

MATERIALI

# Bilanci e nuove prospettive della ricerca applicata per le biblioteche: resoconto del convegno “Misurazione e valutazione delle biblioteche: ne è valsa la pena? Cambiamenti, impatti e racconti di 30 anni di lavoro comune”

di Agnese Bertazzoli

Il 23 giugno 2022 nella Biblioteca Tilane di Paderno Dugnano si è tenuto il convegno “Misurazione e valutazione delle biblioteche: ne è valsa la pena? Cambiamenti, impatti e racconti di 30 anni di lavoro comune”<sup>1</sup>. Il convegno è stato organizzato, con la responsabilità scientifica di Chiara Faggiolani, in occasione del 25° anniversario dalla fondazione del Csbno<sup>2</sup> e in ricordo di Rino Clerici, bibliotecario ed ex responsabile dei servizi biblioteconomici del Csbno<sup>3</sup>.

La ricerca applicata per le biblioteche italiane e le sue prospettive future sono stati i temi centrali del convegno, attraverso i quali si sono raccontati tre decenni di misurazione e valutazione delle biblioteche e si è riflettuto sulle ricadute che le pratiche valutative hanno avuto, hanno e potranno avere sulla teoria biblioteconomica, sulla professione bibliotecaria, sulla narrazione delle biblioteche e la loro percezione da parte dei pubblici e degli stakeholder, sul dialogo tra biblioteconomia e altre discipline.

La riflessione si è articolata in due momenti. Una prima sessione del convegno, moderata da Stefano Parise, è stata dedicata al bilancio di questo trentennale per-

AGNESE BERTAZZOLI, Sapienza Università di Roma, Dottorato di ricerca in scienze documentarie, linguistiche e letterarie, Roma, e-mail: [agnese.bertazzoli@uniroma1.it](mailto:agnese.bertazzoli@uniroma1.it).

Ultima consultazione siti web: 4 agosto 2022.

1 Il programma del convegno è reperibile alla pagina <<https://webopac.csbno.net/azienda-speciale-csbno/notizie/convegno-misurazione-e-valutazione-delle-biblioteche/>>, la sua registrazione all'indirizzo <youtube <https://youtu.be/XLNerHq219g>>. Un dossier contenente alcuni degli interventi presentati è stato pubblicato in «Biblioteche oggi», 40 (2022), n. 6, p. 3-43.

2 Csbno, Culture socialità biblioteche network operativo (ex Consorzio sistema bibliotecario nord ovest) è un'azienda speciale consortile, partecipata da 32 comuni della Città metropolitana di Milano. Cfr. <<https://webopac.csbno.net/azienda-speciale-csbno/chi-siamo>>.

3 Cfr. <<https://www.aib.it/aib/editoria/dbbizo/clerici.htm>>.

AIB studi, vol. 62 n. 3 (settembre/dicembre 2022), p. 653-666. DOI 10.2426/aibstudi-10257  
ISSN: 2280-9112, E-ISSN: 2239-6152 - Copyright © 2022 Agnese Bertazzoli



corso di misurazione e valutazione delle biblioteche, del quale si sono discussi gli impatti, i risultati positivi e le occasioni mancate. La domanda – provocatoria ma non retorica – che ha guidato gli interventi è: ne è valsa la pena? Nella seconda sessione, moderata da Chiara Faggiolani, il focus si è spostato sulla relazione che lega le attività di ricerca applicata, la pianificazione dei servizi e lo storytelling delle biblioteche. Con l'obiettivo di stimolare una riflessione sulla potenzialità narrativa dei dati, ai relatori sono state proposte le domande: in che modo è cambiato lo storytelling delle biblioteche grazie alle attività di ricerca applicata? E dal punto di vista metodologico quali prospettive si stanno aprendo oggi per la ricerca applicata?

La giornata si è aperta coi saluti di Maria Antonia Triulzi, presidente del Csbno, la quale ha ricordato le sfide che attendono le biblioteche del Csbno e non solo (ripopolare le biblioteche, attrarre le nuove generazioni, ridurre il digital divide e potenziare la cittadinanza digitale), sottolineando l'importanza delle attività di valutazione per decifrare il presente e per progettare le biblioteche come luogo in cui pensare in maniera condivisa il futuro della comunità e del mondo. Giuseppe De Righi<sup>4</sup> si è poi soffermato sulla strategicità della Rete delle reti, che rappresenta uno strumento per favorire la contaminazione positiva tra biblioteche e per dare voce a livello nazionale alle reti bibliotecarie territoriali, che sono alla base del sistema culturale italiano. Enzo Borio<sup>5</sup> ha infine portato i saluti dell'AIB, proponendo una lettura delle attività di valutazione come occasioni di comunicazione tra le biblioteche, il loro pubblico e i decisori e sottolineando come talvolta le indagini relative alle biblioteche non siano sufficientemente valorizzate né contestualizzate nel più ampio panorama dei dati sulla cultura, sul sistema editoriale e sulla lettura<sup>6</sup>. Il momento dedicato ai saluti istituzionali si è concluso con un intervento di Gianni Stefanini<sup>7</sup> in ricordo di Rino Clerici.

La prima sessione del convegno è stata aperta da Stefano Parise, che ha ricordato gli stimoli che il Csbno, tramite l'organizzazione di diversi convegni, ha offerto negli ultimi venticinque anni alla riflessione comune sulla valutazione delle biblioteche<sup>8</sup>. Ha preso poi la parola Giovanni Solimine che, col suo intervento *Per cercare di capire: i numeri, i fatti, i valori*, ha riletto trent'anni di valutazione delle biblioteche con uno sguardo ampio, capace di tenere insieme i punti di vista delle questioni

**4** Vicepresidente della Rete delle reti.

**5** Componente del Comitato esecutivo nazionale di AIB.

**6** A proposito di mancata valorizzazione della valutazione, Enzo Borio ha citato i risultati dell'indagine 2020-2021 di AIB Emilia-Romagna su biblioteche e Agenda 2030. Tali risultati mettono in luce come, di fronte alla domanda "Su quali dati si basa l'affermazione del raggiungimento/non raggiungimento/parziale raggiungimento di questi obiettivi specifici?", diversi bibliotecari che avevano organizzato iniziative collegate allo sviluppo sostenibile abbiano affermato di non avere previsto una raccolta dati per valutarle. Cfr. CER Associazione italiana biblioteche Emilia-Romagna, *Le iniziative collegate ad Agenda 2030 attuate e in programma nelle biblioteche dell'Emilia-Romagna: report dell'indagine 2020-2021*, a cura di Anna Bernabè, con la collaborazione di Adriano Bertolini e di Paolo Tinti, supervisione di Chiara Faggiolani. Imola: Associazione italiana biblioteche Emilia-Romagna, 2021, <<https://zenodo.org/record/5589609>>.

