

Le indagini qualitative come strumento di valutazione dei servizi bibliotecari: riflessioni a margine di uno studio di caso

di Elena Petroselli

1. Perché una valutazione dell'impatto sociale delle biblioteche

Da circa un decennio le biblioteche stanno vivendo una fase di profonda trasformazione e messa in discussione di ogni loro fondamento teorico, a partire dal ruolo istituzionale, passando per i servizi di base che devono garantire, fino alle modalità di finanziamento e, talvolta, alla loro stessa esistenza¹. La biblioteca pubblica in particolare, essendo connessa più di ogni altra tipologia al contesto sociale in cui è inserita, è quella che sta subendo maggiormente i processi di specializzazione dei saperi, di sovrabbondanza delle fonti di informazione, di virtualizzazione dei servizi, di espansione della tecnologia ad ogni ambito della vita, di globalizzazione economica e culturale, di modificazione della stratificazione sociale e della progressiva urbanizzazione e conversione delle città in metropoli, modificando notevolmente il modo in cui tale istituzione si pone nei confronti degli utenti e come essi vi si avvicinano.

ELENA PETROSELLI, via dei Gonzaga 110, 00165 Roma, e-mail elena.petroselli@gmail.com.

¹ Negli ultimi anni il dibattito sul futuro della biblioteca pubblica ha preso piede anche in Italia con numerosi articoli pubblicati soprattutto su «AIB Studi» e «Biblioteche oggi» e con molti contributi monografici, tra cui: Antonella Agnoli, *La biblioteca che vorrei: spazi, creatività, partecipazione*. Milano: Editrice Bibliografica, 2014; Aurelio Aghemo, *Biblioteche 2.0: l'attualità di un servizio*. Milano: Editrice Bibliografica, 2014; Maria Stella Rasetti, *Bibliotecario, il mestiere più bello del mondo*. Milano: Editrice Bibliografica, 2014; Giovanni Solimine, *Biblioteca: scenari, culture, pratiche di servizio*. Roma-Bari: Laterza, 2012; Roberto Ventura, *Il senso della biblioteca*. Milano: Editrice Bibliografica, 2011; *Pubblica come, pubblica per chi: il servizio bibliotecario pubblico tra passato e futuro*, atti del convegno a cura della Biblioteca civica Bertoliana, Milano: Editrice bibliografica, 2010; Stefano Olivo, *La gestione delle biblioteche in Italia: sviluppo e prospettive di un servizio pubblico locale*. Cargeghe: Editoriale Documenta, 2010; Antonella Agnoli, *Le piazze del sapere: biblioteche e libertà*. Roma-Bari: Laterza, 2009. Il dibattito ha coinvolto anche la lista di discussione dei bibliotecari italiani AIB-CUR, il cui archivio è disponibile, previa iscrizione, alla pagina <<http://list.cineca.it/cgi-bin/wa?Ao=aib-cur>>.

A partire dalla metà degli anni Duemila, nonostante sia stato un periodo di espansione grazie all'avvio di nuovi progetti, sono molti coloro che hanno lanciato un grido di allarme circa la crisi della biblioteca pubblica, la sua progressiva perdita di attrattiva e centralità in confronto alle altre istituzioni culturali, la sua marginalità rispetto agli interessi dell'opinione pubblica e dei decisori politici, il suo ripiegarsi nell'autoreferenzialità. Di fronte ai mutamenti in atto risulta particolarmente in crisi la funzione informativa delle biblioteche, agli occhi dei cittadini sempre più sostituibili con altri soggetti o strumenti: in risposta a queste difficoltà, la comunità professionale ha cercato di rivendicare l'unicità del proprio ruolo e delle proprie funzioni, secondo posizioni talvolta anche molto diverse tra loro².

Al di là delle differenze di impostazione, tuttavia, è ormai da tempo che si sta diffondendo una nuova concezione di biblioteca pubblica, non più improntata alla sola conservazione del suo patrimonio, ma proiettata verso la trasformazione delle proprie raccolte e delle proprie competenze in un servizio riconosciuto come utile da parte della collettività, riconoscimento che viene affermato attraverso l'uso e la frequentazione della biblioteca. Una dimostrazione di questo cambio di rotta è la diffusione dei metodi di monitoraggio e valutazione delle performance e degli *outcomes* di tali istituzioni, sia dal punto di vista sociale sia economico³, la cui necessità è divenuta ancora più forte nell'ultimo quinquennio, quando la recessione ha portato alla riduzione dei finanziamenti e alla messa in discussione dello Stato sociale, costringendo in qualche modo le biblioteche a dover legittimare la loro esistenza.

Quest'impostazione gestionale e organizzativa, tuttavia, non basta se è mirata alla soddisfazione dei soli utenti: la percentuale di popolazione che frequenta le biblio-

2 Secondo Anna Galluzzi, ad esempio, la biblioteca ha una sua funzione fondamentale che appartiene a lei sola e che non rischia di esserle sottratta da altre istituzioni: la conservazione delle fonti informative nelle loro diverse forme e supporti e, di conseguenza, l'insostituibile possibilità di confronto e uso simultaneo implicita nella loro stratificazione nel tempo (Anna Galluzzi, *Il futuro della biblioteca pubblica*, «Bollettino AIB», 46 (2006), n. 1/2, p. 99). Sebastiano Miccoli ritiene invece che l'essenza della biblioteca sia nell'organizzazione delle modalità di accesso a tali fonti informative, la quale rispecchia lo stato attuale delle conoscenze e permette la loro modificazione ed evoluzione futura: Sebastiano Miccoli, *Questioni di epistemologia biblioteconomica*, «Bollettino AIB», 45 (2005), n. 4, p. 435.

