali, informazioni, riviste online o leggere o scaricare libri online o e-book oppure giocare o scaricare giochi, immagini, libri, musica.

Tabella 3 - Tassi di utilizzo regolare di Internet (in percentuali). Anni 2006 e 2016. Fonte: Istat, Istat

	Attività di comunicazione via Internet (a)		Attività culturali ludiche via Internet (a)		Attività di commercio elettronico (b)	
	ANNO 2006	ANNO 2016	ANNO 2006	ANNO 2016	ANNO 2006	ANNO 2016
<b>GENERAZIONI</b>						
Generazioni dell'impegno e dell'identità (Baby boomers)						
1946-1950	80,5	82,5	40,2	76,9	37,9	50,5
1951-1955	77,2	86,1	39,9	73,8	38,3	51,1
1956-1960	81,1	89,5	43,7	73,6	39,0	56,7
1961-1965	80,6	89,6	42,3	75,9	41,8	56,3
Tot 1946-1965	80,0	87,9	41,9	74,9	39,8	54,6
Generazione di transizione (GenX)						
1966-1970	85,7	91,3	49,9	76,2	46,3	58,5
1971-1975	85,5	92,7	50,9	79,8	46,9	61,1
1976-1980	86,3	95,2	54,8	82,9	41,2	63,2
Tot 1966-1980	85,8	93,0	51,8	79,6	44,8	60,9
Generazione del millennio (Millennial)						
1981-1985	84,8	95,7	56,7	84,0	33,0	62,8
1986-1990	75,3	94,6	71,6	85,5	19,9	59,7
1991-1995	51,8	95,4	68,7	89,0	-	58,2
Tot 1981-1995	72,6	95,2	65,4	86,1	26,4	60,3
<b>TOTALE</b>						
Totale	78,8	89,8	53,0	81,4	38,4	57,1

(a) Persone di 6 anni e più. (b) Persone di 16 anni e più.

# Ricerche personalizzate per tutti



## Official Blog

Insights from Googlers into our products, technology, and the Google culture

---

### Personalized Search for everyone

December 4, 2009

Today we're helping people get better search results by extending [Personalized Search](#) to signed-out users worldwide, and in more than forty languages. Now when you search using Google, we will be able to better provide you with the most relevant results possible. For example, since I always search for [recipes] and often click on results from [epicurious.com](#), Google might rank epicurious.com higher on the results page the next time I look for recipes. Other times, when I'm looking for news about Cornell University's sports teams, I search for [big red]. Because I frequently click on [www.cornellbigred.com](#), Google might show me this result first, instead of the Big Red soda company or others.

# Google ci conosce

Google utilizza 57 indicatori per capire chi siamo e che genere di siti ci piacerebbe/ci potrebbe essere utile visitare:

- Il luogo in cui siamo
- il browser che usiamo
- le parole chiave che usiamo
- i siti che visitiamo
- ecc.

Questo è il motivo per cui **due persone che fanno la stessa ricerca ottengono risultati (anche molto) diversi**. I risultati che Google ci restituisce non sono uguali per tutti.

# A cosa siamo abituati

The image shows a screenshot of the IBS.it website interface. Several elements are highlighted with yellow boxes:

- Top navigation bar:** Contains links for 'CONFEZIONE REGALO', 'GAIA LA LIBRAIA', 'PUNTI DI RITIRO', 'BUONI REGALO', '18APP', 'CARTA DOCENTE', and 'IBS PREMIUM'. A search bar is present with the text 'CERCA IN' and 'Cerca tra oltre 7 milioni di prodotti'. The user's email 'chiara.faggiolani@gmail.com' is displayed.
- Yellow box 1:** Contains the text 'Gaia la librai, la tua assistente personale' and 'Vuoi essere avvisato via email sull'uscita dei tuoi prodotti preferiti?'. Below it, there is a section titled 'Come attivare i consigli di Gaia' with a 'Crea nuovo alert libri' button.
- Yellow box 2:** Contains the text 'Hai visualizzato' above a book cover titled 'LA BIBLIOTECA PUBBLICA Antologia degli scritti'.
- Yellow box 3:** Contains the text 'Simili a prodotti che hai già visto' above a row of book covers including 'FACTFULNESS' by Hans Rosling, '21 LEZIONI PER IL XXI SECOLO', 'innovazine PLUS', 'DIGITAL', 'geografia', 'Psicologia clinica, psichiatria, psicofarmacologia', 'LUCIANO DE CRESCENZO STORIA DELLA FILOSOFIA', and 'PSICOLOGIA SC'.
- Yellow box 4:** Contains the text 'Consigli d'acquisto per te in Libri' above a row of book covers including 'Breve storia del futuro' and 'L'UOMO CHE CAMMINAVA SULLA LUNA'.

The main content area of the IBS.it website includes a user profile for 'Ciao chiara', 'Ciente dal 2010', and a 'Suggerimenti per te' section with categories like 'I miei ordini', 'Casa e cucina', 'Telefonia', and 'Foto e videocamere'. There is also a 'Buoni Regalo' section with an Amazon.it logo and a 'Spedizioni gratuite' section.

# Guardiamo ora alle biblioteche

Negli ultimi anni abbiamo assistito ad una trasformazione delle biblioteche, quasi ad una necessità di inventarsi 'mestieri nuovi':

- doposcuola dove i ragazzi possono studiare assistiti da personale competente
- alfabetizzazione informatica per le persone anziane
- aiuto ai disoccupati per reinserirsi nel mercato del lavoro
- assistenza agli stranieri per verificare lo stato del proprio permesso di soggiorno
- ospitalità dei senza tetto...

# Il concetto di posizionamento

Questa strada necessita di un'attenta analisi delle conseguenze che potrebbe comportare, legate ad esempio alla probabile **riduzione dei servizi che appartengono esclusivamente alle biblioteche a vantaggio di altri più generalisti** e, dunque, alla perdita di una specificità, di un'essenza, di un *core business*.

Per questa ragione è necessario ragionare sul concetto di **posizionamento** che nasce in ambito aziendale e che sintetizza la collocazione che un prodotto/servizio ha nella mente del suo potenziale consumatore/utente.

# Alcune domande provocatorie

1. Se la maggior parte della conoscenza è accessibile in formati digitali, su dispositivi che possono essere trasportati ovunque, che significato ha una collezione tradizionale di libri, riviste, giornali?

2. Se Internet è il punto di accesso primario per recuperare le informazioni, che senso ha preservare gli spazi fisici dove le persone possono recarsi per reperirle?

*John Palfrey, [Bibliotech. Perché le biblioteche sono importanti più che mai nell'era di Google](#), Milano, Editrice Bibliografica, 2016.*

# Alcune domande provocatorie

3. Se le biblioteche non sono altro che centri di aggregazione per le comunità cittadine e suburbane e nei campus universitari, a che cosa servono i bibliotecari?

4. Le biblioteche e i bibliotecari sono anacronistici nell'era digitale? Dopo tutto, a chi sono utili, e come?

John Palfrey, *Bibliotech. Perché le biblioteche sono importanti più che mai nell'era di Google*, Milano, Editrice Bibliografica, 2016.

# Ecco perché è importante mostrare il valore

- La crisi economica che negli ultimi anni ha determinato profondi tagli ai servizi pubblici, e alla cultura specialmente, ha reso quanto mai urgente **la necessità di dimostrare il *valore* che le biblioteche hanno per gli individui**, al fine di legittimarne la sopravvivenza.
- È in questo contesto che si stanno diffondendo nel nostro paese gli studi sull'impatto sociale ed economico finalizzati a **mostrare il valore** generato dalle biblioteche per dimostrare che le funzioni che esse assolvono servono.

# I presupposti del nostro ragionamento

## 1. Dal punto di vista degli utenti: la domanda di biblioteca non esiste in natura

«La domanda di biblioteca non esiste in natura. E quella tradizionalmente intercettata è una **costruzione sociale**, ha precise **determinanti storiche**, un **profilo mutevole** e va perciò aggiornata e riletta alla luce dei processi di cambiamento in atto».