**7** Direttore del Csbno dal 1997 fino al mese di agosto 2022.

**8** Per un resoconto approfondito sull'attività del Csbno, completo dei riferimenti ai convegni organizzati nei suoi anni di attività si rimanda a Gianni Stefanini, *Csbno: se vent'anni vi sembran pochi...*, «Biblioteche oggi», 35 (2017), n. 8, p. 16-29, DOI: 10.3302/0392-8586-201708-016-1.

metodologiche, della professione bibliotecaria, del rapporto tra gestione bibliotecaria, amministrazione locale e scelte politiche. Il titolo dell'intervento di Solimine mette in luce le motivazioni che a partire dagli anni Novanta hanno spinto una generazione di bibliotecari verso la ricerca applicata: è stato il bisogno di capire e di migliorare le biblioteche a introdurre nella biblioteconomia italiana e a rendere ancora oggi necessarie e centrali le pratiche di valutazione. La misurazione e la comparazione sono state intese come finalizzate alla valutazione, la valutazione – a sua volta – come finalizzata alla comprensione e al miglioramento delle biblioteche e dei loro servizi. È questo meccanismo del 'misurare per valutare e valutare per capire' che, secondo Solimine, trent'anni fa ha dato nuovo senso ai dati che le biblioteche già raccoglievano e fornivano alle amministrazioni d'appartenenza. Con la biblioteconomia gestionale, infatti, la valutazione è stata posta a servizio dell'organizzazione delle biblioteche e ai bibliotecari è stato proposto «un percorso di comprensione e di autovalutazione» che permettesse loro di usare i dati in prima persona e di trarne un concreto beneficio per le proprie biblioteche<sup>9</sup>. Proprio l'autovalutazione è stata ed è tuttora tra i principi della ricerca applicata alle biblioteche<sup>10</sup>.

Nei tre decenni di valutazione delle biblioteche, le domande alle quali rispondere tramite la ricerca applicata si sono moltiplicate e affinate, rendendo necessaria un'apertura a nuove metodologie e a sempre nuovi oggetti di ricerca, come la percezione delle biblioteche da parte degli utenti o dei non utenti e le loro aspettative, la *user satisfaction*<sup>11</sup>. Domande, metodi e strumenti di ricerca continuano e continueranno a rinnovarsi: Solimine ha sottolineato con forza la difficoltà che oggi viviamo nel tentare di capire cosa stia succedendo alle biblioteche e come sia possibile rilanciarle. I dati del rapporto BES 2021 raccontano infatti che si è dimezzato, rispetto al 2019, il numero di persone di tre anni o più che nel corso dell'anno si è recata in biblioteca (il 7,4%, contro il 15,3% del 2019 e il 12,2% del 2020). Il crollo riguarda soprattutto i giovani e i giovanissimi di 6-24 anni: nel 2020 il 28,8% aveva frequentato le biblioteche, nel 2021 l'ha fatto il 14,3%<sup>12</sup>. Questi dati evidenziano delle criticità (non solo legate alla

**9** Sono segnalate tra virgolette caporali, in questo caso e di seguito, le esatte parole del relatore.

**10** Solimine ha ricordato che già nel 2000, con le *Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane*, apparve chiara l'inopportunità di imporre a tutte le biblioteche obiettivi standardizzati e si scelse invece di proporre di modulari, commisurati ai diversi contesti, situazioni e risorse. Cfr. Associazione italiana biblioteche. Gruppo di lavoro Gestione e valutazione, *Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane: misure, indicatori, valori di riferimento*. Roma: Associazione italiana biblioteche, 2000. I contenuti delle *Linee guida* si basano sulle evidenze emerse dall'indagine *Efficienza e qualità dei servizi nelle biblioteche di base*, condotta dalla Commissione nazionale AIB Biblioteche pubbliche e dal Gruppo di lavoro Gestione e valutazione, coordinamento del gruppo e direzione della ricerca di Giovanni Solimine, gruppo di lavoro: Sergio Conti, Dario D'Alessandro, Raffaele De Magistris, Pasquale Mascia, Vincenzo Santoro. Cfr. *Quanto valgono le biblioteche pubbliche? Analisi della struttura e dei servizi delle biblioteche di base in Italia: rapporto finale della ricerca*. Roma: Associazione italiana biblioteche, 1994.

**11** Per una panoramica sul mutamento degli oggetti d'indagine della biblioteconomia e, quindi, sull'evoluzione della disciplina si veda Chiara Faggiolani, *La ricerca qualitativa per le biblioteche: verso la biblioteconomia sociale*. Milano: Editrice bibliografica, 2012, p. 34-58. In relazione alla valutazione della qualità dei servizi bibliotecari e della soddisfazione degli utenti, Solimine ha ricordato, in particolare, le ricerche di Giovanni Di Domenico.

**12** *BES 2021: il benessere equo e sostenibile in Italia*. Roma: Istituto nazionale di statistica, 2022, p. 71-72, <[https://www.istat.it/it/files//2022/04/BES\\_2021.pdf](https://www.istat.it/it/files//2022/04/BES_2021.pdf)>.

fruizione bibliotecaria, sostiene Solimine, ma a una più generale «messa in discussione di tutte le forme della partecipazione sociale») di fronte alle quali è necessario usare ancora una volta nuovi strumenti per valutare e dunque per capire.

Tornando alla domanda che aveva introdotto l'intervento – ne è valsa la pena? – Solimine ha tracciato un bilancio sostanzialmente positivo di questi tre decenni di lavoro comune. Secondo la sua visione, un importante successo risiede nella consapevolezza acquisita dai bibliotecari dell'importanza della ricerca applicata, che in questi anni è entrata a far parte a pieno titolo del loro bagaglio professionale, divenuto sempre più multidisciplinare. Non mancano però alcune occasioni perse, tra cui si è ricordata la mancata diffusione di meccanismi premiali o di rafforzamento per le strutture che le attività di valutazione individuano come migliori o, viceversa, più deboli: non sempre si sono, insomma, esplicitate in pieno le potenzialità correttive e migliorative delle attività di misurazione e valutazione delle biblioteche.

La relazione si è conclusa con due appunti per il futuro: da un lato, un invito a proseguire con le attività di misurazione e valutazione, ma con nuovi strumenti, per cercare di capire cosa sta succedendo oggi alle biblioteche; dall'altro, l'augurio di riuscire a completare ciò che ancora, secondo Solimine, non si è riusciti a fare, costruendo un meccanismo virtuoso nei rapporti tra la funzione gestionale dei bibliotecari e la politica.

