

Ruolo e valore sociale di una biblioteca pubblica: il caso di Senigallia

ROBERTA MONTEPELOSO

Dipartimento di Lettere e culture moderne
Sapienza Università di Roma
roberta.montepeloso@uniroma1.it

TOMMASO PAIANO

Opera Coop
Sistema bibliotecario del Comune di Fano
tommasopaiano71@gmail.com

DOI: 10.3302/2421-3810-201901-012-1

Perché sentiamo il bisogno di misurare l'impatto della biblioteca

La comunità bibliotecaria internazionale è impegnata da tempo nei processi di valutazione del servizio che offre alla collettività. A questa tendenza non è estranea la biblioteconomia italiana. Recentemente, una forma di misurazione perseguita è la "valutazione dell'impatto": il cambiamento che la biblioteca genera nell'individuo e nella comunità¹. La misura degli *outcome* delle attività della biblioteca (effetti dell'utilizzo del servizio e della presenza dell'istituzione in un territorio) non sostituisce gli indicatori finora impiegati, quelli di input (le risorse materiali e umane investite) e quelli di output (dai servizi offerti alla soddisfazione dei fruitori). Piuttosto, parte da essi per fare un passo ulteriore: stimare i benefici che

scaturiscono all'interno della collettività dallo scambio fra i suoi membri e il servizio bibliotecario. Convenzionalmente si distingue l'impatto in due macro categorie: economica e sociale. Sulla prima si sono concentrati gli studi risalenti alla fine degli anni Novanta che hanno individuato nella valutazione contingente (*contingent valuation*), nell'analisi costi-benefici (*cost-benefit analysis*) e nel ROI (*return on investment*) i metodi più adatti per calcolare il valore economico di un bene (la biblioteca) che non ha equivalenti sul mercato e del quale, di conseguenza, è difficile fissare il prezzo. La seconda ha guadagnato importanza soprattutto nell'ultimo ventennio, a partire dal ripensamento del concetto stesso di "valore" che, come mostrano i beni fuori mercato (ad esempio le biblioteche), è ben più ampio del ritorno monetario². A ogni modo, non si tratta di alternative escludenti come si evince dalle ricerche più recenti che

Il contenuto dell'articolo è l'esito del confronto tra i due Autori, tuttavia il paragrafo 1 (*Perché sentiamo il bisogno di misurare l'impatto della biblioteca*) e il paragrafo 2 (*Coordinate dell'azione valutativa*) sono stati scritti da Roberta Montepeloso; il paragrafo 3 (*La ricerca alla Biblioteca Antonelliana di Senigallia*) da Tommaso Paiano. Le conclusioni (*Dal caso particolare alla riflessione generale: non modelli ma spunti*) sono state scritte a quattro mani. Per tutti i siti web l'ultima consultazione è stata effettuata il 29 marzo 2019.

¹ Stiamo parafrasando la definizione dello standard ISO 16439:2014: «difference or change in an individual or group resulting from the contact with library services». Il documento è illustrato da GIOVANNI DI DOMENICO, *ISO 16439: un nuovo standard per valutare l'impatto delle biblioteche*, «AIB studi», 54 (2014), n. 2/3, p. 325-329, <<https://aibstudi.aib.it/article/view/10279>>.

² Cfr. *La conoscenza come bene comune: dalla teoria alla pratica*, a cura di Charlotte Hess e Elinor Ostrom, Milano, Mondadori, 2009 (ed. or. *Understanding knowledge as a commons: from Theory to Practice*, edited by Charlotte Hess and Elinor Ostrom, Cambridge (MA), MIT Press, 2006).

integrano, grazie all'impiego congiunto di diverse metodologie, i due aspetti (guadagno materiale, ricaduta sociale) al fine di restituire il valore della biblioteca nella sua globalità. Per sintetizzare, che si privilegi l'esame dell'una o dell'altra dimensione o che si cerchi di analizzarle entrambe, resta il fatto che chiamiamo impatto tutto ciò che si può considerare (nel breve e nel lungo periodo) una conseguenza (diretta, potenziale, indiretta) dell'utilizzo del servizio. Tuttavia, riconoscere tale correlazione non significa aver chiarito le motivazioni che spingono a misurare gli *outcome* dell'azione della biblioteca. In altre parole, "perché" valutare l'impatto è la domanda di fondo che anima questo contributo. A nostro parere, le ragioni di tale operazione hanno a che fare in senso stretto con l'avanzamento della disciplina e in senso lato con le caratteristiche del presente. Da una parte, la misurazione d'impatto può essere interpretata come prosecuzione dell'attività valutativa del servizio bibliotecario³: prima quantificato negli aspetti interni, poi qualificato secondo la tipologia dell'offerta e infine riconsiderato sulla base del giudizio che di entrambi (strutture e proposte) formula il pubblico (reale o potenziale)⁴. Dal punto di vista generale, sono invece le circostanze storiche, economiche e sociali (pervasività della tecnologia; crescente urbanizzazione; più o

meno spontanea migrazione) che inducono i professionisti del settore a impegnarsi per attestare il valore della biblioteca nella comunità. Essa, in quanto istituzione che si occupa dell'organizzazione del sapere e della mediazione dei contenuti fra soggetti produttori e utilizzatori, deve rimodularsi alla luce dei cambiamenti che avvengono in questa sfera: la liberazione delle risorse informative e la contemporanea specializzazione dei saperi⁵; la diffusione di dispositivi per l'accesso ai dati insieme ai *gap* nella capacità di utilizzare gli strumenti e di interpretare i contenuti⁶. In questo scenario, servizi pubblici come quelli erogati dalle biblioteche potrebbero essere decisivi, seppur non sia ancora diffusa la consapevolezza del loro ruolo⁷. Per tale ragione, evidenziare la positività dell'azione della biblioteca ai fini del benessere collettivo è una priorità⁸. Se sul fronte teorico – gli studi LIS (*library and information science*)⁹ – il tema dell'impatto risulta dominante almeno dalla metà degli anni Duemila, di fatto sono poche le istituzioni che effettuano regolarmente misurazioni di questo tipo e che traducono gli esiti dei loro sforzi in azioni concrete. In altre parole, c'è oggi uno scarto tra la riflessione disciplinare e la pratica valutativa che rischia di produrre distorsioni in entrambi gli ambiti: nel modo di definire l'impatto; nella maniera di pianificare le politi-

³ I pilastri delle attività di misurazione delle biblioteche pubbliche italiane sono: 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; 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. Segnaliamo inoltre *I mille volti della qualità in biblioteca: una giornata di studio*, a cura di Maria Rosaria Califano e Maria Senatore Polisetti, presentazione di Giovanni Di Domenico, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2017.

⁴ L'importanza della prospettiva dei non utilizzatori del servizio è sottolineata da Sara Chiessi a seguito di una ricerca condotta nel 2011 in *partnership* con la sezione Library Theory and Research dell'IFLA. Essa è il primo tentativo di applicazione di tale forma valutativa nelle biblioteche pubbliche italiane: SARA CHIESSI, *What are libraries worth? A way to assess the impact of Italian Public Libraries on users' lives and society*, The Hague, IFLA, November 2011, <<https://www.ifla.org/files/assets/library-theory-and-research/Projects/researcher-librarian-report-chiessi.pdf>>.