La domanda di biblioteca è socialmente e culturalmente indotta.

*Giorgio Antoniacomi, Biblioteca sociale: interrogativi su cui misurarsi. Ripensare un modello di lavoro senza nostalgie in «Animazione Sociale», n. 298, 2016, p. 38.*

# I presupposti del nostro ragionamento

## 2. Consideriamo il contesto in cui viviamo

«La biblioteca non è un'isola e non potrà affidare solo a fattori endogeni la prospettiva di un allargamento del suo raggio d'azione».

Giovanni Solimine, *La biblioteca non è un'isola*, in «Bollettino AIB», 49 (2009), n. 4, pp. 457-458:457, <http://tinyurl.com/jfue4c5>.

## I presupposti del nostro ragionamento

### 3. Le domande che siamo abituati a porci non bastano

Per i bibliotecari la soddisfazione degli utenti è un fine ma per gli utenti la frequentazione della biblioteca è un mezzo.

Questa considerazione impatta moltissimo sulle attività di valutazione dei servizi bibliotecari.

Dobbiamo imparare a dire al mondo se e quanto le biblioteche determinano un cambiamento – un miglioramento – nella vita delle persone



**2.**

**CIÒ CHE MISURIAMO IMPATTA SU  
CIÒ CHE FACCIAMO**

# Le priorità del mondo in cui viviamo – Agenda 2030

*L'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile* è stata sottoscritta il 25 settembre 2015 dai Capi di Stato e di Governo dei 193 Paesi membri delle Nazioni Unite ed è entrata in vigore il 1 gennaio 2016.

Si tratta di un cambiamento epocale, «uno di quei momenti in cui la Storia (forse) decide di cambiare direzione», in quanto per la prima volta è stato espresso un giudizio chiaro sull'insostenibilità del tradizionale modello di sviluppo economico, ambientale e sociale, superando definitivamente l'idea che la sostenibilità sia unicamente una questione ambientale.

# AGENDA 2030

**Universalità:** il coinvolgimento di tutti i Paesi del mondo, poveri e ricchi, nessuno escluso, per promuovere la prosperità e proteggere il futuro

**Partecipazione di tutti al cambiamento:** l'Agenda richiede l'impegno congiunto di tutti i membri della società

**Visione integrata dei problemi e delle azioni.** Devono essere portati avanti parallelamente ambito economico, ambientale, sociale, istituzionale

# La struttura dell'Agenda 2030

17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile – [Sustainable Development Goals -SDGs](#) riguardano tutte le dimensioni della vita e sono finalizzati a realizzare un futuro migliore e maggiormente sostenibile per tutti i cittadini del mondo.

169 *target* connessi agli obiettivi

oltre 240 indicatori per misurarli

Attraverso gli indicatori si può misurare in maniera oggettiva e concreta la dimensione del cambiamento.

# La visione: che nessuno venga lasciato indietro

Noi immaginiamo un mondo libero dalla povertà, dalla fame e dalla malattia, dove ogni vita possa prosperare. Immaginiamo un mondo libero dalla paura e dalla violenza.

**Un mondo universalmente alfabetizzato. Un mondo con accesso equo e universale a un'educazione di qualità a tutti i livelli, a un'assistenza sanitaria e alla protezione sociale, dove il benessere fisico, mentale e sociale venga assicurato.**

Un mondo dove riaffermiamo il nostro impegno per il diritto all'acqua potabile e a servizi igienici sicuri e dove ci sia un'igiene migliore; dove il cibo sia sufficiente, sicuro, accessibile e nutriente. Un mondo in cui gli insediamenti umani siano sicuri, resistenti e sostenibili e dove ci sia un accesso universale a un'energia economicamente accessibile, affidabile e sostenibile.

**Il mondo che immaginiamo è un mondo in cui vige il rispetto universale per i diritti dell'uomo e della sua dignità, per lo stato di diritto, per la giustizia, l'uguaglianza e la non discriminazione, dove si rispettano la razza, l'etnia e la diversità culturale e dove vi sono pari opportunità per la totale realizzazione delle capacità umane e per la prosperità comune. Un mondo che investe nelle nuove generazioni e in cui ogni bambini può crescere lontano dalla violenza e dallo sfruttamento.**

Un mondo in cui ogni donna e ogni ragazza può godere di una totale uguaglianza di genere e in cui tutte le barriere all'emancipazione (legali, sociali ed economiche) vengano abbattute. **Un mondo giusto, equo, tollerante, aperto e socialmente inclusivo che soddisfi anche i bisogni dei più vulnerabili.** Il mondo che immaginiamo è un mondo in cui ogni Paese gode di una crescita economica duratura, aperta a tutti e sostenibile, e in cui vi è un lavoro dignitoso per ciascuno. Un mondo in cui i consumi, i processi di produzione e l'uso delle risorse naturali (dall'aria alla terra, dai fiumi, i laghi e le falde acquifere ai mari e agli oceani) sono sostenibili. Un mondo dove democrazia, buon governo e stato di diritto, così come un ambiente favorevole a livello internazionale e nazionale, sono essenziali per lo sviluppo sostenibile, per una crescita economica sostenibile e inclusiva, per lo sviluppo sociale, per la tutela dell'ambiente e per sconfiggere la fame e la povertà. Un mondo in cui lo sviluppo e l'impiego della tecnologia sono sensibili al clima, rispettano la biodiversità e sono resilienti. Un mondo in cui l'umanità vive in armonia con la natura, in cui la fauna selvatica e le altre specie viventi sono protette.

# THE GLOBAL GOALS

OBIETTIVI GLOBALI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

**1** SCONFIGGERE LA POVERTÀ



**2** SCONFIGGERE LA FAME NEL MONDO



**3** BUONA SALUTE



**4** ISTRUZIONE DI QUALITÀ



**5** PARITÀ DI GENERE



**6** ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI



**7** ENERGIA RINNOVABILE



**8** BUONA OCCUPAZIONE E CRESCITA ECONOMICA



**9** INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE



**10** RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE



**11** CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI



**12** CONSUMO RESPONSABILE



**13** LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO



**14** FLORA E FAUNA ACQUATICA



**15** FLORA E FAUNA TERRESTRE



**16** PACE E GIUSTIZIA



**17** PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI



**THE GLOBAL GOALS**  
OBIETTIVI GLOBALI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

# IFLA

International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) sostiene che le biblioteche possono avere un ruolo di guida nel perseguimento degli SDGs: l'accesso all'informazione che la biblioteca consente riguarda, infatti, in maniera trasversale tutti gli obiettivi.

Il documento ***Libraries can drive progress across the entire UN 2030 Agenda*** sintetizza in maniera chiara il contributo delle biblioteche per ciascun obiettivo. <<https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/sdgs-insert.pdf>>, pp. 1-2.

## **Obiettivo 2: Sconfiggere la fame (No hunger)**

Per combattere la fame nel mondo è necessario un profondo cambiamento del sistema alimentare e agricolo globale. L'agricoltura, la silvicoltura e la pesca possono infatti garantire cibo per tutti e generare redditi dignitosi, sostenendo allo stesso tempo lo sviluppo rurale e la protezione dell'ambiente.

Gli investimenti in agricoltura sono fondamentali per aumentare la capacità di produttività agricola e sono necessari sistemi di produzione alimentare sostenibili per contribuire a ridurre i rischi della fame nel mondo.

## Obiettivo 2: Sconfiggere la fame (No hunger)

In Uganda il programma di formazione sulle competenze digitali organizzato dalla Biblioteca Nazionale è offerto nella lingua locale per poter essere accessibile a tutti ed è progettato per aiutare gli agricoltori a trovare informazioni utili al proprio lavoro e per migliorare il proprio raccolto.

In Romania i bibliotecari hanno aiutato gli agricoltori a ricevere dei sussidi e ad utilizzare la tecnologia informatica per accedere ai finanziamenti.

*Development and access to information* <<https://da2i.ifla.org>>.