3 Per approfondire i temi della valutazione e dell'impatto sociale delle biblioteche si suggerisce, tra gli altri, la lettura di: *Biblioteche: valore e valori: atti della Giornata di studi, Roma, 21 maggio 2012*, a cura di Lucia Antonelli. Roma: AIB, 2013; Chiara Faggiolani, *Misurare l'impatto per progettare il valore futuro*, «Biblioteche oggi», 31 (2013), n. 3, p. 67-70; Roswitha Poll, *I dati che abbiamo, i dati che potremmo avere: nuovi sviluppi nella valutazione della biblioteca*, «Bollettino AIB», 51 (2011), n. 4, p. 369-380; Roberto Ventura, *La biblioteca rende: impatto sociale e economico di un servizio culturale*. Milano: Editrice Bibliografica, 2010; *Vitamina biblioteca: quanto cresce la città: impatto sociale delle biblioteche, valutazione costi/benefici degli interventi culturali, domanda di cultura: atti della giornata di studio, la Biblioteca di Scandicci, 3 aprile 2009*, <<http://www.regione.toscana.it/documents/10180/70932/Vitamina%20biblioteca%20Quanto%20cresce%20la%20citt%C3%A0%20Atti%202009/3b5e7f9a-e6c0-4067-a887-602f9fb9e8e8>>; Giovanni Di Domenico, *Biblioteconomia e culture organizzative: la gestione responsabile della biblioteca*. Milano: Editrice Bibliografica, 2009; Pieraldo Lietti; Stefano Parise, *Il bilancio sociale della biblioteca*, «Bollettino AIB», 46 (2006), n. 1/2, p. 9-21; Anna Galluzzi, *Modelli e strumenti per la valutazione dell'efficacia*. In: *Gestire il cambiamento*, a cura di Giovanni Solimine. Milano: Editrice Bibliografica, 2003, p. 289-385. Può inoltre risultare utile la seguente bibliografia: Roswitha Poll, *Bibliography "Impact and outcome of libraries"*. 2012, <http://www.ifla.org/files/assets/statistics-and-evaluation/publications/Bibliography_Impact_and_Outcome_11_2012.pdf>.

teche in Italia è fra le più basse d'Europa e riguarda per lo più le fasce in età scolare⁴; inoltre, anche nei casi in cui è aumentato in valore assoluto l'uso del servizio, lo si deve spesso a un incremento della fidelizzazione da parte di coloro che già ne usufruivano, piuttosto che a un allargamento del raggio di azione della biblioteca. È questo focalizzarsi sulla sola utenza senza approfondire le motivazioni della grande massa dei non utenti che porta tale istituzione a svolgere un ruolo sempre più marginale nella società, perdendo anche il suo valore di luogo di riferimento culturale.

La *mission* della moderna biblioteca pubblica è quindi quella di capire i bisogni della comunità locale e, su questa base, organizzare i propri servizi, lo sviluppo delle collezioni, le attività di promozione e l'articolazione degli spazi⁵. Già le linee guida IFLA-Unesco del 2002⁶ hanno intrapreso questa strada, non proponendo più obiettivi, risultati minimi e strumenti⁷, bensì puntando sull'idea di miglioramento continuo: anche dal punto di vista terminologico l'attenzione si è spostata dagli istituti, le biblioteche pubbliche, al servizio bibliotecario.

Secondo questa prospettiva, la biblioteca pubblica non si limita più alla sola trasmissione della conoscenza ma sostiene anche lo scambio comunicativo, l'incontro, il confronto di idee e l'integrazione sociale attraverso l'uso di una pluralità di strumenti, servizi, supporti, linguaggi e canali. Deve perciò tenere il passo con le tecnologie, sempre più pervasive nella società attuale, e dedicarsi a tutto ciò che può servire al cittadino per acquisire nuove competenze ed esercitare i diritti di cittadinanza. La biblioteca può quindi porsi a sua volta quale protagonista attiva dei cambiamenti in atto, sfruttando il forte valore simbolico che ancora possiede e le sue funzioni di spazio pubblico per innescare processi di riqualificazione urbana, riequilibrare il rapporto tra centro e periferia, contrastare la perdita di identità dei 'non luoghi' delle città contemporanee.

Nonostante la diffusione di questa *vision*, in Italia sono ancora poche le istituzioni che effettuano analisi di comunità e ancora meno quelle che da queste riescono a tradurre la complessità dei bisogni in «accorgimenti organizzativi e gestionali coerenti»⁸, che migliorino il servizio e la sua capacità di penetrazione. Senza la loro conversione in scelte operative, tali analisi perdono di significato, ed è per questo motivo che risulta fondamentale la diffusione di metodi, strumenti ed esperienze di valutazione, affinché questa diventi parte del normale processo di gestione. Valutare l'impatto sociale delle biblioteche ha quindi a che fare con la riflessione sul significato e sulla posizione che esse occupano, o vorrebbero occupare, all'interno della società, sulla loro *mission*, sul valore che viene loro attribuito dalle persone: non è semplicemente uno strumento di *accountability* e *advocacy*, anche se tale potrebbe essere la spinta iniziale.

4 Cfr. Giovanni Solimine, *L'Italia che legge*. Roma-Bari: Laterza, 2010.

5 Questa *mission* è espressa anche nel *Manifesto di Alessandria sulle biblioteche: la società dell'informazione in movimento*. 2005, <<http://www.aib.it/aib/cen/ifla/aless.htm>>.

6 IFLA, *Il servizio bibliotecario pubblico: linee guida IFLA-Unesco per lo sviluppo*. Roma: AIB, 2002.

7 Cfr. IFLA, *Guidelines for public libraries*. Munchen: Saur, 1986.

8 Sergio Conti, *Ha un futuro la biblioteca pubblica?: spunti e provocazioni (in funzione scaramantica)*. «Bollettino AIB», 46 (2006), n. 3, p. 266. Anna Galluzzi ritiene che questa mancanza sia dovuta allo scetticismo di parte della comunità professionale nei confronti degli spunti provenienti dalle scienze sociali, cfr. Anna Galluzzi, *A proposito di biblioteconomia e scienze sociali*, «Bollettino AIB», 45 (2005), n. 2, p. 233.

2. Gli ambiti e gli strumenti della valutazione

Ranganathan nella sua quinta legge della biblioteconomia paragona la biblioteca a un organismo in crescita⁹, un insieme complesso di funzioni e servizi che interagiscono tra loro e si condizionano a vicenda¹⁰. Ogni più piccolo cambiamento può infatti avere delle ripercussioni su tutto l'insieme, ed è quindi consigliabile soppesarlo attentamente, attraverso valutazioni successive: *ex ante*, per capire e decidere quali modifiche e impostazioni adottare; *in itinere*, per verificare l'andamento del progetto e provvedere eventualmente a correzioni di tiro; *ex post*, dopo un ragionevole lasso di tempo, durante il quale i cambiamenti abbiano avuto modo di assestarsi in un nuovo equilibrio. In tutti e tre i casi la valutazione può riguardare sia gli output, vale a dire i servizi erogati e la loro efficienza ed efficacia, sia gli *outcomes*, le ricadute che l'istituzione ha sulla comunità nella quale è inserita. Questi ultimi, in particolare, possono approfondire diversi ambiti, come l'impatto sugli utenti in termini di crescita personale dal punto di vista culturale, intellettuale e professionale; oppure l'impatto sul sistema sociale, principalmente valutabile come influsso sull'inclusione sociale, sull'accesso all'informazione, sulla qualità dell'opinione pubblica, sulla diffusione del *life long learning*, sulla riqualificazione urbana. Un ulteriore aspetto può poi riguardare l'impatto economico, che comprende la crescita economica ma anche le ricadute sul lavoro, sull'innovazione tecnologica e organizzativa e sulla valorizzazione turistica del territorio.