⁵ Rimandiamo a: PETER BURKE, *Dall'Encyclopédie a Wikipedia: storia sociale della conoscenza*, 2, traduzione di Maria Luisa Bassi, Bologna, Il Mulino, 2013 (ed. or. *A Social History of Knowledge II: from the Encyclopédie to Wikipedia*, Cambridge, Polity Press, 2012); PAOLA CASTELLUCCI, *Carte del nuovo mondo: banche dati e open access*, Bologna, Il Mulino, 2017.

⁶ I dati Istat 2018 sulla diffusione delle tecnologie ICT sono consultabili qui: <<https://www.istat.it/it/archivio/226240>>. Su queste questioni: GIOVANNI SOLIMINE, *Senza sapere: il costo dell'ignoranza in Italia*, Roma-Bari, Laterza, 2014.

⁷ Un fenomeno poco indagato è il contributo della biblioteca nel contrastare alcune forme di disuguaglianza sociale come la povertà educativa. Spunto di riflessione è il recente studio di Save the Children e Università degli studi di Roma "Tor Vergata": *Nuotare contro corrente. Povertà educativa e resilienza in Italia*, Roma, 2018, <<https://s3.savethechildren.it/public/files/uploads/pubblicazioni/nuotare-contro-corrente-poverta-educativa-e-resilienza-italia.pdf>>.

⁸ La cornice di riferimento è il lavoro di Istat sul Benessere equo e sostenibile: <<https://www.istat.it/it/archivio/rapporto+bes>>. In proposito: CHIARA FAGGIOLANI, «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: nuovi criteri di valutazione dell'impatto sociale*, a cura dell'Associazione Biblioteche oggi, Milano, Editrice Bibliografica, 2017, p. 21-34.

⁹ Una definizione: BIRGER HJØRLAND, *Library and Information Science (LIS)*, in *ISKO Encyclopedia of Knowledge Organization*, <<http://www.isko.org/cyclo/lis>>.

che culturali pubbliche. Una definizione non sostanziata da contenuti robusti – ovvero le informazioni sulle attività delle biblioteche radicate nei territori – è un'etichetta vuota; una programmazione non fondata su dati è un progetto privo di spessore¹⁰. Per questi motivi, è importante capire come passare dallo studio teorico all'attività di monitoraggio e viceversa. Una delle difficoltà maggiori per chi si adopera in tale direzione è la mancanza (in Italia ma non solo) di un metodo stabilizzato e riconosciuto di rilevazione degli *outcome*; ciononostante non si arrestano le sperimentazioni, soprattutto a carattere locale¹¹. Da tali considerazioni prende avvio l'articolo che, in linea con uno dei propositi di questo numero monografico della rivista (documentare le iniziative di ricerca a carattere locale che fotografino la realtà bibliotecaria del Paese), racconta un'esperienza sul campo: l'indagine condotta presso la Biblioteca comunale Antonelliana di Senigallia tra marzo e settembre 2017 con il patrocinio di AIB Marche e per volere dell'Amministrazione. La Regione Marche e la sezione locale dell'AIB sono da anni attente alle forme di monitoraggio del servizio bibliotecario. In quest'ottica, nel 2010 i due soggetti hanno collaborato all'organizzazione, con il coordinamento di Giovanni Di Domenico, di un corso pilota sulla valutazione dell'impatto delle biblioteche pubbliche¹². Esso rappresenta un modello di riferimento per le ricerche d'ambito e, non a caso, è il punto di partenza del progetto di Senigallia.

Coordinate dell'azione valutativa

Lavorare alla valutazione delle esternalità generate dalla biblioteca significa adoperarsi per soppesare fattori

multipli ed elusivi: l'accesso all'informazione, l'identità culturale, il benessere, l'inclusione sociale. Dal 2014, anno di pubblicazione dello standard ISO 16439¹³, i ricercatori e i bibliotecari hanno a disposizione un documento sintetico che definisce l'impatto e individua alcune tecniche per misurarlo. Per tradurre il contenuto dello standard in una strategia di ricerca, la lettura di questo testo può essere coniugata con quella di alcuni modelli concettuali del fenomeno. Frank Huysmans e Marjolein Oomes ad esempio, propongono di scomporre il concetto nelle seguenti dimensioni:

- culturale (promozione dei libri, supporto alle attività culturali, accesso al patrimonio culturale locale e sua conservazione);
- sociale (promozione di legami sociali, maggior coinvolgimento delle persone in attività democratiche e di comunità);
- formativa/educativa (apprendimento continuo, crescita di capacità critiche, contributo alla creazione di conoscenza e innovazione nella società);
- economica (risparmio di tempo e denaro, supporto per attività commerciali, imprenditoriali e professionali, vitalità economica dei quartieri);
- emozionale (godimento estetico, tempo libero, creatività/immaginazione)¹⁴.

Per quanto attiene alla metodologia, l'abbiamo anticipato, non esiste una maniera univoca di valutare gli *outcome* del servizio. Ciò dipende da una combinazione di elementi: la multidimensionalità del concetto; la difficoltà di isolare, fra le molteplici influenze che agiscono sull'individuo, l'incidenza specifica del fattore biblioteca; la necessità, per chi pratica la valutazione,

¹⁰ Della necessità di un sistema di raccolta dei dati sulle attività delle biblioteche italiane scrivono 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; 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. In questa direzione va intesa la collaborazione Istat-Sapienza nata nel 2017 con l'obiettivo di progettare e realizzare la prima rilevazione statistica di tutte le biblioteche italiane: <<https://www.istat.it/it/archivio/6656>>. Essa è stata inserita nel Programma statistico nazionale (PSN) di validità triennale: <<https://www.sistan.it/psn/qualit.htm>>.

¹¹ Cfr. GIANNI STEFANINI, *Le biblioteche pubbliche di ente locale: segnali di futuro*, in *Rapporto sulle biblioteche italiane 2015-2017* cit., p. 103-123.

¹² *L'impatto delle biblioteche pubbliche: obiettivi, modelli e risultati di un progetto valutativo*, a cura di Giovanni Di Domenico, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2012. Su questi temi, sempre nell'ambito dell'attività di AIB Marche: *Centralità del servizio: la customer satisfaction nelle biblioteche: atti del convegno, 9 maggio 2006*, a cura di Sandro Apis e Anna Maria Della Fornace, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2007.

¹³ INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, *International standard ISO 16439: information and documentation: methods and procedures for assessing the impact of libraries*, Geneva, ISO, 2014.

¹⁴ Cfr. FRANK HUYSMANS - MARJOLEIN OOMES, *Measuring the public library's societal value: a methodological research program*, «IFLA journal», 39 (2013), n. 2, p. 168-177, <<https://doi.org/10.1177/0340035213486412>>. Si tratta di un'interpretazione che ricordiamo poiché ha funzionato da stimolo al nostro disegno di ricerca. Per un commento: 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* cit., p. 7-20; ID., *Funzione sociale e valore delle biblioteche pubbliche*, «Biblioteche oggi», 35 (2017), n. 5, p. 6-17.

di possedere competenze trasversali per approcciare un oggetto che oltrepassa i confini disciplinari. A ogni modo, se consideriamo i metodi impiegati nei progetti nazionali e internazionali¹⁵ notiamo la tendenza all'uso combinato di tecniche quantitative (per lo più questionari) e qualitative (interviste e *focus group*). Le prime interpellano il pubblico (attivo, non ancora o non più) del servizio e fotografano le forme di fruizione (intensità d'uso, attività e abitudini degli utenti, benefici ricevuti e importanza attribuita, lacune e desideri); tramite le seconde ci si rivolge a soggetti della comunità individuati secondo un piano preciso al fine di approfondire tematiche come il valore attribuito alla biblioteca¹⁶. I disegni di ricerca misti producono dati arricchiti: nel punto in cui non arriva una strategia può giungere l'altra¹⁷. Ad esempio, lo strumento qualitativo può aiutare ad approfondire i contenuti emersi nello studio quantitativo. Per questa ragione, abbiamo provato ad applicarci in tale direzione.