## Obiettivo 4: Istruzione di qualità (Quality education)

Dare vita ad una istruzione di qualità è la base per creare uno sviluppo sostenibile. Infatti, oltre a **migliorare la qualità della vita**, l'accesso all'educazione fornisce gli strumenti necessari per sviluppare soluzioni innovative, per poter risolvere o quantomeno migliorare i maggiori problemi del mondo. Quello dell'istruzione è un dominio indispensabile non solo per fornire abilità e competenze che sono alla base del prodotto economico, ma anche perché influenza la qualità della vita: in genere le persone più istruite hanno uno stato di salute migliore, un livello di disoccupazione più basso, maggiori interazioni sociali e un maggiore impegno nella vita civile e politica.

## Obiettivo 4: Istruzione di qualità (Quality education)

*PerpuSeru*

*Progetto* realizzato da una partnership tra Coca-Cola Foundation Indonesia e Bill and Melinda Gates Foundation, che ha lo scopo di **sviluppare biblioteche pubbliche in Indonesia**, un Paese in cui solo il 22% della popolazione aveva accesso ad internet nel 2015.

Attualmente ha dato vita a 586 biblioteche di villaggio e 104 biblioteche distrettuali in 18 province, con un notevole impatto sociale sulla qualità della vita nella comunità e con l'obiettivo di raggiungere 1000 biblioteche pubbliche entro il 2025.

<<https://en.cocacola.co.id/stories/perpuseru-creates-change-from-economic-self-reliance-to-employment>>

## Obiettivo 8: Lavoro dignitoso e crescita economica (Good jobs and economic growth)

Per sviluppare una crescita economica e sostenibile è necessario creare le condizioni per permettere alle persone di **accedere ad opportunità di lavorative di qualità e dignitose**. È necessario garantire e proteggere il diritto al lavoro per tutti i cittadini, incluse le donne, i giovani, i disabili e gli immigrati; porre fine al lavoro forzato, alle forme di schiavitù moderna, al lavoro minorile; ridurre la quota di disoccupazione, promuovere ambienti di lavoro più sano e sicuri.

## Obiettivo 8: Lavoro dignitoso e crescita economica (Good jobs and economic growth)

In Europa molte persone trovano lavoro attraverso la biblioteca pubblica; ne è esempio la biblioteca di Lubiana, in Slovenia, che offre un servizio di ricerca lavoro e informazione occupazionale, aiutando gli utenti - dagli studenti alle persone socialmente svantaggiate - a creare un proprio curriculum vitae e a candidarsi per posizioni lavorative.

Da una ricerca commissionata dalla *Bill & Melinda Gates Foundation* sull'impatto che le biblioteche di pubblica lettura hanno nella vita degli utenti in alcuni paesi europei, si stima che anche in Italia circa 25 mila adulti si sono candidati e hanno ottenuto un lavoro grazie all'utilizzo dei servizi informatici e Internet offerti dalla biblioteca.

## Dal mondo all'Italia: il BES

**What we measure affects what we do; and if our measurements are flawed, decisions may be distorted**

...

Il progetto per misurare il benessere equo e sostenibile si inquadra nel dibattito internazionale sul **superamento del Pil**, alimentato dalla consapevolezza che i parametri sui quali valutare il progresso di una società non possano essere esclusivamente di carattere economico.

<http://www.istat.it/it/misure-del-benessere>



**1.  
SALUTE**



**2.  
ISTRUZIONE E  
FORMAZIONE**



**3. LAVORO E  
CONCILIAZIONE  
TEMPI DI VITA**



**4.  
BENESSERE  
ECONOMICO**



**5.  
RELAZIONI SOCIALI**



**6. POLITICA E  
ISTITUZIONI**



**7.  
SICUREZZA**



**8. BENESSERE  
SOGETTIVO**



**9. PAESAGGIO E  
PATRIMONIO  
CULTURALE**



**10.  
AMBIENTE**



**11. INNOVAZIONE,  
RICERCA E  
CREATIVITÀ**



**12. QUALITÀ DEI  
SERVIZI**

# Gli indicatori

- **INDICATORI DI INPUT**

fanno riferimento al valore assegnato alle risorse (o fattori produttivi) che, a vario titolo, entrano a far parte di un'attività o di un processo

EX: risorse finanziarie spese per i trasporti.

- **INDICATORI DI OUTPUT**

rappresentano il risultato che si ottiene immediatamente al termine di una attività o di un processo.

EX: numero di passeggeri trasportati.

- **INDICATORI DI OUTCOME**

indicano l'impatto, ossia il risultato ultimo di un'azione. Ci si riferisce agli *outcome* per indicare la conseguenza di un'attività o di un processo dal punto di vista dell'utente del servizio.

EX: miglioramento della qualità della vita delle persone quando i trasporti funzionano bene.

# E le biblioteche?

**Un unico indicatore di input in Paesaggio e Patrimonio Culturale**

**Spesa corrente dei Comuni per la cultura** ovvero pagamenti di competenza per la gestione di musei, biblioteche e pinacoteche in euro pro capite.

Si veda la definizione e gli indicatori prescelti di *Paesaggio e patrimonio culturale* in:

<<https://www4.istat.it/it/benessere-e-sostenibilit%C3%A0/misure-del-benessere/le-12-dimensioni-del-benessere/paesaggio-e-patrimonio-culturale>>.

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.

# Che conclusioni possiamo trarre?

È riduttivo pensare che le biblioteche agiscono in una sfera sola, che sia l'occupazione del tempo libero, il supporto all'istruzione o la formazione continua

È arrivato il momento di definire un **posizionamento strategico** per le biblioteche che le collochi più correttamente nell'ambito delle **politiche del welfare**, che hanno lo scopo di ridurre le disuguaglianze rispetto al necessario, cui tutti i cittadini hanno diritto.

Chiara Faggiolani, Giovanni Solimine, *Biblioteche moltiplicatrici di welfare. Verso la biblioteconomia sociale*, «Biblioteche Oggi», 31 (2013), n. 3, p. 15-19.

# Perché le biblioteche non sono presenti nel Bes?

**1. Un problema di carattere metodologico: l'assenza di dati «La scelta doveva privilegiare indicatori disponibili con regolarità in modo da consentire analisi delle tendenze dei diversi fenomeni».**

Non esiste una rilevazione che garantisca la regolarità e la continuità degli indicatori:

- *I cittadini e il tempo libero* ha una cadenza quinquennale
- *Aspetti della vita quotidiana* non include(va) le biblioteche nella rilevazione della partecipazione culturale.