Ma quali sono gli strumenti migliori per effettuare questo tipo di valutazioni? Se per gli output, trattandosi di un rapporto tra risorse in entrata e in uscita, risultano particolarmente congeniali i dati di tipo numerico, per valutare gli *outcomes* e l'efficacia dei servizi¹¹ si possono utilizzare strumenti sia quantitativi sia qualitativi. L'utilizzo di una metodologia qualitativa di monitoraggio e valutazione dei risultati permette di conoscere più in profondità le cause di eventuali successi e insuccessi, nonché le motivazioni del non uso della biblioteca o di alcuni servizi, ma d'altro canto implica una minore oggettività e precisione dei risultati ottenuti. Le dinamiche che emergono vanno quindi valutate con la dovuta cautela, poiché la peculiarità della biblioteca pubblica, istituzione strettamente legata al suo contesto, assieme all'assenza di una tradizione italiana consolidata di analisi qualitative applicate ai servizi bibliotecari, rendono difficoltoso effettuare confronti tra le diverse realtà.

Nonostante forniscano dati più difficili da utilizzare e valutare, le indagini qualitative risultano tuttavia essere il metodo più efficace per analizzare l'impatto sociale delle biblioteche, trattandosi di strutture estremamente complesse, sia per la varietà dei servizi offerti¹² sia per le differenze di pubblici e ambiti dello scibile ai quali fanno riferi-

9 Shiyali R. Ranganathan, *Le cinque leggi della biblioteconomia*. Scandicci: Le Lettere, 2010.

10 Questa concezione richiama anche l'applicazione della teoria dei sistemi e del pensiero di Nikolas Luhmann al mondo bibliotecario, che è stata oggetto di varie riflessioni: Paolo Traniello, *Le biblioteche alla luce della teoria dei sistemi*. In: *L'organizzazione del sapere: studi in onore di Alfredo Serrai*, a cura di Maria Teresa Biagetti. Milano: Sylvestre Bonnard, 2004, p. 421-435; Paolo Traniello, *Biblioteche e società*. Bologna: il Mulino, 2005, p. 93-117; G. Di Domenico, *Biblioteconomia e culture organizzative* cit., p. 16-20.

11 In questo secondo caso seguendo il principio che «la soddisfazione dell'utenza in quanto obiettivo principale di qualsiasi biblioteca dovrebbe costituire la principale misura della sua efficacia», A. Galluzzi, *Modelli e strumenti per la valutazione dell'efficacia* cit., p. 351-352.

12 Si vedano, a questo proposito, i dubbi espressi da Elena Boretti circa l'utilizzo esclusivo degli indici di prestito ai fini della valutazione dell'impatto di una biblioteca che ormai fornisce anche numerosi altri servizi, usati e apprezzati dalla popolazione, come l'emeroteca, il browsing a scaffale o i servizi digitali: Elena Boretti, *Un grande servizio bibliotecario pubblico per tutti*, «Bollettino AIB», 46 (2006), n. 4, p. 383-384.

mento. L'impatto sociale, inoltre, riguarda aspetti della vita degli individui e della società difficilmente quantificabili e inquadabili in schemi prestabiliti. Questo tipo di valutazione, infatti, intende rilevare la percezione che gli utenti (e i non utenti) hanno dei servizi, al di là della loro effettiva efficienza ed efficacia, e la percezione viene influenzata da molteplici fattori, non ultime le aspettative pregresse: per questo motivo due servizi di uguale livello possono essere giudicati diversamente se inseriti in contesti differenti.

3. La ricerca qualitativa in biblioteca: un'esperienza di metodo

La ricerca qualitativa¹³ è una metodologia¹⁴ basata su un approccio olistico, che attraverso un'indagine in profondità studia le dinamiche psicologiche e sociali che sottendono ai mutamenti di opinione da parte di una collettività. Le indagini sociali permettono quindi al bibliotecario di effettuare scelte organizzative e gestionali che abbiano ripercussioni effettive sulla comunità, di essere proattivo nei confronti dell'utenza (reale e potenziale), capirne i bisogni e sulla loro base indirizzare l'evoluzione dell'istituzione biblioteca e della sua professione. L'applicazione dei metodi della ricerca qualitativa ai servizi bibliotecari si basa infatti sulla convinzione che un miglioramento dell'immagine che gli utenti hanno di una biblioteca implichi l'innescio di un processo virtuoso, che dall'aumento della frequentazione e dell'uso porta al perfezionamento dei servizi offerti. In particolar modo, la qualità di un servizio non è valutabile e quantificabile a priori in quanto esclusivamente intrinseca al servizio stesso, ma è strettamente connessa anche alla percezione e all'esperienza che i singoli hanno di tale servizio. È per questo motivo che la professione bibliotecaria ha bisogno di fare le proprie scelte in relazione al contesto e all'utenza di riferimento poiché, in fin dei conti, spetta a quest'ultima il giudizio finale sulla qualità e utilità delle biblioteche.

Sulla base di queste premesse è nato il progetto di uno studio di caso che ha analizzato, a qualche anno di distanza dall'inaugurazione, l'impatto della nuova sede della Biblioteca comunale di Prato sul tessuto sociale, culturale ed economico della città. L'analisi qualitativa è stata condotta tra aprile e settembre 2012 e ha permesso di far emergere i punti di forza e di debolezza della biblioteca, le cause specifiche che li hanno determinati, nonché comprendere maggiormente l'impatto che i progetti di costruzione di nuove biblioteche possono avere sulla percezione di tali istituzioni da parte delle loro comunità. Considerando il numero ancora esiguo delle ricerche qualitative applicate alle biblioteche italiane¹⁵, si ritiene utile l'approfondimento

13 Per approfondire i metodi della ricerca qualitativa si suggerisce, tra gli altri, la lettura di: David Silverman, *Manuale di ricerca sociale e qualitativa*. Roma: Carocci, 2008; Richards Lyn; Janice M. Morse, *Fare ricerca qualitativa*. Milano: Franco Angeli, 2009; Mario Cardano, *La ricerca qualitativa*. Bologna: il Mulino, 2011; Chiara Faggiolani, *La ricerca qualitativa per le biblioteche: verso la biblioteconomia sociale*. Milano: Editrice Bibliografica, 2012; Alison J. Pickard, *La ricerca in biblioteca: come migliorare i servizi attraverso gli studi sull'utenza*. Milano: Editrice Bibliografica, 2010. Può risultare utile anche la lettura di: Jesse H. Shera, *Social epistemology, general semantics and libraries*, «Wilson Library Bulletin», 35 (1961), n. 3, p. 767-770; Norman K. Denzin; Yvonna S. Lincoln, *Handbook of qualitative research*. London: Sage, 1994.