La ricerca alla Biblioteca Antonelliana di Senigallia

Nel marzo 2017 la direzione della Biblioteca Antonelliana annuncia l'avvio di un'indagine sul ruolo e valore sociale del servizio, coinvolgendo oltre al personale interno, due consulenti esterni¹⁸. Il gruppo di lavoro

adotta da subito la piattaforma di archiviazione e sincronizzazione Google Drive per mettere in condivisione i materiali raccolti e quelli prodotti. In aprile viene stilata la bibliografia di riferimento sia sulla città di Senigallia sia sulle indagini svolte in altre biblioteche comunali italiane¹⁹. Si confeziona anche lo schema della raccolta dei dati primari (prodotti dallo specifico disegno di ricerca) a partire dal già citato standard ISO 16439:2014(E) e secondari (dedotti dalle informazioni già in possesso). Gli standard ISO 2789:2013(E) e ISO 11620:2014(E)²⁰ sono altrettanti punti di riferimento per la raccolta dei dati, l'elaborazione di indicatori di *performance* e la stesura dei profili di comunità, della biblioteca e degli utenti²¹. Tra metà aprile e inizio maggio si elaborano e verificano gli strumenti di ricerca (questionario e intervista). Il questionario, composto da venti domande (domande chiuse a risposta singola o multipla, spazi aperti per i commenti, scale di giudizio)²², viene differenziato in tre tipologie a seconda del *target* e della situazione di somministrazione: una versione da diffondere in biblioteca, una variante per il sondaggio sul web e una per le uscite in città²³. In vista del lancio del questionario viene pensata una campagna di comunicazione tramite volantini e cartelloni distribuiti e affissi in biblioteca, comunicati stampa, *post* e fotografie diffuse mediante *newsletter*, sito web e profili sui *social network* (Facebook e Twitter) della biblioteca e dei membri del gruppo

¹⁵ Cfr. *Bibliography impact and outcome of libraries*, compiled by Roswitha Poll, Münster, IFLA, 2018, <https://www.ifla.org/files/assets/statistics-and-evaluation/publications/bibliography_impact_and_outcome_2018.pdf>.

¹⁶ Per un'introduzione alla metodologia qualitativa nel nostro settore si veda CHIARA FAGGIOLANI, *Ricerca qualitativa per le biblioteche: verso la biblioteconomia sociale*, Milano, Editrice Bibliografica, 2012.

¹⁷ Cfr. ENRICA AMATURO - GABRIELLA PUNZIANO, *I mixed methods nella ricerca sociale*, Roma, Carocci, 2016.

¹⁸ Gli autori di questo testo.

¹⁹ Oltre al lavoro marchigiano, fonte di ispirazione sono stati tre studi realizzati in Toscana, Umbria e Campania: *La popolazione toscana e le biblioteche comunali: indagine campionaria 2015*, a cura del Settore Sistema informativo di supporto delle decisioni, Ufficio regionale di statistica, Firenze, Regione Toscana, 2015. Sempre su questa indagine: GIANCARLA BRUSONI - CLAUDIA DARÙ - LUCIA DEL GROSSO - FRANCESCA NAVARRIA, *La popolazione toscana e le biblioteche comunali: gli esiti di un'indagine su utenti, servizi, percezione dell'identità*, «Biblioteche oggi Trends», 2 (2016), n. 1, p. 55-67. CHIARA FAGGIOLANI, *Posizionamento e missione della biblioteca: un'indagine su quattro biblioteche del sistema bibliotecario comunale di Perugia*, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2013. ANNA BILOTTA, *Le biblioteche pubbliche irpine: i servizi per il territorio fra ritardi e potenzialità*, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2016.

²⁰ 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.

²¹ Realizzati grazie anche alla collaborazione degli uffici comunali competenti (Anagrafe e Ufficio turismo).

²² Al modello tratto dalla summenzionata ricerca marchigiana, il gruppo opera modifiche alla luce dell'obiettivo d'indagine e del contesto (specificità del servizio dell'Antonelliana e peculiarità della città di Senigallia). In appendice all'articolo è pubblicato il questionario somministrato agli utenti. Scegliamo di presentare questo poiché è il modello di riferimento anche delle altre due versioni.

²³ La raccolta dei dati tramite questionario viene avviata in biblioteca il 22 maggio e chiusa l'11 giugno 2017. Dal 5 al 25 giugno viene diffuso il sondaggio online sulla piattaforma SurveyMonkey messa a disposizione dall'AIB. Nello stesso periodo il gruppo di ricerca con la collaborazione dei bibliotecari, dei giovani del servizio civile e dei volontari Nati per leggere porta il questionario all'esterno delle mura dell'Antonelliana. In particolare le "incursioni" cittadine sono state: al Foro Annonario in occasione della Festa della musica; al mercato del giovedì mattina in centro; in un supermercato, grazie alla collaborazione di una libreria e in spiaggia con la Bibliomobile.

di lavoro. Parallelamente vengono eseguite le interviste in profondità²⁴ ai “testimoni privilegiati”: cittadini che, occupando un ruolo di primo piano nella vita politica, culturale, scolastica e sociale della comunità, hanno una prospettiva qualificata anche rispetto al servizio bibliotecario e la sua ricaduta²⁵. La traccia di intervista (creata *ad hoc*) è articolata per aree di interesse con le quali si intende rinviare alle dimensioni dell’impatto enucleate nel modello adottato²⁶. L’analisi dei dati è proceduta di pari passo alla raccolta e si è intensificata nei mesi di agosto e settembre, dedicati alla redazione del rapporto finale e alla diffusione dei risultati. Alla fine di settembre, in concomitanza con il 250. anniversario dell’Antonelliana, viene prodotto un report tecnico²⁷ e organizzato un incontro aperto alla cittadinanza. Nel maggio 2018, infine, il progetto viene illustrato a una platea di “addetti ai lavori” in occasione di un convegno del MAB Marche²⁸.