**2. Ma questo dipende da un problema legato all'immaginario**

# Il ruolo dell'immaginario

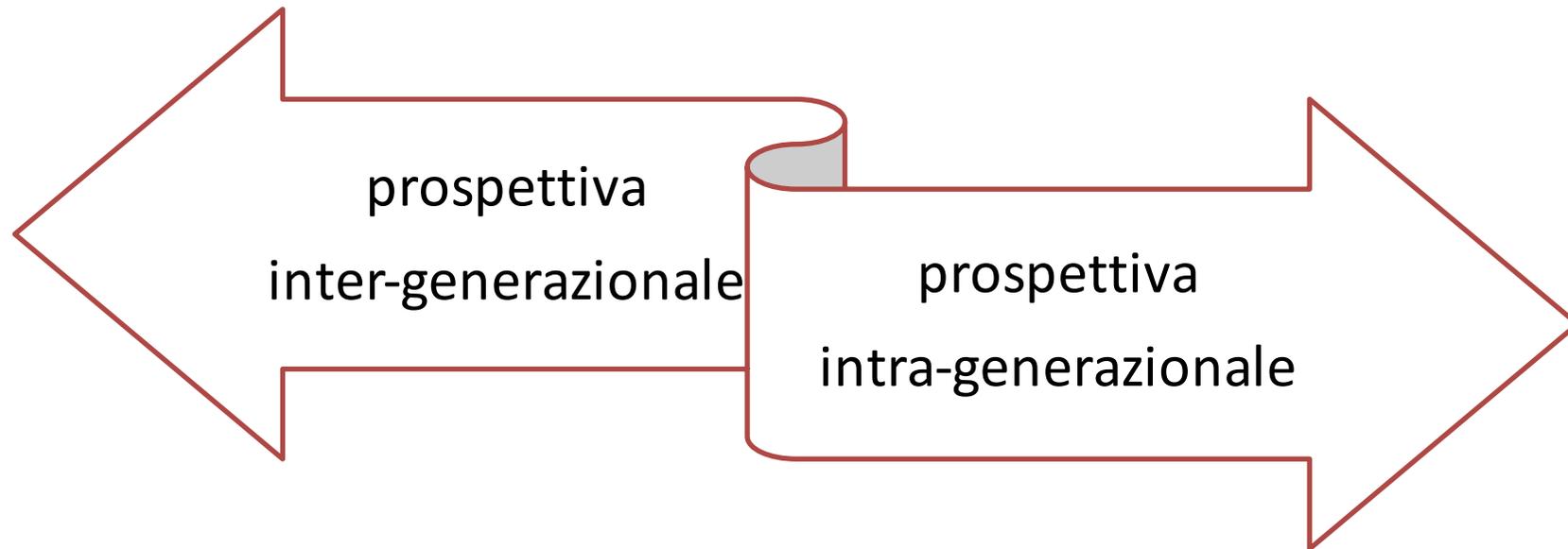


**Magnifico patrimonio culturale o attiva produzione culturale?**

# Perché parlare di sostenibilità è importante

1. Nella **narrazione** delle biblioteche di oggi è fondamentale fare riferimento al concetto di sostenibilità. Nei documenti relativi alla sostenibilità è importante che le biblioteche siano presenti;
2. Esse devono porsi al mondo come **nodi di una infrastruttura culturale di base**;
3. Come abbiamo visto passando in rassegna gli obiettivi dell'Agenda 2030 le biblioteche sono chiamate in causa in più passaggi ma forse non sono **consapevoli** della loro importanza in questa partita.

# È chiamata in causa l'identità delle biblioteche



## **L'obiettivo delle biblioteche sono gli esseri umani**

- luoghi che offrono informazione certificata ad alto valore aggiunto
- punti di contatto tra fasce sociali e culturali diverse
- laboratori per la formazione e la crescita personale e sociale

**Tuttavia, nell'immaginario collettivo le biblioteche contano poco, sono legate ancora ad uno stereotipo che le vuole luogo per pochi, l'infrastruttura culturale permanente che offrono passa completamente in secondo piano.**

# Che ruolo può avere l'attività di ricerca in biblioteca?

1. Dobbiamo essere capaci di allineare la riflessione sull'impatto delle biblioteche affinché sia in linea con il paradigma della sostenibilità.
2. Dobbiamo essere capaci di individuare misure che riflettano la centralità delle biblioteche nelle questioni cruciali.
3. La questione però è molto delicata perché se da una parte la quantificazione dei risultati ingaggia (Ciò che misuriamo impatta su ciò che facciamo e sulla nostra identità) dall'altra può arrivare anche a banalizzare.

<https://publiclibraries2030.eu/resources/eu-library-factsheets/>



**3.**

# **GLI STRUMENTI DI ANALISI DELLA BIBLIOTECONOMIA SOCIALE**

# Le tre fasi della ricerca in biblioteca

	<b>PRIMA FASE</b>	<b>SECONDA FASE</b>	<b>TERZA FASE</b>
<b>PERIODO</b>	Anni Ottanta	Anni Novanta	Oggi
<b>SPINTE ESOGENE</b>	Tagli di bilancio	Attenzione alla qualità del servizio	Postmodernità Nuove tecnologie
<b>INDAGINI</b>	Rilevazioni per la misurazione	Indagini sulla qualità	Indagini sull'utenza Misurazione dell'impatto
<b>OGGETTO DI RICERCA</b>	Dati di struttura e di attività	Servizio Uso	Valore per gli utenti
<b>METODO</b>	Statistiche di biblioteca	Ricerca quantitativa	Approccio misto

# Impatto: una definizione a partire da ISO 16439: 2014

Lo standard ISO 16439 – *Methods and procedures for assessing the impact of libraries* - del 2014 ha inquadrato organicamente l'intera materia e ha definito l'impatto:

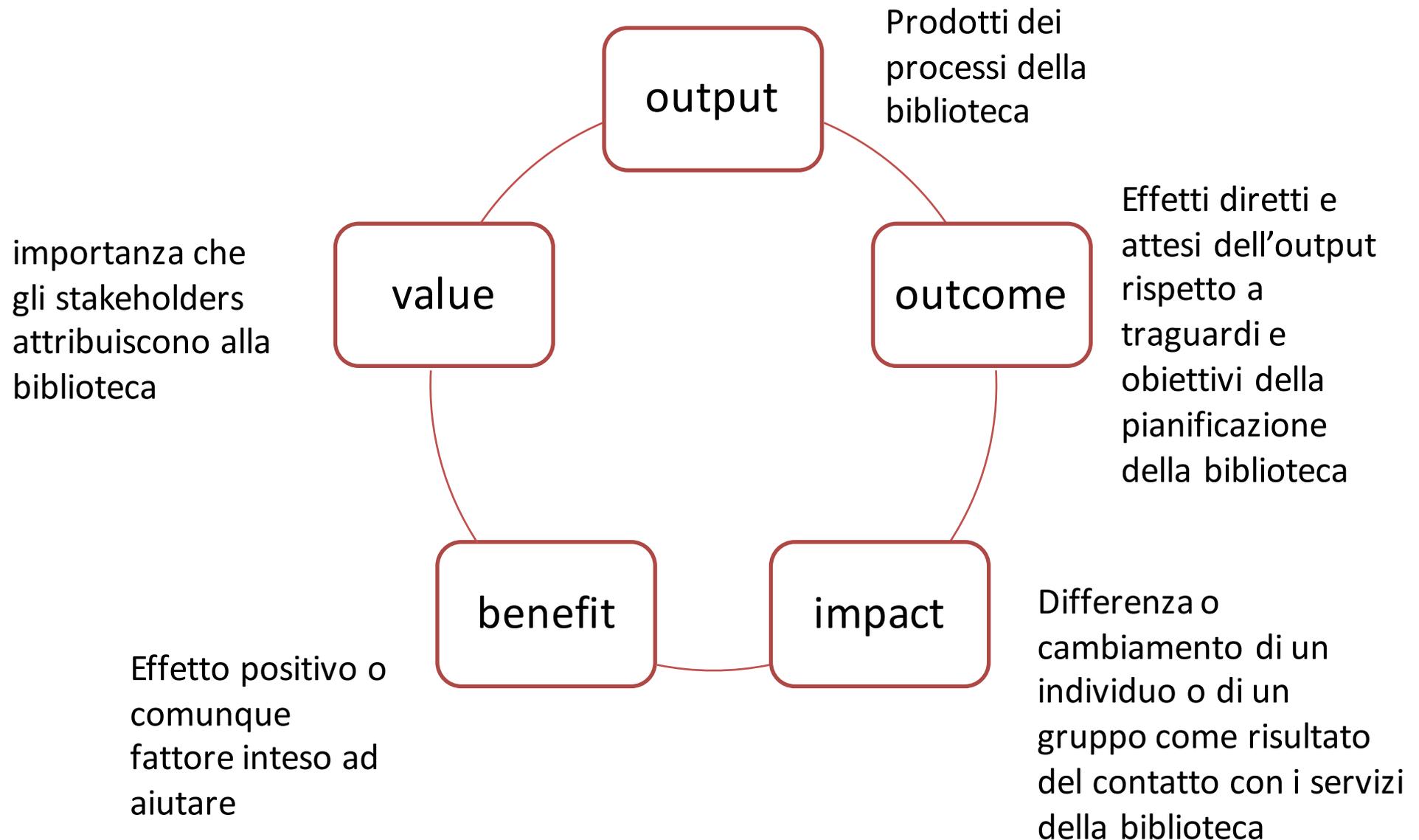
**Difference or change in an individual or group resulting from the contact with library services**