La ricerca applicata per le biblioteche, secondo Solimine, ha fatto sì che le competenze dei bibliotecari divenissero sempre più multidisciplinari. Accanto a questa multidisciplinarietà, resta però fondamentale – ha ricordato Parise – l'interdisciplinarietà, che consiste nell'avvalersi delle specifiche competenze di diverse figure professionali per affrontare i temi più complessi della disciplina e della pratica biblioteconomica. In questo senso un esempio importante è rappresentato dalle indagini rivolte – del tutto o in parte – alle biblioteche da Istat. Miria Savioli, ricercatrice Istat, ha portato al convegno lo sguardo esterno ma attento che l'Istituto nazionale di statistica dedica alle biblioteche. In particolare, Savioli ha raccontato la storia del progetto BES e di come le biblioteche vi siano state incluse<sup>13</sup>. Il BES è nato nel 2010<sup>14</sup> per misurare il benessere, la sua equa distribuzione e la sua sostenibilità con un approccio interdisciplinare e col fine di fornire strumenti utili all'indirizzo delle politiche nazionali. Come la società che deve fotografare e come il concetto stesso di benessere, il BES è in continua evoluzione<sup>15</sup>. La dinamicità del progetto ha permesso prima di avviare una riflessione sulle biblioteche nel sistema del benessere e, a partire dal 2020, di includerle nel progetto con un indicatore apposito. Savioli ha ricordato come questa importante novità per il settore bibliotecario sia nata proprio dall'interdisciplinarietà, cioè tramite il confronto tra Giovanni Solimine, Chiara Faggiolani e i ricercatori Istat. L'inclusione delle biblioteche nel dominio BES “Istruzione e formazione” e la realizzazione del Censimento delle biblioteche pubbliche e priva-

**13** Per una presentazione del progetto BES e della sua storia si rimanda all'indirizzo <<https://www.istat.it/it/benessere-e-sostenibilit%C3%A0#:~:text=Il%20progetto%20Bes%20nasce%20nel,ma%20anche%20sociale%20e%20ambientale>>. Sull'inclusione delle biblioteche nel BES si veda: Chiara Faggiolani, *Un indicatore dedicato alle biblioteche nel Rapporto BES dell' Istat: una grande conquista per il nostro settore*, «AIB studi», 61 (2021), n. 1, p. 7-10, DOI: 10.2426/aibstudi-13248.

**14** La data esatta è il 27 dicembre 2010, giorno della sottoscrizione, da parte di Istat e del Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro (Cnel), di un'intesa per la realizzazione del progetto BES. Cfr. *Presentazione*. In: *BES 2013: il benessere equo e sostenibile in Italia*. Roma: Cnel; Istat, 2013, p. 7-8.

**15** La dinamicità del BES emerge già dal numero degli indicatori, cresciuti dai 134 del 2013 ai 153 del 2021.

te segnano, secondo Savioli, un vero cambiamento culturale<sup>16</sup>. A partire dal 2019, infatti, Istat ha iniziato a monitorare le biblioteche dal punto di vista dell'offerta (attraverso il censimento), oltre che da quello della domanda (nell'indagine annuale *Aspetti della vita quotidiana*)<sup>17</sup>, fino a considerarle soggetti in grado di contribuire al miglioramento della qualità della vita, includendole nel BES. Dopo 50 anni, le biblioteche occupano di nuovo un posto nell'agenda statistica nazionale e «si sono scrollate di dosso l'abito dell'invisibilità statistica».

Savioli ha poi esposto i risultati del BES 2021, invitandoci alla prudenza nella lettura dei dati. Il fatto che la rilevazione si sia svolta tra marzo e maggio 2021 fa sì che i dati raccolti siano relativi anche alla seconda metà dell'anno precedente, segnata da una recrudescenza della pandemia e delle restrizioni. Proprio per questo, Savioli ha invitato a non leggere i dati del BES come dati sulla volontà o non volontà di frequentare la biblioteca, ma sulla possibilità o impossibilità di farlo. Infine, Savioli ha delineato una via da percorrere nell'immediato futuro, proponendo la costruzione, per il BES, di un indicatore unico per le biblioteche, che sintetizzi gli aspetti della domanda e dell'offerta<sup>18</sup>.

Paola Dubini, col suo intervento *Reazioni a catena e serendipity: misurare il capitale sociale costruito dalle biblioteche*, ha proposto una riflessione sul legame tra la biblioteca e i temi dell'impatto, della fiducia e della cura<sup>19</sup>. Secondo Dubini, il fatto che le biblioteche si pensino come generatrici di impatto – cioè di un contributo dato al perseguimento di risultati non propri, ma altrui – dimostra che esse si riconoscono come complementari a un sistema più ampio, come luogo terzo rispetto ad altri soggetti o istituzioni sociali (famiglie, scuole, lavoro ecc.). Come tutti i luoghi terzi, anche le biblioteche hanno una serie di regole, che Dubini ha individuato in sicurezza, condizioni di sostenibilità, presidio di processi, elaborazione di indicatori per valutare i risultati attesi. L'applicazione di tutte queste regole allo specifico contesto bibliotecario è ciò che crea, secondo Dubini, «cose strabilianti, che non ci sono da nessun'altra parte». È l'applicazione delle regole al contesto, cioè, ciò che rende la biblioteca uno speciale luogo dell'apprendimento, dove si imparano cose diverse, in maniera diversa e con risultati diversi rispetto ai luoghi per natura deputati all'insegnamento. La regola del governo dei processi applicata al contesto bibliotecario, ad esempio, si traduce in un processo di apprendimento autonomo: è così che in biblioteca si impara con *serendipity* e non per costrizione, ma per curiosità e passione.

Dubini ha proseguito spiegando che la biblioteca come luogo terzo è oggetto della cura dei bibliotecari, che si articola in cura dello spazio e della sua organizzazione, cura del calendario e degli accessi, cura dello spazio virtuale, cura dell'apprendimento di persone e di gruppi. Dalla cura derivano le decisioni relative alle biblioteche e ai loro servizi, sulle quali si concentra poi la valutazione. È per tale motivo che risulta

**16** Il censimento è stato avviato nel 2019. Restano escluse le biblioteche delle università e quelle scolastiche: <<https://www.istat.it/it/archivio/255738>>.

**17** Cfr. <<https://www.istat.it/it/archivio/91926#:~:text=L'indagine%20campionaria%20E2%80%9CAspetti%20della,indagine%20viene%20svolta%20ogni%20anno>>.

**18** Un indicatore unico è già stato elaborato per i musei. L'indicatore "Densità e rilevanza del patrimonio museale" corrisponde al numero di strutture espositive permanenti per 100 km quadrati, ponderato per il numero dei visitatori: «Il peso di ciascuna struttura si assume pari a  $(Vi / VM)$ , dove  $Vi$  è il numero di visitatori della struttura,  $M$  il totale delle strutture e  $V$  il totale dei visitatori». Cfr. *BES 2021 cit.*, p. 177.

**19** Docente di Management all'Università Bocconi di Milano.

fondamentale individuare un numero ridotto di indicatori che permettano di capire se ciò che si fa in biblioteca è abbastanza, cioè è sufficiente per tutti i soggetti coinvolti nella vita e nell'attività della biblioteca: i bibliotecari, i libri, chi la frequenta, le istituzioni che la finanziano, il sistema bibliotecario, la comunità educante.

Sostenibilità della valutazione e valutazione della sostenibilità sono stati i temi al centro dell'intervento di Anna Bilotta<sup>20</sup>. Bilotta ha iniziato il suo intervento soffermandosi sui vantaggi che derivano dall'interpretazione integrata di evidenze quantitative e qualitative di diverso tipo. L'importanza di un approccio metodologico misto era sottolineata già nello standard ISO 16439:2014<sup>21</sup>, dedicato alla valutazione degli impatti della biblioteca<sup>22</sup>. Questo approccio è stato adottato da Bilotta nella ricerca in cui ha analizzato diversi modelli europei di biblioteca pubblica e alcune biblioteche italiane ritenute esemplari, avvalendosi di una metodologia che combinasse dati di servizio e funzionamento, indicatori di performance, opinioni e storie di bibliotecari e utenti, evidenze tratte da siti web e social network<sup>23</sup>.