I risultati

L’indagine ha avuto inizio con la stesura dei profili della città, della biblioteca e degli utenti che sono stati la base per la deduzione e la sollecitazione di evidenze a supporto del lavoro di analisi²⁹. In particolare, le evidenze dedotte rappresentano un contesto di dati già posseduti, frutto del lavoro ordinario dei bibliotecari, che consentono di stimare il rendimento ipotetico della biblioteca (output) rispetto alla spesa sostenuta (input). Seguendo gli standard (ISO 2789:2013; ISO 11620:2014), sono stati svolti i seguenti calcoli (Fig. 1):

Rendimento ipotetico		2014	2015	2016
Posti a sedere	Numero postazioni a sedere 194 x 150 € x 12 mesi, dove 150 € è all’incirca il costo medio mensile di una postazione in un <i>coworking</i> italiano	349.200 €	349.200 €	349.200 €
Prestiti	Numero dei prestiti annuali nel 2016 22.175 x 15 € (esclusi gli interbibliotecari), dove 15 € è il valore medio di un libro cartaceo in commercio	323.520 €	361.830 €	332.355 €

Fig. 1: Rendimento ipotetico della Biblioteca Antonelliana

In sintesi, il Comune di Senigallia nel corso del 2016 ha speso complessivamente per la biblioteca 439.292 €, a fronte dei quali è stato possibile stimare un rendimento (sotto forma di risparmio per i cittadini) di 681.555 €, ottenuto sommando il valore monetario delle 194 postazioni a sedere gratuite con il valore dei 22.157 prestiti di materiali documentari, effettuati nel corso dell’anno. Tali cifre, comparate con i valori desunti dagli standard, hanno consentito di dimostrare sommariamente che la biblioteca è un servizio che può rendere³⁰. Se questo dato ci informa sull’impatto economico che l’infrastruttura genera nella comunità locale, per comprendere i “benefici” ricevuti e l’“importanza” attribuita alla biblioteca dai senigalliesi era necessario un altro approccio. Si è scelto dunque di impiegare le tecniche della ricerca sociale per intercettare il pubblico del servizio (attivo e potenziale).

I benefici percepiti

Oltre 400 sono le persone coinvolte nell’indagine, più donne (255) che uomini (181), principalmente di età compresa fra i 25-40 anni e i 41-60 anni; molti già utenti, un po’ meno i non frequentatori. Che si tratti di uti-

²⁴ La tecnica dell’intervista è diffusamente definita nella letteratura scientifica anche in lingua italiana. Nella nostra indagine adottiamo la seguente definizione: «una conversazione provocata dall’intervistatore rivolta a soggetti scelti sulla base di un piano di rilevazione [...], avente finalità di scopo conoscitivo, guidata dall’intervistatore sulla base di uno schema flessibile e non standardizzato di rilevazione». Cfr. PIERGIORGIO CORBETTA, *La ricerca sociale: metodologia e tecniche. Vol 3: Le tecniche qualitative*, Bologna, Il Mulino, 2003, p. 70. Si veda anche GIOVANNA GIANTURCO, *L’intervista qualitativa*, Milano, Guerini, 2005.

²⁵ La tecnica di campionamento impiegata è quella “a scelta ragionata”. Cfr. ALLISON J. PICKARD, *La ricerca in biblioteca: come migliorare i servizi attraverso gli studi sull’utenza*, introduzione, traduzione e cura di Elena Corradini, prefazione di Anna Maria Tammaro, Milano, Editrice Bibliografica, 2010, p. 134-138 (ed. or. *Research methods in information*, London, Facet Publishing, 2013).

²⁶ La traccia d’intervista è pubblicata in appendice al testo.

²⁷ Cfr. TOMMASO PAIANO - ROBERTA MONTEPELOSO, *La cittadella dei saperi: ruolo e valore sociale della Biblioteca comunale Antonelliana*, [Senigallia], Biblioteca comunale Antonelliana, 2018. Il report, rilasciato con licenza CC-BY 3.0, è scaricabile dal sito della Biblioteca Antonelliana <http://www.comune.senigallia.an.it/scarica/La_cittadella_dei_saperi_2018.pdf> oppure da Internet Archive <https://archive.org/details/La_Cittadella_dei_saperi_2018>.

²⁸ Il convegno “Musei archivi biblioteche iperconnessi. Nuovi approcci verso pubblici e utenti degli istituti culturali delle Marche” si è svolto a Treia (MC) il 18 maggio 2018.

²⁹ In letteratura si usa spesso l’espressione “evidenze” per i dati della ricerca. Per approfondire: 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.

³⁰ Cfr. ROBERTO VENTURA, *La biblioteca rende: impatto sociale e economico di un servizio culturale*, Milano, Editrice Bibliografica, 2010; MARIA STELLA RASETTI, *Come fare il bilancio sociale della biblioteca*, Milano, Editrice Bibliografica, 2016.

lizzatori abitudinari, sporadici o addirittura potenziali, i benefici percepiti si attestano principalmente nella sfera emozionale che vede la biblioteca come luogo confortevole, piacevole e importante per il tempo libero; seguono i benefici culturali mentre più contenuti sono quelli negli altri ambiti considerati (sociale, formativo, economico). La maggioranza delle persone intercettate, alla domanda «Pensa di aver tratto benefici dall'uso della nostra biblioteca o dei suoi servizi online? Se sì, in che modo?» hanno primariamente ricollegato i vantaggi della presenza e dell'utilizzo della biblioteca al suo essere uno spazio accogliente. Andando un po' più nel dettaglio, è interessante sottolineare come gli utenti potenziali (non frequentatori) incontrati in occasione delle uscite in città riconoscano principalmente i benefici della biblioteca sotto il profilo della componente economica: esse fanno "risparmiare denaro"³¹ (Fig. 2).

L'importanza della biblioteca

Tra gli utenti reali (nella tabella successiva suddivisi per fasce d'età), prevale l'idea che le biblioteche favoriscano in primo luogo lo sviluppo del senso civico dei cittadini (89,8%), la vita democratica della città (84,9%), l'inclusione e il contrasto delle disuguaglianze (84,8%). Consistenti sono anche i risultati intorno al ruolo positivo della biblioteca per la qualità della vita, il benessere dei cittadini (84,6%) e per lo sviluppo economico locale (67,9%) (Fig. 3). Gli utenti potenziali, invece, intercettati online e in città mediante una versione diversa del set di domande, ritengono molto importanti aspetti culturali come l'offerta di libri e la promozione della lettura (Fig. 4).

Le interviste

Le interviste agli *opinion leader* sono state condotte con un livello minimo di direttività al fine di favorire la naturale espressione dell'intervistato³². Inoltre ciascun colloquio è stato un'occasione per aumentare la visibilità dell'Antonelliana; azione che, nel gergo professio-

Tipo di impatto	Beneficio percepito	Utenti reali (216)	Utenti potenziali (119)	Utenti potenziali (online) (79)
Impatto emozionale	Un luogo confortevole dove leggere e studiare in tranquillità	50,2%	59,3%	55,3%
	Un luogo piacevole dove amo trascorrere un po' di tempo	33,3%	48,1%	40,4%
	La biblioteca è importante per il mio tempo libero	32,3%	31,5%	34,0%
Impatto culturale	Amplio i miei interessi culturali e artistici	30,8%	44,4%	31,9%
	La biblioteca offre opportunità di sviluppo ai miei bambini/nipoti attraverso il gioco, l'animazione, la lettura ecc.	12,9%	50,0%	23,4%
	Trovo informazioni utili sulla città	11,4%	22,2%	8,5%
Impatto economico	La biblioteca mi fa risparmiare denaro	27,4%	35,2%	34,0%
	La biblioteca è utile per le mie attività lavorative	19,9%	27,8%	31,9%
	La biblioteca mi fa risparmiare tempo	17,4%	11,1%	10,6%
	La biblioteca mi è utile nella ricerca di un lavoro	9,0%	7,4%	4,3%
Impatto formativo	Trovo materiali e/o informazioni utili per i miei studi	23,4%	38,9%	29,8%
	Raggiungo nuove conoscenze e/o competenze; ho scoperto nuovi interessi	17,9%	18,5%	10,6%
	La biblioteca aiuta i miei figli/nipoti negli studi	7,5%	27,8%	8,5%
	Miglioro le mie capacità nell'uso delle attrezzature digitali e multimediali	5,5%	1,9%	2,1%
	Mi oriento nella navigazione in rete	2,0%	5,6%	0
Impatto sociale	In biblioteca ho modo di scambiare idee con altre persone	19,9%	38,9%	14,9%
	La biblioteca facilita la mia partecipazione alla vita della comunità	15,9%	35,2%	23,4%