## Lo standard ISO 16439: 2014

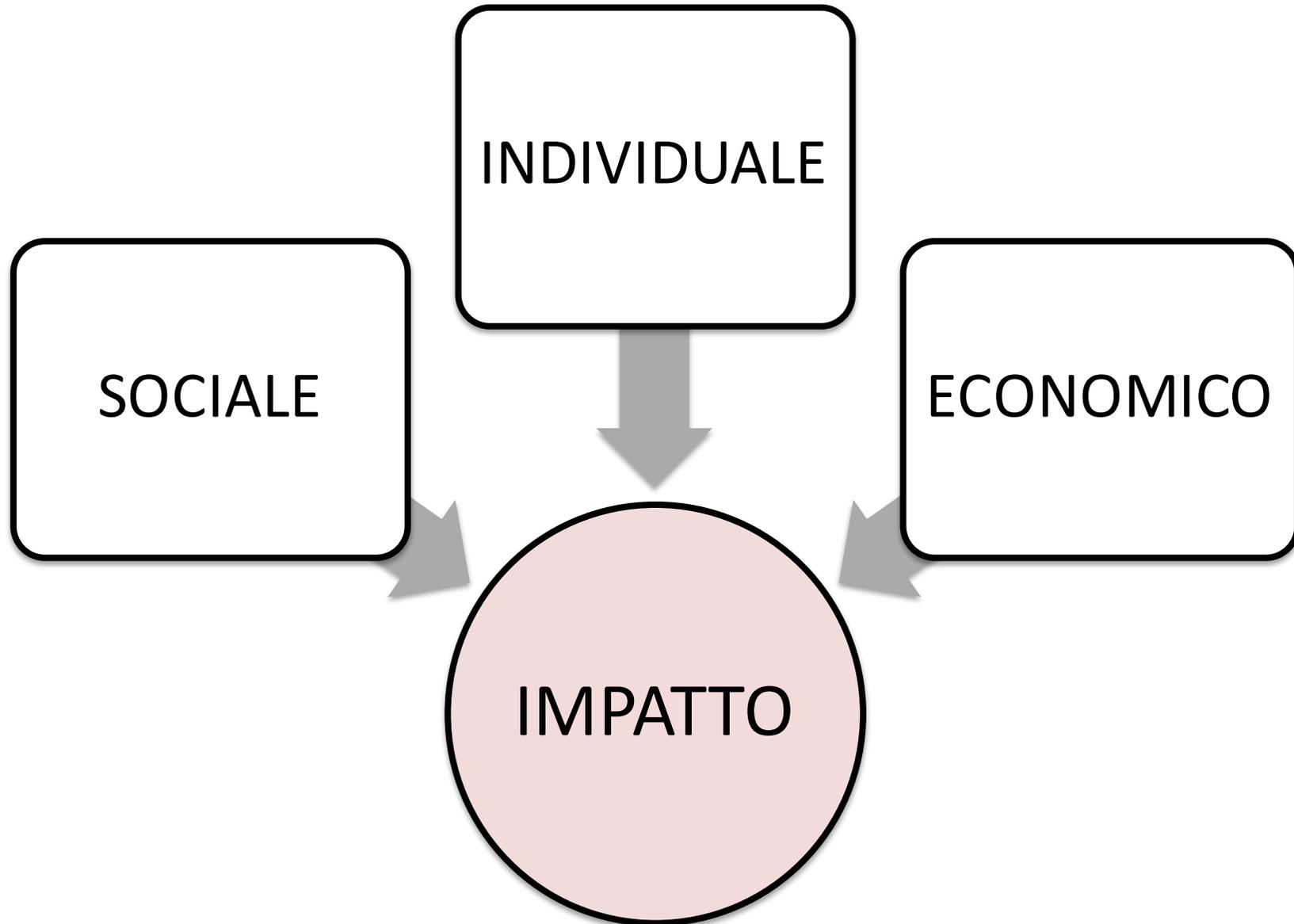
Lo standard ISO 16439 – *Methods and procedures for assessing the impact of libraries* - del 2014 ha inquadrato organicamente l'intera materia e ha definito l'impatto.

Si tratta di un documento importante che fa tesoro della **elaborazione e sperimentazione internazionale** in materia, ricomponendola in un quadro organico e puntualizzando finalità, lessico, definizioni, metodologie e tecniche della valutazione d'impatto nel settore delle biblioteche in generale.

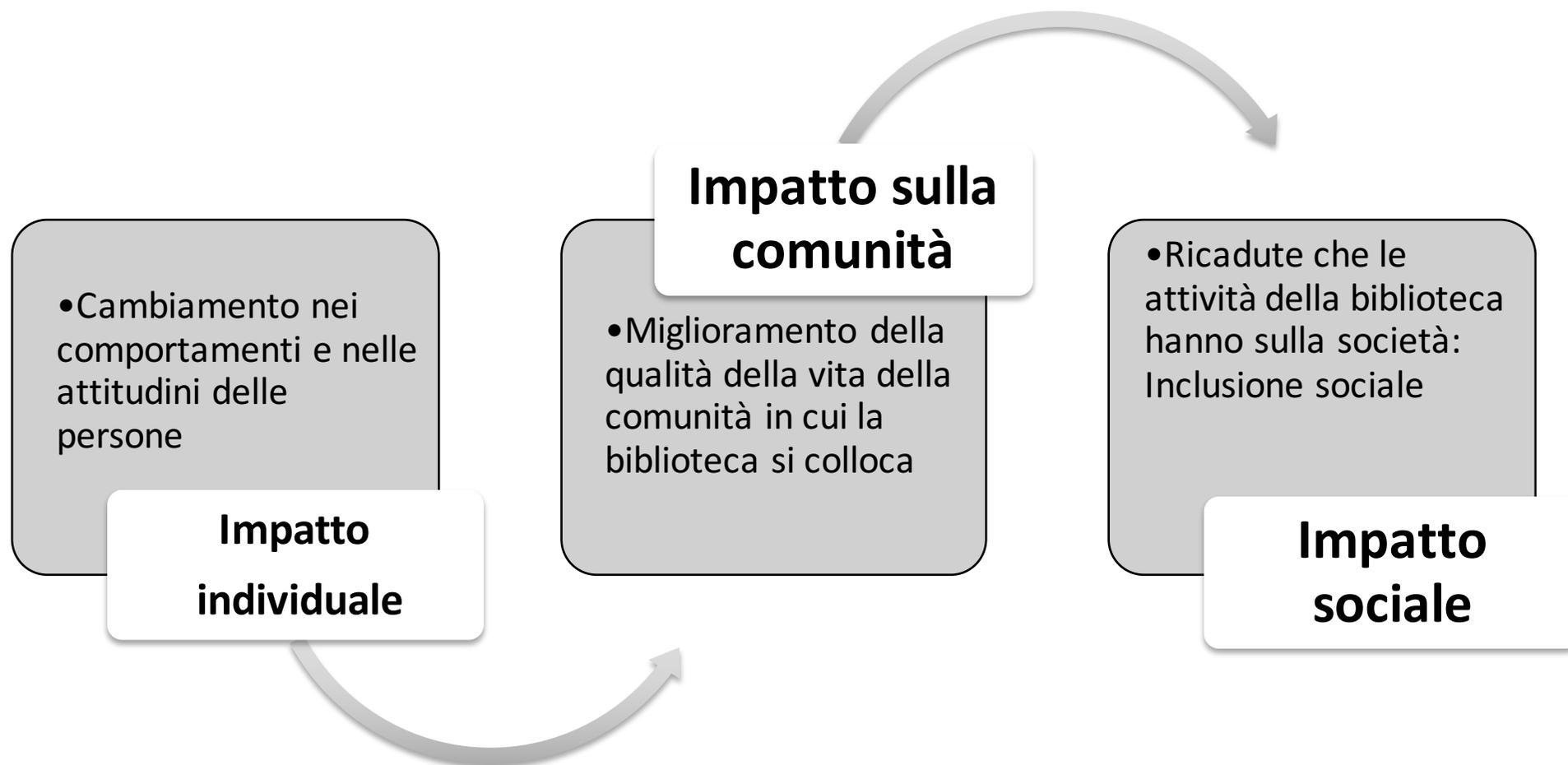
# Attenzione alle parole - ISO



# Come può essere l'impatto?



# Diverse declinazioni per lo stesso concetto



I benefici sono diretti e indiretti

# Impatto Individuale

**Si tratta di misurare il cambiamento/miglioramento che la frequentazione o fruizione dei servizi della biblioteca genera sulla singola persona**

- Cambiamenti nelle competenze e nelle capacità: *information literacy*
- Cambiamenti nei comportamenti e nelle attitudini: per esempio rispetto al tempo libero o nello specifico alla lettura
- Maggiore successo nello studio, nella ricerca, nella carriera: per esempio la pubblicazione in riviste con elevato IF
- Aumento del benessere individuale: le persone percepiscono la biblioteca come luogo, sicuro e confortevole per incontrare persone e partecipare a eventi.