Bilotta ha evidenziato come oggi ci troviamo nel pieno della *narrative librarianship*, ma la raccolta di dati qualitativi e l'uso dello storytelling come strumento d'indagine siano stati limitati dalla pandemia<sup>24</sup>. Di contro, assistiamo al moltiplicarsi dei dati relativi alle biblioteche. Ciò dipende certo dal maggior numero di fonti disponibili (l'Anagrafe delle biblioteche di ICCU, le già citate indagini Istat, le rilevazioni di singole biblioteche oppure di ambito locale, territoriale o nazionale). L'aumentata disponibilità di dati è però determinata in gran parte dalle potenzialità del digitale, nel cui ambiente i dati vengono tracciati e possono essere raccolti automaticamente. In questo senso, secondo Bilotta il digitale potrebbe significativamente contribuire alla sostenibilità della misurazione.

Bilotta ha affrontato poi la questione della valutazione della sostenibilità, che richiede una profonda riflessione sull'identità e sul ruolo della biblioteca nella società e che si lega al cambio di paradigma che lo sviluppo sostenibile dovrebbe rappresentare per la biblioteconomia e per la valutazione delle biblioteche<sup>25</sup>. La sostenibi-

**20** Docente di Management delle biblioteche all'Università di Salerno; assegnista di ricerca presso Sapienza Università di Roma.

**21** International Organization for Standardization, *International standard ISO 16439: information and documentation: methods and procedures for assessing the impact of libraries*. Geneva: ISO, 2014. A proposito dell'approccio metodologico misto si rimanda a: Flavia Massara, *Mixed methods: come integrare ricerca quantitativa e qualitativa in biblioteca*. In: Chiara Faggiolani, *Conoscere gli utenti per comunicare la biblioteca*. Milano: Editrice bibliografica, 2019, p. 139-180.

**22** Bilotta ha sottolineato la necessità di parlare di 'impatti', al plurale. La biblioteca, infatti, genera una vasta gamma di impatti, sul singolo individuo, sulle istituzioni e sulla società.

**23** La ricerca citata è presentata nella tesi di dottorato Anna Bilotta, *Quale biblioteca pubblica per il XXI secolo? Modelli e valutazione in una prospettiva comparata* [tesi di dottorato]. Roma: Sapienza Università di Roma, 2021 e nel volume *Ead., La biblioteca pubblica contemporanea e il suo futuro: modelli e buone pratiche tra comparazione e valutazione*. Milano: Editrice bibliografica, 2021.

**24** Chiara Faggiolani; Anna Galluzzi, *Andare oltre impressionabilità e ideologia: la 'svolta narrativa' e gli strumenti di analisi della biblioteconomia sociale*, «AIB studi», 57 (2018), n. 3, p. 445-465, DOI: 10.2426/aibstudi-11704.

**25** Al tema è dedicato anche il volume *Il paradigma della biblioteca sostenibile*, a cura di Giovanni Di Domenico, con Anna Bilotta, Concetta Damiani, Rosa Parlavecchia. Milano: Ledizioni, 2021.

lità deve infatti, secondo Bilotta, non solo entrare nel cuore identitario della disciplina biblioteconomica, ma anche generare un cambiamento nel dialogo con altre discipline e nelle pratiche di valutazione. La valutazione della sostenibilità è una sfida complessa (esistono pochissimi tentativi di applicazione in ambito bibliotecario), eppure fondamentale per rendere finalmente visibile il contributo delle biblioteche all'Agenda 2030, alla base della quale – ha evidenziato Bilotta – stanno alcuni temi centrali dell'attività bibliotecaria, come l'accesso all'informazione o il contrasto al digital divide<sup>26</sup>.

In conclusione, Bilotta ha affermato che è necessario passare dal considerare la valutazione della sostenibilità e la sostenibilità della valutazione al concentrarsi su «valutazione e sostenibilità», due oggetti a cui guardare in maniera congiunta e che nella relazione che li lega trovano reciproco arricchimento. La sostenibilità può essere proposta come una nuova cornice di riferimento per la valutazione, a cui approdare con le esperienze e gli strumenti che le biblioteche hanno sviluppato nei passati trent'anni. In questa cornice, le biblioteche possono ricoprire un ruolo cruciale nella «società matura dell'informazione», nella quale i beni culturali e ambientali e l'informazione possono essere chiavi strategiche di promozione e valorizzazione, anche economica, della cultura<sup>27</sup>. Per inserirsi in questa cornice e farla propria, le biblioteche devono chiedersi, secondo Bilotta, se il progetto di sviluppo sostenibile che il mondo sta intraprendendo possa fare a meno di loro e se esse ambiscano a diventarne protagoniste.

La sessione del mattino si è conclusa con l'intervento a quattro voci di Paolo Lucini, Roberto Clerici, Flavio Piccoli e Marco Gussago, che hanno presentato il progetto Bibliodata<sup>28</sup>. Clerici ha introdotto l'intervento *Bibliodata: pensieri ed esperienze per un nuovo modello collaborativo* evocando l'«atteggiamento mimetico» che solitamente si tiene nei confronti dei dati e che consiste nel considerarli come frammentarie immagini della biblioteca, da registrare e combinare per comporne l'«idea platonica». Alla concezione mimetica del dato, però, Clerici ha affiancato quella poetica, spiegando che la descrizione di un oggetto tramite i dati che sono scelti, selezionati, raccolti e interpretati da un ricercatore rispecchia sempre il rapporto che questi ha con l'idea di biblioteca e del suo futuro. Partendo da questo presupposto teorico, Piccoli ha riletto il processo di ricerca, analizzandone le possibili criticità economiche, tecniche, politiche o relative al processo stesso (ad esempio le difficoltà riguardanti la definizione del perimetro della ricerca, la scelta delle tecniche e degli strumenti di analisi e rilevazione ecc.)<sup>29</sup>. Secondo Piccoli, la pianificazione della ricerca dovrebbe essere guidata e traghettata oltre queste criticità dalla consapevolezza del suo obiettivo e dei suoi destinatari e dal criterio di progettazione condivisa. Secondo la sua

**26** Una proposta di framework per la valutazione della sostenibilità è presentata in: Paula Ochôa; Leonor Gaspar Pinto, *Sustainability metrics in library and information services: a quality management framework*. In: *Proceedings of the 35<sup>th</sup> IATUL Conference* (Helsinki, 2-5 June 2014), <<https://docs.lib.purdue.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2030&context=iatul>>.

**27** Luciano Floridi, *Il verde e il blu: idee ingenue per migliorare la politica*. Milano: Raffaello Cortina, 2020.

**28** Roberto Clerici e Paolo Lucini, Csbno; Flavio Piccoli, dataBreeders; Marco Gussago, Provincia di Brescia.

**29** Il processo di ricerca si articola in: formulazione della domanda di ricerca e selezione di metodologia e metodi di ricerca; raccolta dei dati; analisi dei dati; comunicazione dei risultati. Nel caso della ricerca applicata, a queste fasi si aggiunge quella decisionale, con l'attuazione di attività migliorative e/o correttive.

visione, le ricerche devono infatti essere frutto di un processo collaborativo che coinvolga vari stakeholder e diverse figure professionali, in modo da combinare le differenti idee di biblioteca che i ricercatori hanno e che condizionano le loro scelte.