14 Cfr. A. J. Pickard, *La ricerca in biblioteca* cit.. La terminologia riguardante i metodi, le tecniche e gli strumenti della ricerca qualitativa differiscono a seconda della letteratura e talvolta anche all'interno dello stesso volume. La Pickard ritiene che «In molti casi, l'incoerenza nell'uso della terminologia è il risultato della natura multidisciplinare degli approcci alla ricerca che sono stati applicati alla nostra disciplina», p. 42.

15 Di seguito, alcuni esempi: *L'impatto delle biblioteche pubbliche: obiettivi, modelli e risultati di un progetto valutativo*, a cura di Giovanni Di Domenico. Roma: ALB, 2012; Chiara Faggiolani, *Posizionamento e missione della biblioteca: un'indagine su quattro biblioteche del Sistema bibliotecario comunale di*

della metodologia utilizzata per l'analisi sopracitata, poiché la conoscenza e condivisione delle esperienze svolte e dei relativi risultati è indispensabile in un contesto non ancora maturo, privo di un *modus operandi* comune, definito, collaudato.

Come si è accennato, dal punto di vista del metodo la ricerca in oggetto è stata uno 'studio di caso'¹⁶, in quanto ha inteso approfondire una situazione e un contesto specifici dai quali si è cercato di dedurre principi validi anche per gli ambiti affini, in questo caso biblioteche simili per dimensioni e *mission* istituzionale. I confini di uno studio di caso, infatti, sono determinati non dall'ampiezza del caso stesso ma dall'obiettivo che la ricerca si propone: «non hanno lo scopo di produrre generalizzazioni: hanno lo scopo di permettere la trasferibilità dei risultati sulla base dell'applicabilità al contesto»¹⁷. Più in particolare, si è trattato di uno studio di caso singolo, in quanto ha analizzato una sola biblioteca e strumentale, poiché l'obiettivo dell'analisi del caso determinato era quello di studiare una teoria più generale, alla base dell'intera ricerca.

Nell'ottica di compensare le lacune e le difficoltà di una tipologia di dati grazie ai pregi delle altre, lo studio di caso prevede anche l'utilizzo contemporaneo di più fonti di informazioni (triangolazione): nello specifico di questa analisi è stata applicata la stessa tecnica di ricerca (l'intervista) a differenti gruppi di soggetti. Ogni tecnica ha i suoi pregi e difetti, ed è per questo motivo che bisogna scegliere quella che più si adatta al singolo contesto: è stata scelta l'intervista¹⁸ in quanto permette un'ap-

Perugia. Roma: AIB, 2013; Sara Chiessi, *Quanto valgono le biblioteche?: un metodo per valutare l'impatto sociale delle biblioteche pubbliche italiane*, «Bollettino AIB», 51 (2011), n. 4, p. 315-327; *La San Giorgio risorsa per la città: bilancio sociale della biblioteca anno 2011*. 2013, <http://www.sangiorgio.comune.pistoia.it/bilancio-sociale-3/#.UtoxP_QuKIU>; Lorenzo Pirovano, *Adolescenti in biblioteca: una ricerca per un progetto sostenibile in Provincia di Lecco*, «Biblioteche oggi», 31 (2013), n. 4, p. 33-42; *La customer satisfaction nelle biblioteche delle università: elementi teorici, linee guida e casi di studio*, a cura di Chiara Faggiolani e Ilaria Moroni. Fiesole: Casalini libri, 2012; Alessandra Citti [et al.], *Studiare, documentarsi, incontrarsi: indagine sull'utenza delle biblioteche universitarie nei Poli della Romagna. Indagine sul gradimento da parte dell'utenza (studentesca e non) della qualità dei servizi delle biblioteche dei Poli scientifico-didattici di Cesena, Forlì, Ravenna e Rimini*. 2014, <<http://amsacta.unibo.it/3960/>>, DOI: 10.6092/unibo/amsacta/3960>; Nicola M. Horvath, *Indagini sui non utenti e sugli utenti marginali della Biblioteca comunale di Crema*. In: 1. *Seminario nazionale di biblioteconomia: didattica e ricerca nell'università italiana e confronti internazionali, Roma, 30-31 maggio 2013*, a cura di Alberto Petruciani, Giovanni Solimine. Milano: Ledizioni, 2013, p. 201-205.

16 Per un approfondimento sulle caratteristiche del metodo del *case study*, oltre alla più generale bibliografia sulla ricerca qualitativa, si suggerisce, tra gli altri, la lettura di: Robert K. Yin, *Lo studio di caso nella ricerca scientifica: progetto e metodi*. Roma: Armando, 2005; Anna Galluzzi, *Tipologie bibliotecarie: linee di orientamento metodologico*. In: *Lo spazio della biblioteca: culture e pratiche del progetto tra architettura e biblioteconomia*, a cura di Maurizio Vivarelli. Roma: Editrice Bibliografica, 2013, p. 337-345.