Fig. 2: Benefici percepiti dalla comunità locale

nale, si chiama *advocacy*³³. Posto che ogni dialogo è un *unicum*, nell'analisi dei dati raccolti riconosciamo alcuni temi ricorrenti. Ad esempio il fatto che la biblioteca civica ha un posto di primo piano nella vita cittadina:

Importanza/valore	Totale	Classi d'età			
		18-25	26-40	41-60	Oltre 60
Contribuiscono allo sviluppo del senso civico dei cittadini	89,8% (197)	79,1 (72)	87,6 (32)	100 (55)	100 (33)
Aiutano la vita democratica delle comunità	84,9% (193)	74,6 (71)	93,6 (31)	89,3 (56)	96,5 (29)
Facilitano l'inclusione sociale e il contrasto alle disuguaglianze	84,8% (191)	80,8 (73)	90,0 (30)	89,1 (55)	89,3 (28)
Sostengono la qualità della vita e al benessere dei cittadini	84,6% (189)	66,7 (72)	96,7 (31)	96,6 (55)	92,3 (26)
Contribuiscono, direttamente o indirettamente, allo sviluppo economico locale	67,9% (193)	52,1 (73)	87,1 (31)	72,7 (55)	79,3 (29)

Fig. 3: Importanza attribuita alle biblioteche

³¹ Su questo torneremo in conclusione.

³² Cfr. M. CARDANO, *La ricerca qualitativa* cit., p. 153.

³³ Cfr. C. FAGGIOLANI, *La ricerca qualitativa per le biblioteche* cit., p. 214-215.

Quanto sono importanti, secondo lei, per la collettività, i seguenti servizi della biblioteca pubblica locale?					
	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Non so
Offerta di libri e riviste	2,6%	2,6%	24,8%	65,8%	4,3%
Offerta di quotidiani	3,5%	12,2%	29,6%	45,2%	9,6%
Offerta di CD e DVD	1,8%	13,3%	38,9%	33,6%	12,4%
Offerta di e-book	3,6%	15,2%	26,8%	33,0%	21,4%
Servizi di informazione e consulenza	1,8%	10,6%	31,9%	45,1%	10,6%
Supporto alle attività scolastiche	0,0%	6,9%	23,3%	64,7%	5,2%
Promozione della lettura	1,7%	2,5%	17,8%	76,3%	1,7%
Raccolta e conservazione delle pubblicazioni e dei documenti riguardanti la città e il territorio	5,2%	7,8%	23,5%	59,1%	4,3%
Organizzazione di eventi culturali (mostre, dibattiti, presentazioni di libri ecc.)	4,3%	7,0%	27,0%	56,5%	5,2%
Disponibilità di spazi per spettacoli e attività culturali	4,3%	11,2%	24,1%	55,2%	5,2%

Fig. 4: Importanza attribuita ai servizi della Biblioteca Antonelliana

non esiste senigalliese, ci hanno raccontato, che non sappia che cos'è e dov'è l'Antonelliana. Pensando alla quotidianità dei concittadini, gli *opinion leader* sottolineano che la biblioteca è principalmente uno spazio di ritrovo: un luogo bello (tutti affermano di apprezzare il progetto architettonico di restauro della sede al Foro Annonario) e accogliente. In altre parole, riconoscono al servizio un importante ruolo sociale che, congiunto al beneficio apportato nelle vite personali, dimostra il valore dell'istituzione per la comunità locale. Se su questi aspetti gli intervistati mostrano di poter discutere tranquillamente, maggiori difficoltà si riscontrano nel ragionare sul possibile impatto economico. L'associazione tra biblioteca e produttività economica non è immediata per la maggior parte degli interlocutori – come se avessero delle resistenze a concepire la materialità di un istituto culturale. Ma, incoraggiati dall'intervistatore a giocare d'immaginazione, sono giunti infine a riconoscere valore economico al bene biblioteca e a immaginare come investire in esso. Per fare un esempio, vista l'importanza dei servizi turistici e delle attività

ricettive nel tessuto economico senigalliese, una proposta lanciata alla biblioteca da alcuni intervistati è quella di collaborare per ideare servizi per i turisti. Il turismo culturale è, dal punto di vista del soggetto economico, una delle nicchie più in crescita del mercato e da quello del bibliotecario, un segmento di pubblico poco conosciuto ma promettente³⁴. Secondo gli intervistati, la cooperazione con il mondo imprenditoriale è uno degli assi strategici attorno ai quali ragionare per costruire una proposta di servizio adatta alla cittadinanza. Per la biblioteca è altrettanto importante, ai loro occhi, instaurare sinergie con le altre istituzioni pubbliche deputate alla formazione e alla diffusione di cultura (prima di tutto le scuole) così come con i soggetti privati della stessa filiera (a partire dalle librerie). L'aspetto critico evidenziato dagli esponenti di comunità riguarda invece i bassi tassi di utilizzo. Nonostante le potenzialità della struttura, al momento essa è frequentata da una parte ristretta di senigalliesi, forse anche a causa del fatto che sono poco consapevoli dell'esistenza di servizi bibliotecari avanzati.

Dal caso particolare alla riflessione generale: non modelli ma spunti

L'indagine condotta a Senigallia si è articolata in una serie di deduzioni (ad esempio in merito al rendimento della biblioteca) a partire da dati esistenti (input e output) sull'attività bibliotecaria e in un processo di mobilitazione del pubblico, sollecitato mediante l'impiego delle tecniche della ricerca sociale al fine di scoprire benefici, importanza e valore attribuito al servizio. Questi ultimi si registrano nella sfera culturale, ambito di riferimento dell'attività bibliotecaria tradizionale, e nella dimensione sociale, quella rispondente ai nuovi compiti assegnati alle biblioteche pubbliche anche laddove non esplicitamente codificati. Nello stesso campo, i senigalliesi auspicano un intervento incisivo della biblioteca (in particolare nella promozione della salute, intesa in senso lato). Nella realtà, come si osserva nella dinamica di una cittadina di medie dimensioni, le funzioni

³⁴ Una collaborazione possibile per le biblioteche civiche è quella con gli uffici turistici comunali. Questo tema è stato recentemente discusso in AIB-CUR, la *mailing list* dei bibliotecari italiani.

bibliotecarie tradizionali convivono dunque con l'esperienza della biblioteca come luogo di ritrovo nel tempo libero e di scambio interpersonale³⁵. Questa è la prima considerazione di carattere generale che possiamo avanzare. Avviandoci a concludere, proviamo infatti a identificare in alcuni snodi dell'indagine degli spunti d'interesse sia per quanti studiano l'impatto sia per coloro che concretamente lo valutano. Essi si possono rintracciare nel metodo sperimentato e nei risultati ottenuti. Per entrambi (scelte metodologiche, esiti della ricerca) sono state determinanti le caratteristiche del contesto d'indagine, ma non è questo un buon motivo per affermare che gli elementi ambientali siano d'ostacolo alle riflessioni complessive. Anzi, ciò che abbiamo appena detto riassume un pensiero generale: il contesto è un elemento chiave del processo di ricerca.