Queste considerazioni teoriche sull'approccio ai dati e sulla progettazione della ricerca si sono concretizzate nella collaborazione tra Csbno e Provincia di Brescia, che ha portato all'adozione della piattaforma Bibliodata da parte di Csbno<sup>30</sup>. Bibliodata è uno strumento open source realizzato dall'Ufficio biblioteche della Provincia di Brescia per raccogliere – in modo automatico e a cadenza mensile – e rappresentare immediatamente i dati delle biblioteche. Questa collaborazione è stata raccontata da Lucini, che ha ricordato l'ampia disponibilità di dati relativi alle biblioteche del Csbno<sup>31</sup> e la necessità di renderli maggiormente fruibili a bibliotecari, utenti e amministratori interessati: Bibliodata è stato individuato come lo strumento più adatto a tale scopo. Gussago ha delineato alcune possibili future implementazioni di Bibliodata: un maggiore orientamento verso l'universo open data, col rilascio di credenziali a ricercatori interessati a sviluppare indagini sulle biblioteche, e l'integrazione, nella piattaforma, di dati provenienti da altre fonti (ad esempio Istat o indagini svolte in ambito editoriale, ma anche da sistemi bibliotecari diversi). Lucini ha invece insistito sull'interoperabilità, sottolineando la necessità di raccogliere i dati provenienti da tutte le piattaforme che le biblioteche usano, come ad esempio MLOL, quelle per l'erogazione di corsi o per la gestione massiva di e-mail e newsletter.

Nella prima sessione del convegno ampia attenzione è stata dedicata ai dati. Chiara Faggiolani, moderatrice della seconda sessione, ne ha sottolineato l'importanza, l'enorme disponibilità e varietà resa attualmente possibile dal digitale, le moltiplicate opportunità di incrociarli e combinarli. I protagonisti della gestione e della valorizzazione dei dati restano però i bibliotecari, che sono stati invitati a considerare le ricerche come opportunità per le proprie biblioteche. La seconda sessione del convegno si è dunque concentrata sui lavori e sulle indagini condotti all'interno delle biblioteche, per dare maggior concretezza al bilancio su misurazione e valutazione tracciato nella prima sessione e rivolgere uno sguardo verso il futuro.

Il primo progetto è stato presentato da Liù Palmieri ed Elisa Bellistri con l'intervento *Biblioteche data driven: il percorso del sistema bibliotecario del Comune di Milano*<sup>32</sup>. Bellistri, data scientist del Comune di Milano, ha proposto una rilettura, dal punto di vista dei bibliotecari e da quello degli informatici, della piramide della conoscenza, che ha alla sua base i dati, ai livelli intermedi le informazioni e poi la conoscenza, al vertice la saggezza. La piramide sintetizza il processo che, partendo dal dato – attraverso la sua contestualizzazione e interpretazione –, arriva a determinare la capacità di prendere decisioni. Perché i dati siano effettivamente servibili per questo processo, però, devono avere determinate caratteristiche, definite da Douglas Laney col modello delle 3V: adeguato volume, sufficiente velocità (intesa come dinamicità e capacità di aggiornamento) e varietà<sup>33</sup>. Bel-

**30** Cfr. <<https://bibliodata.provincia.brescia.it/>>.

**31** Il Csbno continua a raccogliere, dal 2000 e con cadenza mensile, dati sulle biblioteche del consorzio e sulle loro attività, cfr. <<http://www.csbno.net/company5.html>>.

**32** Sistema bibliotecario di Milano.

**33** Cfr. Douglas Laney, *3D Data management: controlling data volume, velocity and variety*, «META Group Research Note», 6 (2001), <<https://studylib.net/doc/8647594/3d-data-management—controlling-data-volume—velocity—an...>>. Il modello delle 3V si è nel tempo arricchito: a volume, velocità e varietà si sono aggiunti veridicità (la qualità e dunque l'affidabilità del dato) e valore (capacità del dato di trasformarsi in valore); poi ancora variabilità (possibile inconsistenza dei dati) ecc.

listri ha applicato questo modello ai dati del Sistema bibliotecario di Milano, che rispettano le 3V e che per questo hanno reso possibile estendere alle biblioteche l'approccio *data driven* che guida vari progetti dell'amministrazione comunale milanese.

Il Sistema bibliotecario di Milano ha adottato l'approccio *data driven* nel processo di pianificazione strategica delle biblioteche milanesi. Obiettivo del Piano strategico – ha spiegato Palmieri – è chiarire il senso che hanno le biblioteche nella comunità cittadina e la connessione esistente tra la loro attività e il cambiamento che la città di Milano vuole perseguire. La sfida è definire come le biblioteche possano incardinarsi in modo proattivo, ma congruo con le loro funzioni, nelle direttrici strategiche della città di Milano. Facendo proprio il concetto espresso da Paola Dubini, insomma, le biblioteche milanesi si riconoscono come complementari alla città e alle sue strutture per generare un impatto.

Palmieri ha presentato gli assi strategici e gli assi trasversali individuati per la pianificazione e definiti grazie all'apporto interdisciplinare di soggetti interni ed esterni al Sistema bibliotecario<sup>34</sup>. In questo scenario, resta la necessità di elaborare strumenti diagnostici che permettano alle biblioteche di estrinsecare la loro funzione di «leve più convinte in uno scenario che è la città della possibilità». Tra questi strumenti possono rientrare il geoportale e la *dashboard* di *business intelligence* che il Sistema bibliotecario di Milano ha implementato e che Bellistri ha presentato<sup>35</sup>. Il geoportale permette di collegare le informazioni su utenti e cittadini con le informazioni georeferenziate delle biblioteche, definendone la *service area* (l'area raggiungibile in 15 minuti a piedi dalla biblioteca)<sup>36</sup>. La *dashboard* permette invece di navigare in profondità i dati presenti sul database delle biblioteche.

Con l'intervento *Conoscere la comunità con la sentiment analysis: il progetto del Csbno in tempo di crisi*, Anna Maria Tammaro ha raccontato come le attività del Csbno attuate durante il lockdown per mantenere una connessione con la propria comu-

**34** Promozione della lettura, accessibilità e inclusione, riqualificazione delle sedi delle biblioteche e internazionalizzazione sono gli assi portanti del Piano strategico. Ad essi si aggiungono, come assi trasversali, la transizione digitale, la transizione ecologica, il tema della città della prossimità e quello della partecipazione culturale. Il percorso che ha portato a definire gli assi del Piano è stato presentato dettagliatamente in occasione del Convegno delle Stelline: Liù Palmieri, *Il piano strategico delle biblioteche del Comune di Milano: le ragioni e gli obiettivi*. In: *Le tre leve della biblioteca: innovazione, prossimità, comunità*, relazioni del convegno delle Stelline 2022. Milano: Editrice bibliografica, 2022, p. 35-40.