17 A. J. Pickard, *La ricerca in biblioteca cit.*, p. 171-172.

18 Per un approfondimento sulle caratteristiche dell'intervista come tecnica di ricerca si suggerisce, tra gli altri, la lettura di: *Vive voci: l'intervista come fonte di documentazione*, a cura di Massimo Pistacchi. Roma: Donzelli Editore, 2010; Rita Bichi, *La conduzione delle interviste nella ricerca sociale*. Roma: Carocci, 2007; Stefania Tusini, *La ricerca come relazione: l'intervista nelle scienze sociali*. Milano: Franco Angeli, 2006; Giovanna Gianturco, *L'intervista qualitativa: dal discorso al testo scritto*. Milano: Guerini Scientifica, 2005; Gianni Losito, *L'intervista nella ricerca sociale*. Roma-Bari: Laterza, 2004; Chito Guala, *Posso farle una domanda?: l'intervista nella ricerca sociale*. Roma: Carocci, 2002.

plicazione relativamente rapida e semplice pur garantendo un'analisi in profondità, che lascia agli intervistati la libertà di esprimersi secondo il proprio linguaggio e i propri tempi, dando la possibilità di risolvere immediatamente eventuali incomprensioni o dubbi sul significato delle domande e delle risposte (che possono perciò essere anche molto articolate). Inoltre, a differenza delle tecniche che non sono svolte in prima persona dal ricercatore (come il questionario), l'intervista permette di interpretare non solo ciò che viene detto, ma anche il modo in cui viene espresso: il linguaggio del corpo fornisce un elemento in più per comprendere il pensiero dell'intervistato, il quale può spaziare liberamente nel proprio flusso di pensieri. La scelta dell'intervista è stata poi facilitata dal supporto del direttore della biblioteca oggetto dello studio, che attraverso un'autorizzazione scritta da mostrare agli intervistati si è fatto garante della serietà e autorevolezza della ricerca. Alcuni colloqui preliminari, inoltre, hanno permesso di conoscere meglio la realtà in esame e decidere le tematiche principali da cui partire.

Il target degli intervistati è un altro elemento importante nell'impostazione della ricerca qualitativa. Nel caso della Lazerini sono state individuate cinque tipologie di intervistati, ognuna delle quali rappresenta un punto di vista differente sulla biblioteca: gli utenti, la cui opinione non può mancare in un'indagine sull'impatto di un'istituzione; il direttore, per conoscere i principi fondanti e le difficoltà di ideazione della struttura; il personale (compresi i dipendenti delle cooperative alle quali sono state esternalizzate alcune attività), il cui parere è necessario a far emergere le differenti percezioni di un servizio, tra chi lo eroga e chi ne usufruisce; i direttori delle principali istituzioni culturali cittadine e i commercianti della zona, allo scopo di valutare l'eventuale impatto culturale ed economico che la nuova struttura ha portato sul resto della città. Per tutte le interviste è stato utilizzato un campionamento ragionato, noto anche come *purposive sampling*, con criteri fissati a priori diversi per ogni gruppo di intervistati: nel caso degli utenti, dei direttori delle istituzioni culturali e dei commercianti di zona si è trattato in particolare di un *maximum variation sampling*, mentre per gli informatori chiave di un *expert sampling*¹⁹. La scelta di un campione non probabilistico è stata dettata, oltre che da ovvie problematiche di tipo logistico e temporale, dalla natura stessa della ricerca e dai suoi obiettivi: il campionamento descrittivo non ha intenti statistici, ossia di effettuare inferenze sulla totalità della popolazione a partire da un suo gruppo ristretto, bensì seleziona i soggetti in base alla quantità di informazioni che da essi si può ottenere. Questo significa che «la selezione si basa sulla significatività sociologica delle caratteristiche dei soggetti, ovvero sulla presenza di certe caratteristiche o criteri individuati importanti ai fini della ricerca»²⁰. Il criterio in base al quale si è deciso il numero di intervistati per ogni gruppo è quello che Pickard chiama 'ridondanza di informazione': la quantità è sufficiente quando da nuovi soggetti non pervengono nuove informazioni.

Non meno importante, ai fini dei risultati che si intende ottenere dall'indagine, è il modo in cui le interviste vengono condotte: in questo caso sono state tutte semi-strutturate, o guidate, in quanto basate su una traccia elaborata precedentemente, con domande più o meno specifiche a seconda dei soggetti intervistati e dei fenomeni che si intendeva indagare. Questo tipo di traccia ha permesso di omogeneizzare i contenuti minimi trattati in ogni intervista, lasciando però libero l'intervistatore di condurre il colloquio,

19 Per un approfondimento circa queste tecniche di campionamento, si rimanda a Lisa M. Given, *The Sage Encyclopedia of Qualitative Research Methods*. Thousand Oaks: Sage, 2008.

20 C. Faggiolani, *La ricerca qualitativa per le biblioteche cit.*, p. 153.

aggiungendo domande o cambiandone l'ordine in base agli stimoli ricevuti dall'intervistato. A seconda della tipologia di intervistati, sono stati scelti anche differenti strumenti di raccolta dei dati: appunti durante il colloquio, registrazione audio dello stesso oppure intervista online asincrona. Ognuna di queste tecniche ha delle controindicazioni: se la registrazione permette la sicura e totale annotazione dei dati, il suo carattere maggiormente formale e definitivo inibisce la libera espressione dell'intervistato, che pone probabilmente più attenzione non solo a ciò che dice, ma anche al modo. Nel caso degli appunti, invece, il tempo necessario alla scrittura fa perdere dati importanti, distraendo sia l'intervistatore che l'intervistato, il quale ha la tentazione di leggere come viene riportato ciò che sta dicendo. Infine l'intervista per iscritto condivide in generale i vantaggi e gli svantaggi di quella registrata ma, se da un lato permette una maggiore facilità di esecuzione da parte dell'intervistatore e una più agile gestione dei tempi, dall'altro lato porta gli intervistati a essere estremamente più sintetici rispetto alla comunicazione orale, probabilmente anche per preoccupazioni di tipo 'letterario'. A seconda delle finalità dell'intervista, delle situazioni e delle possibilità del momento, è stata quindi scelta consapevolmente la tecnica più adatta: gli studi di caso sono 'reattivi', nel senso che i metodi e le tecniche migliori da utilizzare vengono delineati man mano che aumentano le conoscenze sullo specifico contesto.

Infine, non va assolutamente trascurata l'etica della ricerca. Tutti gli intervistati sono stati preventivamente informati circa l'identità del ricercatore, le finalità dello studio, le modalità del suo svolgimento e l'utilizzo dei dati raccolti; hanno quindi fornito oralmente (o tramite e-mail, se le interviste si sono svolte secondo questa modalità) il loro consenso a prendere parte alla ricerca. Inizialmente era stata prevista la somministrazione di un *consent form*, tuttavia molti utenti, in particolare gli stranieri, sono stati intimoriti dalla richiesta di firmare un documento, nonostante la volontà di partecipare all'intervista. Per consentire il proseguimento dell'indagine e dare maggiore uniformità e coerenza allo studio, si è perciò scelto di effettuare i colloqui basandosi esclusivamente sul consenso informale, anche nei casi in cui era stata espressa la disponibilità alla firma di un documento formale (staff bibliotecario). Per lo stesso motivo, a tutti gli intervistati è stata garantita la totale confidenzialità²¹ delle informazioni fornite, la salvaguardia della privacy attraverso l'utilizzo di un codice numerico in sostituzione del nome nonché la piena libertà di interrompere il colloquio o di non rispondere ad alcune domande. Solo il direttore della biblioteca e i direttori delle altre istituzioni culturali hanno partecipato alla ricerca concordi nell'esprimere le opinioni in prima persona in qualità della carica professionale rivestita, sia in quanto il loro punto di vista 'istituzionale' era fondamentale ai fini della ricerca, sia per l'evidente impossibilità di nascondere la loro identità.