Nel nostro caso, oltre alla sensibilità dei membri della sezione AIB per i temi della valutazione e la loro capacità di comunicare anche al decisore politico l'importanza strategica del monitoraggio del servizio, è opportuno sottolineare la motivazione del personale dell'Antonelliana. Senza la convinzione dell'allora direttore non si sarebbe innescata la ricerca e senza la fiducia da lui accordata ai ricercatori il progetto non avrebbe avuto la capacità di uscire dai muri della struttura per contaminare la città (i singoli abitanti, le associazioni, i rappresentanti politici). Un *humus* favorevole alla sperimentazione, o meglio un gruppo di persone intenzionate a lavorare in una direzione comune e concreta: migliorare l'offerta proposta alla comunità. Questo dato, oltreché dipingere lo sfondo dell'indagine, incide nella sua meccanica: qualifica la modalità di lavoro. Ci riferiamo allo spirito collegiale di tutte le fasi della ricerca (dalla ideazione, alla raccolta dei dati sino alla presentazione dei risultati) che ha trasmesso ai membri dell'*équipe* (il funzionario, il bibliotecario, il ricercatore, il volontario) la sensazione d'essere parte di un'impresa comune. La forza (anche nel senso di energia investita) di squadra ha reso possibile una sperimentazione che potremmo chiamare diffusa: dalla biblioteca alla piazza, dal centro commerciale alla spiaggia, dalla libreria alla scuola, dall'associazione al web. Essa inoltre per volontà di tutto il gruppo è stata sempre accompagnata da un'adeguata comunicazione: a seconda dell'occasione, un codice e una forma (volantini, manifesti, *post*) idonea al canale e al destinatario. Tale cura scaturisce dal desiderio di rendere l'indagine partecipata nel vero senso della parola.

Il coinvolgimento del pubblico si evince infatti dai risultati e fa passare la nostra riflessione dal piano delle scelte formali a quello dei contenuti. Essi, a volte, hanno sorpreso il ricercatore e l'hanno indotto a modificare non solo l'"iter" di ricerca ma persino l'idea che della biblioteca conserva. Facciamo un esempio. I senigalliesi che fruiscono abitualmente del servizio lo avvertono come una presenza emotivamente forte nelle loro vite, oltreché un punto di riferimento nel loro percorso formativo. Uno dei benefici evidenziati dai non utenti (in particolare dalla porzione di essi che rientra nella categoria degli *opinion leader* contattati) è invece la ricaduta economica, intendendo con ciò sia il risparmio del singolo sia il sostegno ai settori produttivi locali. Lo scarto nelle percezioni, che deriva dalla posizione del soggetto interpellato rispetto al servizio, richiama la nostra attenzione. Al di là delle aspettative, la popolazione non attiva in biblioteca riconosce in essa un bene economico. In altre parole, evidenzia una componente del valore del servizio che spesso rimane sommersa sia nell'immagine restituita dai frequentatori, sia nel messaggio veicolato dai bibliotecari – forse perché poco in linea con la narrazione mitica dell'istituzione (come si fa a monetizzare il valore di un "tempio del sapere"?). Rilevare tale sfumatura è importante perché consente al bibliotecario e al biblioteconomista di ampliare lo sguardo; in seconda battuta è utile agli stessi poiché mette a loro disposizione una serie di argomenti spendibili con le componenti della comunità con le quali è più difficile interagire: quanti non utilizzano la biblioteca (i cosiddetti utenti potenziali), chi decide le politiche culturali della città e dunque incide sull'offerta bibliotecaria (gli amministratori), coloro che appaiono distanti (gli imprenditori del territorio). Tale prospettiva – il dialogo – è incoraggiata dall'esperienza empirica: i soggetti intercettati si sono rivelati tendenzialmente ben disposti a scambiare opinioni, condividere percezioni e idee. Questo pensiero, dalla riflessione sul metodo conduce alle implicazioni per la disciplina biblioteconomica. L'indagine mostra che la ricerca applicata innesca un dispositivo potente: i cittadini hanno voglia di essere ascoltati e sono propensi ad apprezzare le innovazioni messe in atto tenendo conto delle loro proposte. Ripensando all'interrogativo iniziale (perché monitorare le ricadute della biblioteca?) alla luce della ricerca sul campo, si potrebbe dire che dal pubblico proviene una possibile risposta. Documentare le tracce – i cosiddetti *outcome*

³⁵ In tal senso, si potrebbe dire che uno dei compiti della biblioteconomia contemporanea consiste nel «trovare un punto di equilibrio tra il *core business* delle biblioteche e la loro funzione sociale». Cfr. CHIARA FAGGIOLANI - GIOVANNI SOLIMINE, *Biblioteche moltiplicatrici di welfare e biblioteconomia sociale*, in *Biblioteche in cerca di alleati: oltre la cooperazione, verso nuove strategie di condivisione: atti del Convegno delle Stelline, Milano 14-15 marzo 2013*, a cura di Massimo Belotti, Milano, Editrice Bibliografica, 2013, p. 47-57.

– della biblioteca nelle vite delle persone è fondamentale non solo per una progettazione responsabile ma anche per dimostrare che le biblioteche sono infrastrutture dotate di valore sociale. La valutazione d'impatto potrebbe dunque essere un buon viatico per governare

le opportunità del nostro tempo, tanto più se riuscissimo, come professionisti, ad accogliere i sedimenti delle esperienze valutative e costruiamo un sistema di misurazione uniforme e sostenibile su scala nazionale.

APPENDICE 1: IL QUESTIONARIO PER GLI UTENTI DELLA BIBLIOTECA

Cod. 1 - Sesso

M	<input type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------	---	--------------------------

Cod. 2 - Et 

da 15 a 17 anni	<input type="checkbox"/>	da 18 a 25 anni	<input type="checkbox"/>
da 26 a 40 anni	<input type="checkbox"/>	da 41 a 60 anni	<input type="checkbox"/>
oltre i 60 anni	<input type="checkbox"/>		

Cod. 3 - Titolo di studio

Nessuno	<input type="checkbox"/>	Elementare	<input type="checkbox"/>
Media inferiore	<input type="checkbox"/>	Media superiore	<input type="checkbox"/>
Laurea	<input type="checkbox"/>		

Cod. 4 - Professione

Studente scuola media superiore	<input type="checkbox"/>	Studente universitario	<input type="checkbox"/>
Impiegato	<input type="checkbox"/>	Funzionario/Quadro	<input type="checkbox"/>
Dirigente	<input type="checkbox"/>	Imprenditore	<input type="checkbox"/>
Insegnante	<input type="checkbox"/>	Libero professionista	<input type="checkbox"/>
Commerciante	<input type="checkbox"/>	Artigiano	<input type="checkbox"/>
Operaio	<input type="checkbox"/>	Casalinga	<input type="checkbox"/>
Agricoltore	<input type="checkbox"/>	Pensionato	<input type="checkbox"/>
In attesa di occupazione	<input type="checkbox"/>	Altro	<input type="checkbox"/>

Cod. 5 - Residenza

Comune di Senigallia	<input type="checkbox"/>
In altro Comune della Provincia (specificare quale).....	<input type="checkbox"/>
In altro Comune della Regione (specificare quale).....	<input type="checkbox"/>
Altrove, in Italia (specificare dove).....	<input type="checkbox"/>
Altrove, in un altro Paese (specificare dove).....	<input type="checkbox"/>

Cod. 6 - Nazionalit 

Italiana	<input type="checkbox"/>	Altra (specificare)	<input type="checkbox"/>
----------	--------------------------	---------------------------	--------------------------

Cod. 7 - Lei   iscritto ai servizi della biblioteca?

Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

Cod. 8 - Da quanto tempo frequenta la nostra biblioteca?

È la prima volta	<input type="checkbox"/>	Da quest'anno	<input type="checkbox"/>
Dall'anno scorso	<input type="checkbox"/>	Dagli anni precedenti	<input type="checkbox"/>

Cod. 9 - Quante volte utilizza i servizi della nostra biblioteca?

Raramente	<input type="checkbox"/>	Da una a tre volte al mese	<input type="checkbox"/>
Più di tre volte al mese	<input type="checkbox"/>		

Cod. 10 - Di solito, quando viene in biblioteca, lei si trattiene

Meno di un'ora	<input type="checkbox"/>
Da una a tre ore	<input type="checkbox"/>
Più di tre ore	<input type="checkbox"/>

Cod. 11 - Preferibilmente, in quale fascia oraria? (Barrare anche più di una casella)

9-11	<input type="checkbox"/>
11-13	<input type="checkbox"/>
13-15	<input type="checkbox"/>
15-17	<input type="checkbox"/>
17-19	<input type="checkbox"/>

Cod. 12 - Quante volte consulta le nostre pagine web?

Mai	<input type="checkbox"/>	Raramente	<input type="checkbox"/>
Da una a tre volte al mese	<input type="checkbox"/>	Più di tre volte al mese	<input type="checkbox"/>

Cod. 13 - Può dirci cosa fa quando visita la nostra biblioteca? (Barrare anche più di una casella)

1 - Prendo in prestito o restituisco libri, riviste, CD musicali, DVD ecc.	<input type="checkbox"/>
2 - Consulto i cataloghi online	<input type="checkbox"/>
3 - Consulto i documenti	<input type="checkbox"/>
4 - Leggo libri o riviste	<input type="checkbox"/>
5 - Leggo i quotidiani	<input type="checkbox"/>
6 - Utilizzo il servizio fotocopie	<input type="checkbox"/>
7 - Studio	<input type="checkbox"/>
8 - Lavoro	<input type="checkbox"/>
9 - Ascolto musica (con dispositivo personale)	<input type="checkbox"/>
10 - Guardo video, film (con dispositivo personale)	<input type="checkbox"/>
11 - Mi collego a internet (con dispositivo personale)	<input type="checkbox"/>
12 - Partecipo a corsi di formazione	<input type="checkbox"/>
13 - Partecipo a attività culturali	<input type="checkbox"/>
14 - Incontro persone	<input type="checkbox"/>
15 - Mi rivolgo al personale per assistenza, informazioni, consigli di lettura, ricerche ecc.	<input type="checkbox"/>
16 - Frequento l'area ragazzi insieme a mio figlio/nipote/in qualità di babysitter ecc.	<input type="checkbox"/>
17 - Frequento l'Informagiovani	<input type="checkbox"/>
18 - Consulto l'Archivio storico comunale	<input type="checkbox"/>
19 - Mi connetto al servizio wi-fi comunale	<input type="checkbox"/>
20 - Altro (specificare)	<input type="checkbox"/>

Cod. 14 - Quali servizi online della nostra biblioteca usa? (Barrare anche più di una casella)

1 - Catalogo online	<input type="checkbox"/>
2 - Newsletter	<input type="checkbox"/>
3 - Controllo situazione prestiti online	<input type="checkbox"/>
4 - La biblioteca in rete: sito, Facebook	<input type="checkbox"/>
5 - Non uso i servizi online della biblioteca	<input type="checkbox"/>
6 - Biblioteca digitale: Medialibraryonline / Rete Indaco	<input type="checkbox"/>
7 - Altro (specificare)	<input type="checkbox"/>

Cod. 15 - Pensa di aver tratto benefici dall'uso della nostra biblioteca o dei suoi servizi online? Se sì, in che modo? (Barrare anche più di una casella)

1 - Trovo materiali e/o informazioni utili per i miei studi	<input type="checkbox"/>
2 - Raggiungo nuove conoscenze e/o competenze; ho scoperto nuovi interessi	<input type="checkbox"/>
3 - Ampio i miei interessi culturali e artistici	<input type="checkbox"/>
4 - Miglioro le mie capacità nell'uso delle attrezzature digitali e multimediali	<input type="checkbox"/>
5 - Mi oriento meglio nella navigazione in rete	<input type="checkbox"/>
6 - Trovo informazioni utili sulla città (servizi, uffici, eventi ecc.)	<input type="checkbox"/>
7 - La biblioteca è importante per il mio tempo libero	<input type="checkbox"/>
8 - La biblioteca è utile per le mie attività lavorative	<input type="checkbox"/>
9 - La biblioteca mi fa risparmiare tempo	<input type="checkbox"/>
10 - La biblioteca mi fa risparmiare denaro	<input type="checkbox"/>
11 - La biblioteca mi è utile nella ricerca di un lavoro	<input type="checkbox"/>
12 - La biblioteca facilita la mia partecipazione alla vita della comunità	<input type="checkbox"/>
13 - In biblioteca ho modo di scambiare idee con altre persone	<input type="checkbox"/>
14 - La biblioteca è un luogo piacevole, dove amo trascorrere un po' di tempo	<input type="checkbox"/>
15 - La biblioteca è un luogo confortevole, dove posso leggere o studiare in tranquillità	<input type="checkbox"/>
16 - La biblioteca offre opportunità di sviluppo ai miei bambini/nipoti attraverso il gioco, l'animazione, la lettura ecc.	<input type="checkbox"/>
17 - La biblioteca aiuta i miei figli/nipoti negli studi	<input type="checkbox"/>
18 - Altro (specificare)	<input type="checkbox"/>

Cod. 16 - Quali tra i seguenti servizi innovativi attiverrebbe?

	Per niente importante	Poco importante	Importante	Molto importante	Non so
1 - Creazione di gruppi di lettura	<input type="checkbox"/>				
2 - Formazione dei cittadini all'uso delle risorse digitali	<input type="checkbox"/>				
3 - Promozione della salute e dell'ambiente	<input type="checkbox"/>				
4 - Promozione interculturale	<input type="checkbox"/>				
5 - Spazi di co-working	<input type="checkbox"/>				
6 - Makerspace, stampante 3D	<input type="checkbox"/>				
7 - Coderdojo	<input type="checkbox"/>				
8 - Consulenza su Copyright e licenze libere	<input type="checkbox"/>				
9 - Consulenza sulla gestione della privacy online	<input type="checkbox"/>				
10 - Altro					

Cod. 17 - Può segnalarci se è d'accordo o in disaccordo con le seguenti affermazioni?