**35** Il geoportale e la *dashboard* non sono ancora disponibili per un accesso libero, in attesa che siano completate le ultime fasi di testing e di implementazione. Tuttavia, un esempio di geoportale basato sulla suddivisione del territorio comunale di Milano in nuclei di identità locale e capace di combinare, per ogni NIL, informazioni georeferenziate di varia natura (dati sociodemografici, sui servizi, sulla mobilità e l'accessibilità ecc.) è rintracciabile all'indirizzo <<https://geoportale.comune.milano.it/MapViewerApplication/Map/App?config=%2FMapViewerApplication%2FMap%2FConfig4App%2F481&id=ags>>.

**36** Per la presentazione del concetto di 'città dei 15 minuti' si veda <<https://www.moreno-web.net/wordpress/wp-content/uploads/2021/02/Citta-dei-15-minuti-un-modello-urbano-sostenibile-basato-sulla-prossimita.pdf>> e il TED Talk di Carlos Moreno, urbanista che ha teorizzato il modello di 'città dei 15 minuti', all'indirizzo <[https://www.ted.com/talks/carlos\\_moreno\\_the\\_15\\_minute\\_city](https://www.ted.com/talks/carlos_moreno_the_15_minute_city)>. Il Comune di Milano ha fatto della 'città dei 15 minuti' un punto strategico importante per lo sviluppo della città, come testimonia la sua presenza nel programma elettorale del sindaco Sala: <[http://www.bepesala.it/wp-content/uploads/2021/08/sala-programma\\_2021-2026.pdf](http://www.bepesala.it/wp-content/uploads/2021/08/sala-programma_2021-2026.pdf)>.

nità abbiano avuto l'effetto collaterale' di produrre dati e in che modo tali dati siano stati utilizzati<sup>37</sup>. Tra marzo e maggio 2020, Csbno ha infatti effettuato circa 30.000 telefonate ai suoi utenti attivi e non attivi per promuovere i propri servizi online. La trascrizione delle risposte a queste telefonate è andata a costituire una massa critica di dati, dai quali si è partiti per tentare di capire cosa pensasse la comunità della biblioteca digitale. L'analisi si è concentrata sulla comunità in senso ampio e non solo sugli utenti attivi: per tale motivo l'indagine si inserisce pienamente nel progetto Newcomer, di cui Tammaro ha sottolineato l'attenzione rivolta a coloro che non frequentano le biblioteche e che i bibliotecari devono cercare, invitare e convincere a usare i servizi bibliotecari<sup>38</sup>.

Tammaro ha coinvolto in questa sfida i colleghi Mordonini e Tomaiuolo del Dipartimento di Ingegneria e architettura dell'Università di Parma, i quali, con due studenti, hanno testato sui dati raccolti dal Csbno due tecniche di analisi: la *sentiment analysis*, branca del *natural language processing* (NLP) che analizza la soggettività rilevando i sentimenti espressi in un testo, con un approccio metodologico ibrido quali-quantitativo<sup>39</sup>; la *topic detection*, che permette di individuare una serie di *cluster* omogenei che rappresentino altrettanti argomenti contenuti in un testo. Entrambe le tecniche adottate analizzano dati testuali, che i ricercatori hanno dovuto preparare, con un lavoro di pulizia e di traduzione in inglese (per facilitare l'analisi automatica dei testi da parte di strumenti basati su un vocabolario inglese). Per la *sentiment analysis*, i testi sono stati elaborati con spaCy<sup>40</sup>, *open source library* per il NLP che classifica i termini come positivi, negativi o neutri, e BERT, strumento di *word embedding* che classifica i termini su una scala a cinque punti (da molto positivo a molto negativo)<sup>41</sup>. Per la *topic detection* si è adottato BERTopic, che riunisce gli argomenti di un testo in *cluster* a partire dalla classificazione dei termini effettuata con BERT<sup>42</sup>.

Tammaro, sottolineando l'interdisciplinarietà dell'analisi e la disponibilità del codice elaborato, è passata a esporre i risultati dell'indagine, che hanno permesso di capire e di codificare in maniera strutturata le preferenze e gli interessi della comunità in relazione alla biblioteca digitale. In sostanza, l'atteggiamento della comunità verso gli e-book è risultato perlopiù negativo (ma con maggiori aperture alla lettura digitale da parte dei più giovani); migliore l'atteggiamento nei confronti degli OPAC e di MLOL.

**37** Anna Maria Tammaro, editor in chief di *Digital Library Perspectives* (Emerald), editor della colonna *Digital Heritage* di *International Information and Library Review* (Taylor Francis); Monica Mordonini, docente di Intelligenza artificiale, Università di Parma; Michele Tomaiuolo, docente di Informatica e Paradigmi e linguaggi per l'analisi dei dati, Università di Parma.

**38** Cfr. <<https://webopac.csbno.net/azienda-speciale-csbno/newcomer/>>.

**39** Tammaro ha spiegato come la *sentiment analysis* sia un metodo di analisi dei dati poco diffuso in ambito bibliotecario. La maggioranza delle ricerche che si sono avvalse di questa tecnica analizza dati raccolti sui social media. Nel condurre una breve rassegna della letteratura, Tammaro ha segnalato alcuni strumenti per la *sentiment analysis* sfruttati nelle indagini di ambito bibliotecario: RapidMiner, <<https://rapidminer.com/>> e IBM Watson, <[https://www.ibm.com/it-it/cloud/watson-natural-language-understanding?mhsrc=ibmsearch\\_a&mhq=sentiment%20](https://www.ibm.com/it-it/cloud/watson-natural-language-understanding?mhsrc=ibmsearch_a&mhq=sentiment%20)>.

**40** Cfr. <<https://spacy.io/>>.

**41** Cfr. <<https://bert-toolkit.com/>>.

**42** Cfr. <<https://pypi.org/project/bertopic/>>.

Tali risultati, ha sottolineato Tammaro, costituiscono la base per la progettazione e l'implementazione dei servizi online del Csbno. In questo senso, la *sentiment analysis* fornisce l'opportunità di coinvolgere gli utenti come co-creatori di servizi.

La ricerca presentata da Tammaro, infine, ha avuto il merito di sottolineare ancora una volta la non neutralità dei bibliotecari: non sono neutrali i bibliotecari-ricercatori (né gli strumenti che usano), motivo per il quale è importante lavorare alla replicabilità e all'ispezionabilità delle indagini; non sono neutrali nemmeno i bibliotecari come promotori dei servizi bibliotecari e della biblioteca digitale. A tal proposito, Stefanini ha ricordato una ricerca sulla lettura dei bibliotecari del Csbno condotta da Rino Clerici, che evidenziava una marcata preferenza da parte dei bibliotecari stessi dei libri cartacei rispetto a quelli digitali<sup>43</sup>.

L'intervento *Conti e racconti per valutare* di Annalisa Cicerchia<sup>44</sup> ha evidenziato lo stretto legame che esiste tra biblioteche, salute e benessere mentale dei giovani, temi che sono ancor più degni di attenzione alla luce del crollo della presenza di giovani under 25 nelle biblioteche italiane testimoniato dai risultati del BES 2021.