4. I risultati dell'indagine

Attraverso l'interpretazione e la discussione critica dei dati emersi dal *corpus* delle interviste, è stato possibile trarre le somme sugli effetti del progetto di riconversione dell'ex fabbrica Campolmi come nuova sede della Biblioteca Lazzarini, evidenziando gli elementi di continuità, i punti di forza, le innovazioni e le peculiarità, ma anche i problemi irrisolti e le lacune.

Effettuando un primo confronto tra la realtà della Lazzarini prima e dopo il trasferimento, ciò che è emerso immediatamente è stata la continuità delle scelte bibliote-

²¹ Sulla differenza tra anonimato e confidenzialità si rimanda a: A. J. Pickard, *La ricerca in biblioteca* cit., p. 151-152.

conomiche principali: i punti di forza della nuova biblioteca erano tali già presso i precedenti spazi in affitto. Nello specifico, si tratta della forte articolazione dei suoi servizi, che si diramano in varie direzioni e che l'hanno resa una delle realtà comunali italiane più attive e all'avanguardia già nella vecchia struttura. Tuttavia, le interviste mostrano che moltissimi utenti hanno scoperto la Lazzarini solo dopo il 2009, e anche chi già la frequentava e conosceva i suoi servizi sembra vederla oggi con occhi diversi, come se solo in questo nuovo contesto si renda conto di ciò che mette a disposizione. Questa constatazione suggerisce che, nonostante la continuità dei principali indirizzi biblioteconomici, grazie al trasferimento sia avvenuto qualcosa di più di un semplice ampliamento del contenitore in cui vengono erogati i servizi bibliotecari.

Quali sono stati i principali fattori di questo cambiamento? Il primo elemento, emerso in modo unanime da tutte le interviste agli utenti, allo staff, ai commercianti e ai direttori delle altre istituzioni locali, è la maggiore attrattiva estetica, interna ed esterna, dell'edificio che ospita la biblioteca: questa bellezza architettonica amplifica nelle persone anche la percezione delle dimensioni degli spazi. Sebbene non si tratti dell'unico elemento che ha contribuito al successo della Lazzarini, risulta però confermata l'importanza fondamentale della componente architettonica e di design per la percezione positiva di un'istituzione da parte degli utenti. La cura degli arredi si traduce inoltre in una sensazione di accoglienza e comfort, contrastando la cosiddetta 'paura della soglia' che inibisce molte persone a frequentare i luoghi istituzionali, in particolare coloro che hanno difficoltà a integrarsi nella comunità. Dei nove stranieri intervistati, solo uno frequentava anche la vecchia sede: ciò potrebbe far pensare che tale struttura, nonostante l'attenzione nei confronti dell'utenza non italiana, innalzava, di fatto, delle barriere psicologiche che sono venute meno nella nuova sede.

Il fascino di quest'ultima ha influenzato anche il personale, decisamente più motivato nonostante l'aumento della mole di lavoro, la sua maggiore complessità e il minor spazio a disposizione per gli uffici. Questo atteggiamento positivo ha generato a sua volta un ulteriore impatto sulla soddisfazione dell'utenza e ha sicuramente influito sull'abbattimento delle barriere psicologiche a cui si è accennato, tant'è che tutti gli utenti hanno lodato l'accoglienza della biblioteca non solo dal punto di vista della struttura, ma anche del personale.

Altra carta vincente della nuova Lazzarini è risultata essere la sala dell'attualità, dove si possono trovare i principali quotidiani e settimanali internazionali, permettendo anche all'utenza straniera di mantenere un contatto con la cultura e le vicende del proprio Paese. Molti intervistati hanno infatti affermato di passare tutti i giorni in biblioteca anche solo per sfogliare i giornali, sviluppando così un'abitudine alla lettura e una familiarità con le istituzioni bibliotecarie che successivamente potrebbe sfociare in un uso più completo dei loro servizi. È proprio grazie a questo spazio, di rapido accesso in quanto situato al piano terra e adiacente alla hall di ingresso, che la biblioteca esplica al meglio la sua funzione attrattiva e di 'piazza della città', spazio di incontro per la comunità. L'importanza della biblioteca quale 'luogo', considerando gli spazi stessi come un servizio per la comunità, è testimoniata tra l'altro dal fatto che, se il numero di ingressi si è sestuplicato, il numero di utenti attivi iscritti al prestito è solo raddoppiato. Le interviste confermano che il prestito è rimasto il servizio più utilizzato e ci si reca in biblioteca quasi sempre per un bisogno specifico (fosse anche solo di un luogo dove studiare), ma le persone vi si trattengono molto spesso oltre il tempo strettamente necessario a soddisfare il bisogno iniziale, stimolati dagli altri servizi messi a disposizione e dalla piacevolezza degli spazi.

La nuova Lazzarini offre poi raccolte e attività per ogni tipo di esigenza, dal tempo libero alle ricerche specialistiche, e quest'insieme di fattori, unito all'ulteriore aumen-

to dell'orario di apertura della biblioteca, ha attirato un pubblico di ogni fascia di età, allargando notevolmente l'impatto della biblioteca sulla società. È proprio questo suo volto 'contemporaneo', sociale, multidisciplinare e multifunzionale ad essere tra i motivi di maggiore soddisfazione dell'utenza.

Tuttavia, come è normale e giusto che sia, gli intervistati hanno suggerito anche degli elementi che possono essere migliorati o implementati.