# Dall'impatto economico all'impatto sociale



Impatto economico

Impatto sociale

Nei primi anni Duemila, l'attenzione si sposta dall'impatto economico all'impatto sociale.

Questo ripensamento nasce dalla considerazione che le biblioteche hanno un valore sociale e culturale che prescinde dal loro valore economico, per cui sarebbe un errore concentrarsi sul mero ritorno economico.

# Impatto Sociale

**Il cambiamento sulla comunità in cui la biblioteca si colloca... a prescindere dalla frequentazione.**

**L'impatto sociale ricade infatti anche sui non utenti.**

- Benefici per diverse fasce della popolazione: infanzia, giovani, anziani
- Inclusione sociale e contrasto alle discriminazioni
- Identità culturale e locale
- Miglior livello di salute e benessere
- Accesso libero all'informazione

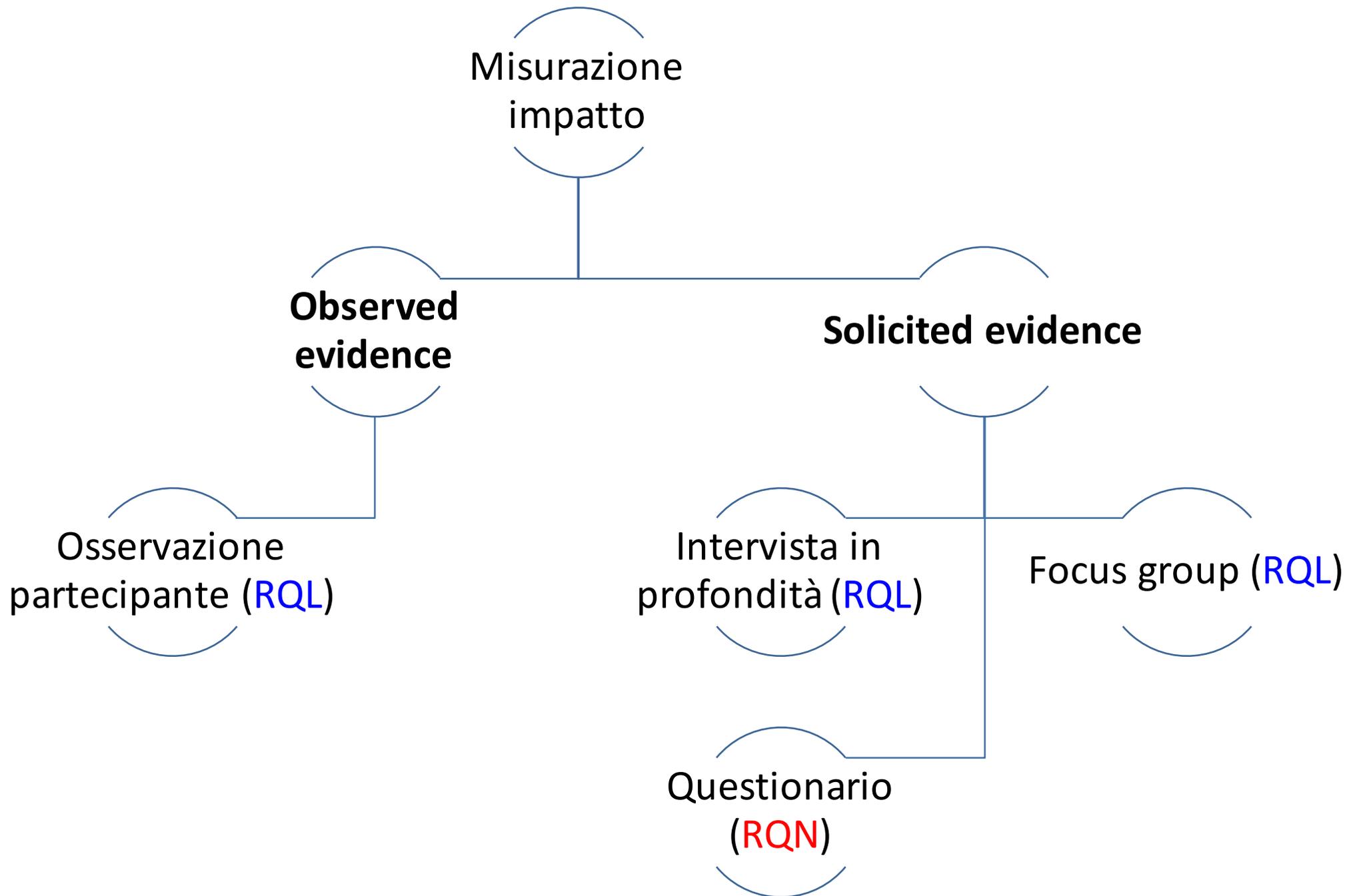
# Importante: quali difficoltà per la valutazione d'impatto?