Cicerchia ha segnalato il processo di consultazione Youth, mental health and culture, indetto dalla Commissione europea all'interno del programma Voices of culture. Il processo di consultazione consente ai vari soggetti che operano nel settore culturale di intervenire raccontando l'impatto generato sul benessere mentale dei giovani<sup>45</sup>. Questo è un tema rispetto al quale è fondamentale il contributo del settore culturale e delle biblioteche: Cicerchia ha sottolineato come la cicatrice della pandemia si sia innestata su un malessere già esistente, rilevato tra i giovani ormai da qualche anno e aggravato dalle preoccupazioni per la crisi ecologica e la guerra in Ucraina<sup>46</sup>. In questo scenario, che vede una «ripresa già ipotizzata», Cicerchia ha delineato i ruoli – attuale e potenziale – che le biblioteche ricoprono o possono ricoprire: proporsi come punto di riferimento sul territorio, non occasionale, intermittente o improvvisato, ma degno di fiducia; rappresentare un punto d'accesso non medico alla prevenzione e alla promozione del benessere mentale, inserendosi in una più ampia rete di sostegno per la salu-

**43** Le preferenze personali dei bibliotecari non sono certo sufficienti a spiegare la diffidenza dimostrata da gran parte degli utenti nei confronti degli e-book: hanno un peso importante nella questione, ovviamente, i problemi che presenta a livello contrattuale il prestito digitale. A tal proposito, si segnala che una ricerca volta a indagare la percezione e il vissuto dei bibliotecari riguardo il servizio di prestito digitale di MLOL, ma anche le loro competenze digitali e altri aspetti pratico-operativi come la comunicazione del servizio è stata affidata da MLOL a BIBLAB, il Laboratorio di Biblioteconomia sociale e ricerca applicata alle biblioteche di Sapienza Università di Roma (<<https://web.uniroma1.it/lcm/laboratorio-%E2%80%9993-biblab>>). Cfr. Fabio Mercanti, *Per una visione sistemica del prestito digitale bibliotecario*, «AIB studi», 62 (2022), n. 1, p. 57-72, DOI: 10.2426/aibstudi-13374.

**44** Culturale Welfare Center.

**45** Cfr. <<https://voicesofculture.eu/2022/06/17/the-role-of-cultural-and-creative-sectors-in-improving-mental-health-of-the-youth/>>. I soggetti che presentano racconti ed evidenze che testimoniano il loro successo nel contribuire al benessere mentale dei giovani saranno invitati a partecipare a un *brainstorming meeting* e a un *dialogue meeting* nell'autunno 2022. Voices Of culture è un progetto di dialogo strutturato tra la Commissione europea e il settore culturale: <<https://voicesofculture.eu/about/>>.

**46** Report di OCSE e di Unicef sulla salute mentale dei bambini e dei ragazzi nel contesto dell'emergenza pandemica sono disponibili all'indirizzo <<https://www.mhe-sme.org/the-covid-19-pandemic-is-impacting-the-mental-health-of-the-youth/>>.

te mentale; soddisfare il bisogno di nuove forme d'accesso a luoghi di relazione regolata<sup>47</sup>.

Cicerchia ha ricordato che la promozione della cultura, affidata alla Repubblica dalla Costituzione, è presupposto della salute fisica e mentale, diritti fondamentali degli individui<sup>48</sup>. Inoltre, il benessere mentale è il punto su cui convergono e si incrociano le strategie definite dal *Quadro d'azione europeo sul patrimonio culturale* e le strategie europee per la gioventù<sup>49</sup>.

In Italia, soltanto le biblioteche possono garantire sul territorio la presenza di una rete di servizi culturali che contribuisca al benessere mentale delle persone, grazie alla loro diffusione capillare e alla loro accessibilità. Queste caratteristiche le rendono, secondo Cicerchia, in grado di impegnarsi seriamente e continuativamente, contribuendo alla salute mentale dei giovani e rendendo visibile ciò che già fanno in questo senso. Il welfare culturale, ha aggiunto in chiusura dell'intervento Faggiolani, è un altro tema che le biblioteche devono considerare e fare proprio per ridefinire il loro posizionamento e quello della lettura: in altre parole, biblioteche e lettura possono proporsi non come attività inerenti al tempo libero, ma come concreti strumenti per il raggiungimento del benessere degli individui e delle comunità.

Infine, Gianni Stefanini è stato chiamato a raccontare l'attività del Csbno e i suoi obiettivi futuri, rispondendo alla domanda: quale futuro è stato perseguito da Csbno in questi suoi venticinque anni? Tutte le azioni e gli obiettivi che il Csbno ha perseguito in passato e perseguirà in futuro, ha premesso Stefanini, sono basati sui dati; il futuro che si è immaginato e progettato è il futuro delle biblioteche del Csbno, ovviamente, ma più in generale di tutte le biblioteche italiane, perché nella visione di Stefanini per pensare e attuare con successo i cambiamenti non si può rimanere concentrati sul livello microscopico, ma bisogna alzare lo sguardo sull'intero comparto.

L'intervento ha raccontato lo scenario in cui il Csbno ha preso vita, nel 1997, e le sue evoluzioni nel tempo: tra le altre cose, Stefanini ha sottolineato i cambiamenti quantitativi (a livello di bilancio e di comuni coinvolti nel consorzio), ma soprattutto quelli relativi ai servizi. Ciò che ha permesso questa crescita sono i punti di forza del Csbno: la sua natura di azienda speciale, la dimensione (il pubblico cui si rivolge è ampio abbastanza da giustificare investimenti significativi), la specializzazione del personale, l'etica pubblica (che si esplicita anche in forme contrattuali adeguate), il mandato all'innovazione.

Il lavoro che sinora ha svolto il Csbno sull'integrazione di biblioteche, cultura, territorio, comunità – ha sottolineato Stefanini – è replicabile ovunque, così come molti degli obiettivi che l'azienda speciale ha perseguito in questi venticinque anni

**47** Alcune biblioteche hanno già tracciato la strada: ne è testimonianza, secondo Cicerchia, il repertorio di contributi forniti da varie biblioteche al benessere mentale che è presente in: Daisy Fancourt; Saoirse Finn, *What is the evidence on the role of the arts in improving health and well-being? A scoping review*. World Health Organization, 2019, <<https://www.who.int/publications/i/item/what-is-the-evidence-on-the-role-of-the-arts-in-improving-health-and-well-being-a-scoping-review>>.

**48** L'art. 9 e l'art. 32 della Costituzione affidano alla Repubblica, rispettivamente, la promozione della cultura e la tutela della salute.