Nonostante i benefici finora descritti, le interviste hanno evidenziato come molti punti deboli della nuova Lazzarini siano legati alla sede stessa. Tanto gli utenti quanto lo staff, hanno innanzitutto segnalato carenze legate all'aspetto impiantistico, in particolare riguardo a problemi di climatizzazione degli spazi (pur a tre anni dall'inaugurazione). Anche tra le scelte connesse al disegno biblioteconomico dell'articolazione degli spazi e dei servizi, però, ce ne sono alcune che non hanno suscitato i risultati sperati. Tra queste c'è la concezione *open space* della biblioteca: l'assenza di porte, di delimitazioni nette che regolino il flusso dei rumori, impedisce una separazione fra le diverse modalità di studio e di lettura. Anche se l'assenza di luoghi specifici per lo studio collettivo, più 'rumoroso', è stata recepita come una volontà d'integrazione, di abbattimento delle differenziazioni e delle barriere psicologiche che potrebbero inibire l'uso di alcune zone e funzioni della biblioteca, tutto ciò ha in realtà inasprito il classico conflitto tra gli studenti e il resto dell'utenza²².

Sebbene le interviste abbiano confermato il grande successo di pubblico della nuova struttura ed evidenziato come la maggior parte delle scelte strategiche del progetto biblioteconomico siano alla base del successo, hanno mostrato anche una differenza tra il punto di vista del personale bibliotecario e quello degli osservatori esterni (utenti e non) sulla profondità dell'impatto sociale della nuova sede e sulla sua percezione da parte della cittadinanza. Gli utenti, e talvolta anche gli osservatori esterni più 'qualificati' (i direttori di altre istituzioni culturali locali), mostrano una scarsa consapevolezza della complessità degli intenti del progetto biblioteconomico, dei suoi presupposti teorici o dei suoi riferimenti simbolici, scarsa consapevolezza che si traduce in una lettura apparentemente superficiale, che recepisce esclusivamente i fatti concreti.

In definitiva, il progetto per la nuova sede della Lazzarini ha suscitato una nuova, importante, domanda culturale da parte dei cittadini, innalzando le loro aspettative nei confronti della biblioteca: il continuo approfondimento degli stimoli provenienti dall'utenza di riferimento, con periodiche indagini qualitative nell'ottica di un miglioramento continuo dei propri servizi, potrebbe avviare un circolo virtuoso, creando a sua volta nuova domanda e nuove aspettative da parte della comunità locale.

5. Una seconda esperienza d'indagine in Lazzarini: verifica dei risultati del Progetto Open UniverCity

La strada imboccata dalla biblioteca sembrerebbe proprio quella del costante confronto con il pubblico, visto che nei primi mesi del 2013 è stata organizzata una generale indagine di *customer satisfaction*²⁴, alla quale è seguita una nuova ricerca qualitativa per la valutazione *ex post* del cosiddetto Progetto Open UniverCity.

²² Questo conflitto è purtroppo diffuso in gran parte delle biblioteche pubbliche (e non solo), in particolare quelle italiane.

²³ I risultati dell'indagine sono liberamente accessibili sul Web, cfr. Biblioteca Lazzarini. Ufficio di statistica, *Report conclusivo indagine Customer satisfaction 2013*. 2013, <http://allegatistatistica.comune.prato.it/dl/20140128122414458/Report_biblio_2013.pdf>.

Tale progetto, avviato dal Comune di Prato grazie al finanziamento relativo al bando “Servizi in favore degli studenti universitari”²⁴, si è posto l’obiettivo di incrementare la presenza studentesca sul territorio, elemento ritenuto in grado di generare ricadute positive sulla comunità cittadina, sia dal punto di vista economico sia da quello sociale. L’iniziativa ha coinvolto e messo in rete diversi attori locali, pubblici e privati, tra i quali l’Istituto culturale e di documentazione Alessandro Lazzerini ha svolto un ruolo fondamentale.

Le principali linee di azione della biblioteca in merito al progetto sono state individuate sulla base di un monitoraggio delle richieste fatte dagli studenti attraverso i vari canali a disposizione per l’inoltro di suggerimenti: mail, moduli cartacei presso le postazioni studio, dialogo diretto con il personale. Sono stati quindi potenziati alcuni servizi già previsti nella *mission* della Lazzerini (attività di orientamento al territorio, di formazione e di *information literacy*) e organizzate iniziative ed eventi culturali mirati. Il primo intervento ha riguardato l’ampliamento degli orari di apertura, posticipando la chiusura in un giorno infrasettimanale (dalle 20.30 alle 23.00, il martedì) e istituendo l’apertura continuata domenicale (prolungando l’orario dalle 13.00 alle 19.00): tale ampliamento è cominciato nella primavera del 2012 e si è protratto per circa un anno, salvo interruzioni nei periodi festivi²⁵. È stato poi previsto il coinvolgimento degli studenti stranieri che soggiornano a Prato, in particolare degli iscritti alla Monash University, la principale università australiana in Europa, e alla New Haven, ateneo con sede principale nel Connecticut. A questo scopo la Lazzerini ha messo a disposizione personale linguisticamente qualificato per offrire servizi di mediazione tra gli utenti e le risorse della biblioteca e ha organizzato degli incontri fra studenti italiani e stranieri per favorire il reciproco scambio di esperienze e punti di vista, stimolare la socializzazione interculturale e l’apprendimento linguistico.

Come delineato nel piano esecutivo, nella fase conclusiva del progetto è stata condotta un’attività di ricerca qualitativa per verificare la soddisfazione dell’utenza, principalmente in merito all’ampliamento dell’orario di apertura della biblioteca, alle sue attività per lo scambio multilinguistico-culturale e alle opportunità formative messe a disposizione. Tale ricerca si è concretizzata nello svolgimento di oltre 50 interviste in profondità nell’arco di quattro domeniche successive²⁶. I soggetti intervistati sono stati diversi: 5 addetti al front office della biblioteca, 32 studenti universitari e 16 utenti di varia tipologia (studenti delle scuole superiori, lavoratori, genitori con bambini, anziani), per far emergere eventuali differenze di percezione e di approccio alla biblioteca da parte di categorie di utenti con esigenze, aspirazioni e orizzonti culturali molto diversi fra loro, nonché verificare se tale progetto abbia avuto ripercussioni positive anche per il pubblico non universitario.

Le interviste sono state effettuate prevalentemente di pomeriggio, in quanto il *focus* del progetto riguardava appunto tale prolungamento di orario. Tuttavia alcuni colloqui si sono svolti anche durante la mattina, per poter individuare eventuali

24 Promosso dall’ANCI e cofinanziato dalla Presidenza del Consiglio dei ministri, Dipartimento della gioventù, il bando era indirizzato alle città che ospitano sedi universitarie, con l’obiettivo di supportare il potenziamento e l’implementazione di servizi dedicati agli studenti, agevolare il loro percorso di studi e arricchire la loro esperienza universitaria.