	In forte disaccordo	In disaccordo	D'accordo	Fortemente d'accordo	Non so
Le biblioteche pubbliche:					
contribuiscono, direttamente o indirettamente, allo sviluppo economico locale	<input type="checkbox"/>				
aiutano la vita democratica delle comunità	<input type="checkbox"/>				
sostengono la qualità della vita e il benessere dei cittadini	<input type="checkbox"/>				
facilitano l'inclusione sociale e il contrasto delle disuguaglianze	<input type="checkbox"/>				
contribuiscono allo sviluppo del senso civico dei cittadini	<input type="checkbox"/>				

Cod. 18 - Può dirci quali tra questi servizi disponibili in rete usa o frequenta abitualmente (da casa, in biblioteca, in viaggio ecc.)? (Barrare anche più di una casella)

1 - E-mail	<input type="checkbox"/>
2 - Wikipedia	<input type="checkbox"/>
3 - Librerie online	<input type="checkbox"/>
4 - Altri negozi o vendite online	<input type="checkbox"/>
5 - <i>Social network</i> (ad esempio: Facebook, Twitter ecc.)	<input type="checkbox"/>
6 - Blog	<input type="checkbox"/>
7 - YouTube	<input type="checkbox"/>
8 - Siti di quotidiani o di informazione	<input type="checkbox"/>
9 - E-book	<input type="checkbox"/>
10 - Servizi di <i>streaming</i>	<input type="checkbox"/>
11 - Non uso Internet	<input type="checkbox"/>
12 - Altro (specificare)	<input type="checkbox"/>

Cod. 19 - Desidera esprimere la sua opinione o dei suggerimenti migliorativi riguardanti la nostra biblioteca?

.....

Cod. 20 - Quali sono le prime tre parole che associa a "biblioteca"?

.....

APPENDICE 2: LA TRACCIA DI INTERVISTA

1. Le Marche sono una delle regioni italiane fra le più attive nel processo di ridefinizione del concetto di benessere, al fine di darne una rappresentazione più articolata, comprensiva di molteplici dimensioni che vanno al di là del reddito pro capite. Che ruolo ha secondo lei la cultura nella valutazione del benessere e, in modo particolare, le biblioteche possono contribuire a esso?
2. Quali, se lo ritiene, crede che siano i benefici che i cittadini ricavano dai servizi bibliotecari?
3. Riflettendo sulla situazione attuale di Senigallia, quali pensa che siano i bisogni collettivi prioritari che le istituzioni locali e gli attori sociali dovrebbero soddisfare?
4. Quali servizi bibliotecari andrebbero implementati per garantire un'offerta adeguata alla contemporaneità?
5. Pensando in particolare al mondo del lavoro, crede che un'istituzione come la biblioteca possa (e in che modo) venire incontro ai bisogni formativi di chi si affaccia oggi sul mercato del lavoro o dei nuovi disoccupati?
6. In generale, la biblioteca pubblica può contribuire allo sviluppo economico della città e del territorio circostante?
7. Pensando ad esempio alle attività commerciali che si trovano nella zona della Biblioteca Antonelliana, a suo parere sono state agevolate dalla presenza della biblioteca?
8. Crede che la biblioteca abbia un ruolo privilegiato nell'offrire supporto ai bambini e ragazzi nel loro percorso di studio?
9. E per quanto riguarda gli adulti, pensa che la biblioteca possa proporre percorsi interessanti di formazione lungo tutto l'arco della vita?
10. Pensa che la biblioteca possa avere un ruolo nel favorire lo sviluppo del senso civico all'interno della comunità?
11. A suo parere la biblioteca può avere una funzione importante nel favorire l'inclusione sociale e contrastare le disuguaglianze (linguistiche, culturali, religiose)?
12. Considerando i tagli che le pubbliche amministrazioni stanno subendo e che ricadono quasi immediatamente sui servizi e sulla cultura, che visione ha della biblioteca fra cinque/dieci anni? Le biblioteche saranno sostenibili?
13. A partire da queste considerazioni, quale consiglio si sentirebbe di dare a un amministratore che deve tagliare le spese: quali investimenti privilegiare?
14. Con l'avvento di Internet e delle nuove tecnologie sta venendo meno tutta una serie di offerte che prima erano prerogativa della biblioteca. Di conseguenza sembra necessario un ripensamento radicale dei servizi e l'individuazione di nuove direzioni verso cui puntare. La biblioteca potrebbe ritagliarsi un ruolo importante, nel contesto digitale, nel cercare di facilitare l'utilizzo di questi strumenti e prevenire nuove forme di disuguaglianza (*digital divide*)?
15. La biblioteca pubblica è per definizione la biblioteca di tutti, ma in molte realtà fra cui anche quella di Senigallia, è prevalentemente frequentata da ragazzi per motivi di studio. Come renderla, secondo lei, veramente biblioteca per tutti i tipi di pubblico?
16. Senigallia ambisce a diventare città della cultura, lo ritiene un obiettivo importante per la città? Che compito spetta alla biblioteca in questo processo?
17. Come giudica lo spazio dedicato alla biblioteca negli organi di informazione locale?
18. La biblioteca di Senigallia si trova in una zona, quella del Foro Annonario, anche storicamente centrale della città, fulcro delle sue attività quotidiane, secondo lei che posizione occupa nella mente dei cittadini?
19. Per quanto riguarda un residente nelle zone limitrofe, la biblioteca potrebbe essere un elemento di attrazione rispetto alla città?
20. Provando invece a immaginarsi un turista o visitatore, secondo lei che impressione può dare la biblioteca?
21. Potrebbe svolgere una funzione informativa per aiutare a conoscere la città?
22. Qual è il suo rapporto personale con le biblioteche? Le capita (o le è capitato in passato) di frequentarle? Ha qualche ricordo particolare?

ABSTRACT

L'articolo prende in esame il tema della valutazione degli outcome e dell'impatto delle biblioteche pubbliche attraverso la presentazione di un caso empirico. Viene descritta una ricerca sul campo condotta presso la Biblioteca comunale Antonelliana di Senigallia tra marzo e settembre 2017 con il patrocinio dell'AIB e per volere dell'Amministrazione. Il lavoro si inserisce nel solco degli studi sulla valutazione della qualità in biblioteca che, in Italia in generale e nelle Marche in particolare, è stato avviato da qualche anno come documentato dalla letteratura scientifica. L'indagine combina la raccolta di evidenze dedotte (statistiche, indicatori) e sollecitate (questionari, interviste) secondo modalità definite dagli standard nazionali e internazionali. I risultati testimoniano la percezione attuale del servizio, invitano a immaginare il valore potenziale e a riflettere sul ruolo che potrebbe avere nello sviluppo (economico, culturale e sociale) della comunità di riferimento. Al di là del contesto specifico della sperimentazione, infine, la sfida che si prefigura a coloro che si occupano della valutazione in ambito bibliotecario è quella della definizione di un sistema sostenibile e replicabile di monitoraggio delle ricadute del servizio applicabile su scala nazionale.

ROLE AND VALUE OF A PUBLIC LIBRARY: THE CASE STUDY OF SENIGALLIA

This paper discusses the assessment of the outcome of library services through a case study. It describes an empirical research carried out at the Biblioteca comunale Antonelliana of Senigallia from March to September 2017 with the support of AIB (Italian Library Association) and the commitment of the Municipality. The background of the research comprises international and the Italian studies on the evaluation of the impact of public libraries. The survey combines statistics – data that the library collect regularly – with performance indicators and the so-called “solicited evidence” (questionnaires, interviews) following international standard for impact assessment. Findings tell us something about the perceived and the potential value of the library and exhort us to imagine the role that the public library can play in the social, cultural and economical development of the local community. Looking beyond the survey case study, the challenge is to define sustainable methods and procedures for assessing the outcome of Italian public libraries.