**49** Unione europea, *Quadro d'azione europeo sul patrimonio culturale*. Lussemburgo: Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea, 2019, <<https://op.europa.eu/it/publication-detail/-/publication/5a9c3144-80f1-11e9-9f05-01aa75ed71a1>>; *The European Union youth strategy 2019-2027*, <[https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv%3AOJ.C\\_.2018.456.01.0001.01.ENG&toc=OJ%3AC%3A2018%3A456%3AFULL](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv%3AOJ.C_.2018.456.01.0001.01.ENG&toc=OJ%3AC%3A2018%3A456%3AFULL)>. Gli undici obiettivi fissati dalla Strategia per i giovani e il processo di definizione sono presentati all'indirizzo <<https://youth-goals.eu/>>.

e che Stefanini ha presentato nel suo intervento. Guardando al futuro, tra gli obiettivi che il Csbno si pone e propone alle altre reti bibliotecarie, Stefanini ha citato: la costruzione di una comunità digitale, intesa come «un nuovo modo per le biblioteche dello stare sul territorio» rispondendo agli obiettivi di riduzione del digital divide, ma soprattutto creando una comunità all'insegna del libero e reciproco trasferimento di competenze; la cooperazione allo sviluppo di strumenti tecnologici per la transizione digitale e la condivisione con altre reti bibliotecarie delle cinque piattaforme sinora create e gestite dal Csbno; la profilazione degli utenti, per sfruttare i big data costruendo servizi e percorsi personalizzati; la creazione di un brand unico per tutte le biblioteche italiane, che prevederebbe a monte un sistema unico di autenticazione e che secondo Stefanini avrebbe un importantissimo impatto comunicativo. Quest'ultima proposta di obiettivo, rispetto alla quale è stata coinvolta la Rete delle reti, dimostra l'apertura del Csbno al più ampio panorama delle biblioteche italiane.

Infine, Chiara Faggiolani è stata invitata a presentare il recente volume *Le biblioteche nel sistema del benessere*, di cui è curatrice<sup>50</sup>. Il libro nasce dall'esperienza dell'indagine *La biblioteca per te*, promossa dalla Rete delle reti in collaborazione con AIB e con la direzione scientifica di BIBLAB, il Laboratorio di Biblioteconomia sociale e ricerca applicata alle biblioteche di Sapienza Università di Roma<sup>51</sup>.

Faggiolani ha sottolineato la vicinanza dei temi trattati nel volume con alcune delle questioni sollevate durante il convegno: l'importanza di sfruttare e interpretare i dati per trarne conoscenza a scopo decisionale e la centralità del concetto di benessere, che diversi relatori hanno citato nei loro interventi e che è emerso con forza dai dati raccolti e interpretati in occasione dell'indagine *La biblioteca per te*. Il benessere è al centro di un sistema di cui le biblioteche – che anche grazie alla valutazione scoprono e dimostrano di avere ricadute su tanti e diversi aspetti della nostra vita – possono e devono aspirare a far parte.

Alla domanda 'ne è valsa la pena?', che apriva il convegno, i relatori hanno risposto affermativamente e con diverse argomentazioni. Il motivo del successo di questi tre decenni di misurazione e valutazione delle biblioteche, forse, risiede proprio nel lavoro comune, l'approccio aperto al dialogo e alla collaborazione che compariva nel sottotitolo del convegno, oltre che in molte delle relazioni presentate. Un lavoro comune che ha permesso di estendere le attività di valutazione oltre i confini delle singole biblioteche, verso le reti bibliotecarie; di mantenere uno scambio diretto e continuo tra pratica bibliotecaria e teoria biblioteconomica; di fare dialogare la ricerca applicata per le biblioteche con altre discipline e con istituti di ricerca apparentemente lontani dal nostro mondo.

Il futuro immaginato e tracciato negli interventi dei relatori proseguirà sulla via del lavoro comune: è un futuro di interdisciplinarietà, di lavoro in rete – tra biblioteche, reti di biblioteche e soggetti esterni –, di rottura dei confini tradizionalmente assegnati alle biblioteche e apertura a nuovi temi e sistemi (l'evoluzione della città, la salute mentale, lo sviluppo sostenibile, il benessere ecc.).

La valutazione – è stato evidenziato durante il convegno – deve portare alla conoscenza, per permettere di prendere decisioni e di disegnare il futuro della biblioteca.

**50** *Le biblioteche nel sistema del benessere: uno sguardo nuovo*, a cura di Chiara Faggiolani. Milano: Editrice bibliografica, 2022.

**51** Il Laboratorio nasce per mettersi a servizio delle biblioteche per sviluppare la cultura dei dati e della valutazione. Per la sua presentazione si veda <<https://web.uniroma1.it/lcm/laboratorio-%E2%80%93-biblab>>.

Come ha spiegato Stefanini, però, «le cose, se pensate, vissute, organizzate e strutturate in una singola realtà, non funzionano», solamente ragionando sul comparto bibliotecario nel suo insieme è possibile immaginare e progettare il futuro di ogni biblioteca. Per mantenere questo sguardo ampio, l'indirizzo da dare nei prossimi anni alla ricerca applicata per le biblioteche è quello del dialogo interdisciplinare, della collaborazione alle indagini e della co-creazione delle varie fasi di ricerca, della valutazione aperta e partecipata con stakeholder e decisori. Diversi interventi hanno dimostrato che le biblioteche italiane stanno già percorrendo questa strada, portando avanti e intensificando la dimensione collaborativa del lavoro di misurazione e valutazione.

Articolo proposto il 26 luglio 2022 e accettato il 4 agosto 2022.

---

**ABSTRACT** AIB studi, 62 n. 3 (settembre/dicembre 2022), p. 653-666. DOI 10.2426/aibstudi-10257  
ISSN: 2280-9112, E-ISSN: 2239-6152 - Copyright © 2022 Agnese Bertazzoli

---

AGNESE BERTAZZOLI, Sapienza Università di Roma, Dottorato di ricerca in scienze documentarie, linguistiche e letterarie, Roma, e-mail: agnese.bertazzoli@uniroma1.it.

**Bilanci e nuove prospettive della ricerca applicata per le biblioteche: resoconto del convegno “Misurazione e valutazione delle biblioteche: ne è valsa la pena? Cambiamenti, impatti e racconti di 30 anni di lavoro comune”**

Il convegno “Misurazione e valutazione delle biblioteche: ne è valsa la pena? Cambiamenti, impatti e racconti di 30 anni di lavoro comune” ha ripercorso tre decenni di ricerca applicata per le biblioteche, col fine di trarne un bilancio, raccontare esperienze di valutazione e delineare nuove prospettive per il futuro. L'articolo presenta un resoconto di questo convegno, riportando i passaggi significativi di tutti gli interventi, col fine di restituire una traccia – inevitabilmente parziale, ma essenziale – del percorso che i relatori del convegno hanno intrapreso lungo tre decenni di valutazione e misurazione delle biblioteche. In conclusione, l'autrice individua nella dimensione collaborativa e di co-progettazione una chiave per le future evoluzioni della valutazione delle biblioteche.

**Analysis and new perspectives of applied research in libraries: report of the conference “Measuring and evaluating libraries: was it worth it? Changes, impacts and narratives from 30 years' common work”**

The conference “Measuring and evaluating libraries: was it worth it? Changes, impacts and narratives from 30 years' common work” looked back at over three decades of applied library research, aiming at reporting about different assessment experiences, and outlining new potential perspectives for the future of library evaluation. This paper provides a summary of the conference, reporting the most significant passages of all the speakers' contributions, and concludes by individuating in the collaborative and co-planning dimension a key to future developments in library evaluation.