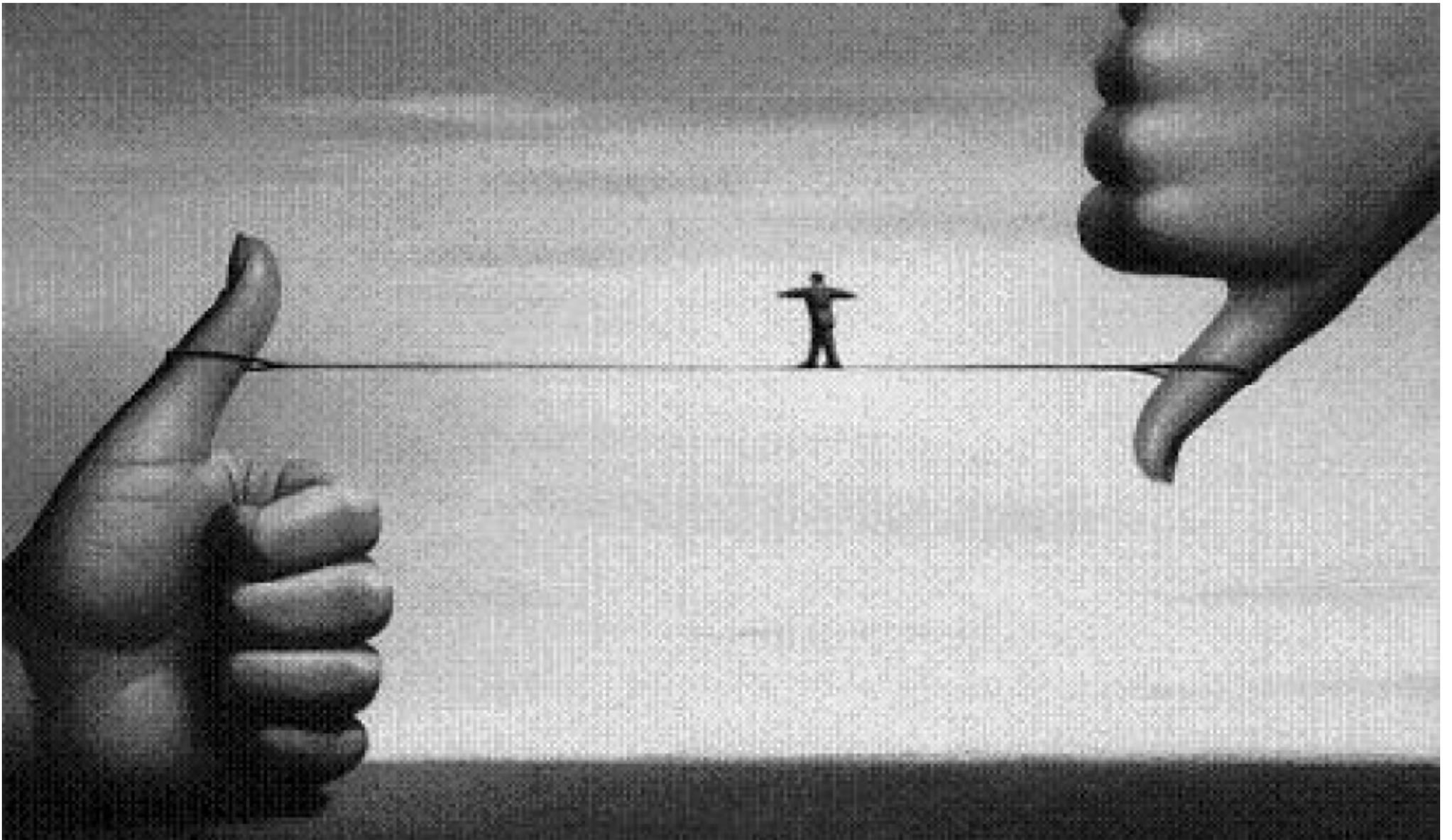
1. Il beneficio prodotto dalla biblioteca **non è isolabile**
2. L'impatto prodotto dalla frequentazione della biblioteca è in gran parte intangibile e difficile da quantificare.
3. La **percezione del miglioramento è profondamente soggettiva** e influenzata da ambiente culturale, pregiudizi, esperienze
4. Per verificare l'impatto nel lungo periodo è necessaria una grande disponibilità da parte degli utenti nell'essere monitorati nel tempo
5. I bibliotecari spesso non hanno confidenza con le tecniche e gli strumenti necessari: **scarsità di competenze**
6. Rilevare l'impatto è non solo complicato ma richiede tempo e molte risorse

# Un confronto nato in classe

SODDISFAZIONE	IMPATTO
<b>OUTPUT</b> È IL RISULTATO	<b>OUTCOME</b> È IL RISULTATO DEL RISULTATO...OVVERO IL MIGLIORAMENTO O CAMBIAMENTO POSITIVO
SEMPRE DOPO IL SERVIZIO E SEMPRE SI MISURA SULL'UTENZA REALE	DOPO IL SERVIZIO MA ANCHE A PRESCINDERE DA ESSO. PER ESEMPIO L'INCLUSIONE SOCIALE È UN IMPATTO CHE LA BIBLIOTECA PRODUCE E DI CUI BENEFICIANO ANCHE I NON UTENTI
FRUTTO DI UNA COMPARAZIONE CON LE ASPETTATIVE, L'IMPORTANZA, L'ESPERIENZA LA SODDISFAZIONE È PROFONDAMENTE SOGGETTIVA	L'IMPATTO È FORTEMENTE SOGGETTIVO E NON È ISOLABILE. QUESTA È LA RAGIONE PER LA QUALE È MOLTO DIFFICILE DA MISURARE
BREVE PERIODO	LUNGO PERIODO (QUANTO?)
OBIETTIVO DEI BIBLIOTECARI. PER I BIBLIOTECARI LA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA È UN FINE	OBIETTIVO PER GLI UTENTI. PER GLI UTENTI LA BIBLIOTECA È UN MEZZO
PROSPETTIVA MOLTO AUTO-REFERENZIALE	PROSPETTIVA TUTTA RIVOLTA ALL'ESTERNO

# Gli strumenti a disposizione





**4.**

**IL LAVORO CHE CI ASPETTA**

# Una grande conquista

In Aspetti della vita quotidiana  
è stata inserita una sezione  
dedicata alle biblioteche

## 11. BIBLIOTECHE

*(PER LE PERSONE  
DI 3 ANNI E PIÙ)*

11.1 Negli ultimi 12 mesi è stato in una biblioteca?

NO ..... 1

SÌ ..... 2

*(Se Sì)*

11.2 Quante volte, indicativamente, si è recato in  
biblioteca negli ultimi 12 mesi?

Numero di volte .....

11.3 Per quali delle seguenti attività è stato in biblioteca?

*(possibili più risposte)*

Per raccogliere informazioni  
(generali, bibliografiche, ecc.) .....01

Per consultare cataloghi .....02

Per consultare quotidiani, riviste,  
altro materiale stampato .....03

Per leggere, studiare .....04

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 Internet .....12

Per incontrare gli amici .....13

Per partecipare a letture animate  
ad alta voce .....14

Per partecipare a laboratori  
(teatrali, musicali, ecc.) .....15

Altro .....16

(specificare)

# Il lavoro che ci aspetta: una prospettiva micro e una prospettiva macro

Due sono i livelli sui quali è necessario agire:

## **DIMENSIONE MACRO**

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

Dobbiamo fare in modo che i documenti che parlano di sostenibilità contemplino anche le biblioteche.

## **DIMENSIONE MICRO**

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 ci pare sia stata fatta: analfabetismo funzionale, povertà educativa, inclusione/coesione sociale ecc.

# Un sistema informativo per le biblioteche italiane – l'indagine ISTAT



Istituto Nazionale  
di Statistica

ENGLISH HOME



POPOLAZIONE  
E FAMIGLIE

SOCIETÀ  
E ISTITUZIONI

ISTRUZIONE  
E LAVORO

ECONOMIA

AMBIENTE  
E TERRITORIO

Statistiche A-Z

Glossario

CERCA

## INFORMAZIONI SULLA R INDAGINE SULL



### Che cosa è

L'indagine viene svolta da una rilevazione a carattere statistico e svolta in collaborazione con il Ministero per i Beni e le Attività Culturali, le Regioni e le Province Autonome.



L'obiettivo generale dell'indagine è quello di fornire una mappatura esaustiva e puntuale delle biblioteche statali e non statali, pubbliche e private, presenti nel territorio nazionale, delle loro caratteristiche strutturali, del patrimonio posseduto, delle attività e dei servizi erogati. Mediante la messa a regime dell'indagine sarà possibile produrre dati aggiornabili e confrontabili nel tempo, al fine di fornire una serie storica, almeno sui dati più significativi.

### Chi risponde

## Che cosa è

L'indagine viene svolta dall'Istat per la prima volta nella storia della statistica ufficiale in Italia. È una rilevazione a carattere censuario e con cadenza annuale, condotta dall'Istituto nazionale di statistica e svolta in collaborazione con il Ministero per i Beni e le Attività Culturali, le Regioni e le Province Autonome.

L'obiettivo generale dell'indagine è quello di fornire una mappatura esaustiva e puntuale delle biblioteche statali e non statali, pubbliche e private, presenti nel territorio nazionale, delle loro caratteristiche strutturali, del patrimonio posseduto, delle attività e dei servizi erogati. Mediante la messa a regime dell'indagine sarà possibile produrre dati aggiornabili e confrontabili nel tempo, al fine di fornire una serie storica, almeno sui dati più significativi.

# A partire dall'Anagrafe delle Biblioteche Iccu

REGIONI E RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE	Numero di biblioteche (a)	%	Numero di biblioteche		
			per 100.000 abitanti	per 100 km <sup>2</sup>	su numero comuni
Piemonte	1.182	8,5	27	4,7	1,0
Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste	66	0,5	52	2,0	0,9
Liguria	412	3,0	26	7,6	1,8
Lombardia	2.196	15,8	22	9,2	1,4
Trentino-Alto Adige	405	2,9	38	3,0	1,4
<i>Bolzano/Bozen</i>	228	1,6	44	3,1	2,0
<i>Trento</i>	177	1,3	33	2,9	1,0
Veneto	997	7,2	20	5,4	1,7
Friuli-Venezia Giulia	399	2,9	33	5,1	1,8
Emilia Romagna	1.114	8,0	25	5,0	3,3
Toscana	958	6,9	26	4,2	3,4
Umbria	302	2,2	34	3,6	3,3
Marche	374	2,7	24	4,0	1,6
Lazio	1.315	9,4	22	7,6	3,5
Abruzzo	256	1,8	19	2,4	0,8
Molise	116	0,8	37	2,6	0,9
Campania	1.059	7,6	18	7,7	1,9
Puglia	650	4,7	16	3,3	2,5
Basilicata	132	0,9	23	1,3	1,0
Calabria	443	3,2	22	2,9	1,1
Sicilia	928	6,7	18	3,6	2,4
Sardegna	621	4,5	37	2,6	1,6
Nord	5.657	40,6	20	4,7	1,3
Centro	4.067	29,2	34	7,0	4,1
Mezzogiorno	4.205	30,2	20	3,4	1,6
<b>Totale Italia</b>	<b>13.925</b>	<b>100,0</b>	<b>23</b>	<b>4,6</b>	<b>1,7</b>

**Tavola 1 – Numero di biblioteche per regione e ripartizione geografica. Anno 2016**

Fonte: Istituto centrale per il catalogo unico delle biblioteche (ICCU)

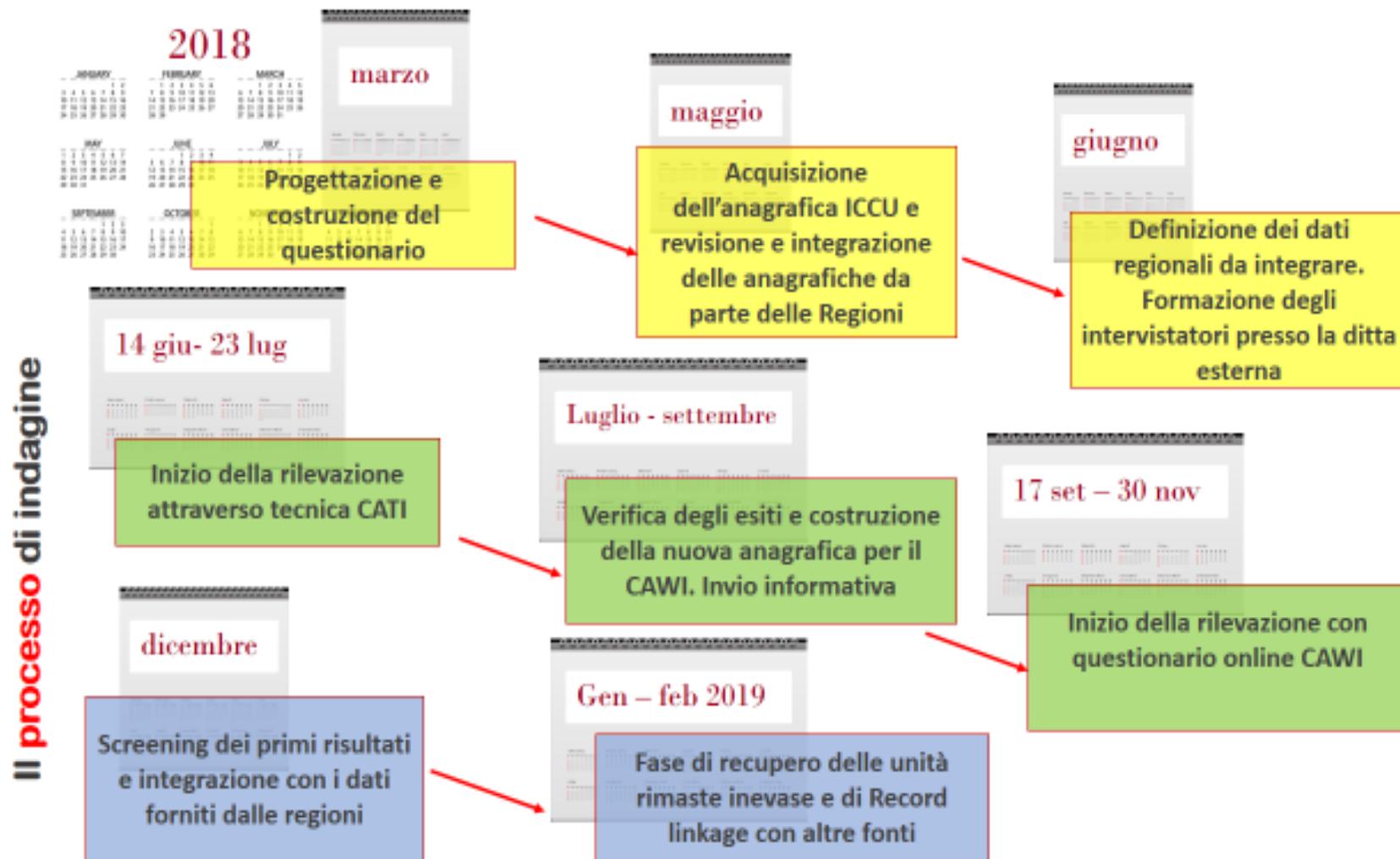
a) I dati riguardano le biblioteche descritte nell'Anagrafe dell'ICCU al 31 dicembre dell'anno di riferimento

# Come si fa?

I protagonisti siete voi

2018	2019	2020	2021	2022	2023
Biblioteche pubbliche e private – <i>Short</i> questionario (tecnica CATI/CAWI/CC)	Recupero biblioteche in evase nella rilevazione 2018 Biblioteche pubbliche e private + Rilevazione <i>Short</i> Biblioteche universitarie	<i>Long</i> questionario (tecnica CATI/CAWI/CC)	<i>Short</i> questionario Biblioteche pubbliche, private e universitarie (tecnica CAWI/CC)	<i>Short</i> questionario Biblioteche pubbliche, private e universitarie (tecnica CAWI/CC)	<i>Long</i> questionario (tecnica CATI/CAWI/CC)

# La rilevazione sulle biblioteche pubbliche e private



# Cosa permetterà di fare tutto questo?

## **Indicatore di diffusione e vitalità delle biblioteche**

Così come è accaduto per i musei, per i quali i dati raccolti attraverso l' "Indagine sui musei e le istituzioni similari" ha consentito l'inserimento nel rapporto Bes 2017 di un indicatore di "diffusione e attrattività del patrimonio museale" all'interno del dominio "Paesaggio e patrimonio culturale" (che fornisce un insieme di elementi utili a comprendere come l'eredità paesaggistica e culturale del Paese venga percepita, sostenuta e fruita), anche per le biblioteche si potrebbe immaginare la costruzione di un "indicatore di diffusione e vitalità delle biblioteche" basato sui dati raccolti attraverso le indagini Istat. L'indicatore di diffusione e vitalità, come quello dei musei, potrebbe essere calcolato a partire dalla densità territoriale con il numero degli utenti annui, individuando così la parte viva e attiva dell'offerta di servizi bibliotecari.

## **Indicatore di partecipazione culturale**

Un altro indicatore che potrebbe contemplare le biblioteche, è presente nel dominio "Istruzione e formazione" ed è relativo alla "Partecipazione culturale". I dati che permettono la costruzione di questo indicatore sono ricavati da una domanda presente nell'indagine *Aspetti della vita quotidiana* con la quale Istat indaga – con riferimento agli ultimi 12 mesi – la frequenza della lettura di libri, dell'ascolto della radio, della visione di programmi televisivi e di materiale audiovisivo, la frequentazione di musei, gallerie, monumenti e aree archeologiche, teatri, cinema, concerti di vario tipo.

Molte di queste attività, come noto, possono essere svolte in biblioteca, spesso unico presidio culturale sul territorio.

**GRAZIE PER L'ATTENZIONE!**

**[chiara.faggiolani@uniroma1.it](mailto:chiara.faggiolani@uniroma1.it)**