25 Visto il grande successo dell’apertura domenicale continuata, tuttavia, tale ampliamento è stato confermato anche per l’anno successivo, pur in assenza dei fondi specifici derivanti dal progetto.

26 Si è trattato, nello specifico, delle giornate del 24 marzo e del 7, 14, e 21 aprile 2013.

differenze di pubblico tra le due fasce orarie e intercettare anche le tipologie di utenti meno interessati al pomeriggio. Dal punto di vista del metodo, l'indagine ha seguito lo stesso impianto della ricerca precedente che ha valutato l'impatto sociale della nuova sede, ma questa volta è stata utilizzata come unico strumento di raccolta dei dati la registrazione audio del colloquio. Tale scelta ha implicato la firma di un *consent form* da parte degli intervistati per fornire il loro assenso alla registrazione. Nel caso di uno studente universitario e di una lavoratrice, si è invece proceduto con la stesura di appunti, in quanto hanno preferito non essere registrati.

La maggior parte degli utenti, senza distinzioni di tipologia, ha apprezzato l'occasione di poter partecipare alla vita della biblioteca, di essere coinvolti e poter esprimere la propria opinione, ancor più in merito a una questione, quella degli orari, sentita come molto importante. Tale dato conferma quanto precedentemente emerso dall'indagine di *customer satisfaction*, dai cui questionari risulta come l'ampiezza dell'orario di apertura sia considerato tra gli aspetti più importanti della Lazerini quale servizio per la città.

Il principale dato di questa seconda serie di interviste è quindi la grande importanza assunta dall'apertura continuata domenicale, soprattutto nella fascia pomeridiana, frutto appunto del progetto Open UniverCity. Ancor più del sabato, la domenica viene considerata un giorno fondamentale per tutti coloro che, dati gli impegni settimanali, non avrebbero altrimenti modo di usufruire dei servizi bibliotecari; è poi particolarmente gradita anche per l'atmosfera più rilassata e la minor presenza di rumori e distrazioni, risultando quindi potenziate le possibilità di concentrazione e di svago. Inoltre, analizzando separatamente la fascia mattutina e quella pomeridiana, si osserva che oltre il 91% degli utenti intervistati ha frequentato la biblioteca la domenica pomeriggio, contro il 73% circa di coloro che hanno frequentato la mattina. Questo indica che il prolungamento dell'apertura ha interessato una fascia oraria dalle ampie potenzialità, rispondendo a una domanda latente, ancora più forte rispetto a quella che interessa la mattina. C'è da dire, tuttavia, che molti degli utenti pomeridiani si sono recati in biblioteca sin dall'apertura, apprezzando proprio il fatto di avere a disposizione l'intera giornata, e che la mattina è rimasta comunque imprescindibile per gli utenti anziani: questi ultimi hanno tutti affermato esplicitamente di non essere interessati agli orari pomeridiani, specialmente la domenica, probabilmente per differenti abitudini e ritmi di vita. La principale tipologia di utenza che ha sfruttato meno le prime ore della domenica è invece quella degli studenti universitari, in quanto per essi il sabato sera è dedicato allo svago con gli amici.

Un'altra conseguenza positiva dell'apertura continuata domenicale è stata la possibilità di un uso più diversificato dei servizi: sebbene la frequenza sia motivata principalmente dallo studio con libri propri o dall'uso di specifiche raccolte, grazie alla disponibilità dell'intera giornata gli utenti hanno spesso sfruttato le varie pause per allargare lo sguardo alle altre risorse disponibili, curiosare tra gli scaffali, controllare le novità, usare i computer, scegliere un libro o un DVD da prendere in prestito, leggere il giornale. Per coloro che invece erano solo di passaggio, l'orario continuato ha permesso comunque di conciliare senza tanto sforzo una visita alla Lazerini con gli altri impegni personali: molti utenti, prima del prolungamento di orario, non avevano mai frequentato la domenica, mentre successivamente si sono recati in biblioteca anche prima delle 13.00, proprio perché non vincolati da tale orario.

Il prolungamento serale del martedì, invece, è stato sfruttato da poco meno del 40% degli intervistati e i maggiori frequentatori sono risultati essere gli studenti, principalmente universitari ma anche delle scuole superiori. Questi dati vanno comunque ridimensionati tenendo conto del diverso peso quantitativo delle inter-

viste svolte alle varie tipologie di utenza e dell'esistenza, nell'orario di base, di un altro giorno infrasettimanale di apertura serale (il giovedì). È opinione unanime da parte dello staff di front office che l'organizzazione di eventi regolari in occasione dei nuovi orari avrebbe allargato notevolmente l'afflusso di pubblico, attirando non solo gli interessati alle attività ma, più in generale, permettendo una maggiore diffusione dell'informazione sull'apertura ampliata. In ogni caso, nonostante il martedì sera sia stata registrata una minor affluenza di pubblico rispetto alla domenica, il 40% circa degli intervistati ha affermato che non è possibile effettuare una scelta fra le due fasce orarie, poiché una moderna biblioteca pubblica dovrebbe poterle garantire entrambe. Anche molti di coloro che hanno dichiarato di preferire la domenica pomeriggio lo hanno fatto solo dopo una sollecitazione verso una scelta netta, pur auspicando un'apertura il più vasta possibile. Nel caso dei genitori e dei lavoratori è interessante sottolineare che l'importanza assegnata all'ampliamento dell'apertura della biblioteca il martedì non corrisponde a una sua effettiva frequentazione da parte delle specifiche persone intervistate: tali utenti danno importanza non solo al cosiddetto valore d'uso diretto di un servizio, ma anche al suo valore d'uso indiretto (le ricadute positive che può avere sulla comunità) e al suo valore di opzione (la possibilità di un uso futuro del servizio); allo stesso tempo mostrano la capacità di capire, rispettare e difendere i diritti delle altre fasce di utenti.

Un altro ambito analizzato attraverso le interviste è stato quello delle preferenze circa le attività culturali che la biblioteca dovrebbe organizzare. L'attività più richiesta ha riguardato i corsi di lingua, suggeriti dagli studenti universitari così come dai più giovani: questo tipo di attività viene evidentemente collegato al percorso di studi e alle possibilità di sbocco professionale, per i quali la conoscenza delle lingue straniere è divenuta ormai un requisito fondamentale, ed è quindi visto come compito primario di un'istituzione connessa al mondo della formazione. Interessanti sono le proposte di attività dove l'elemento qualificante non è risultato essere la tipologia delle stesse o l'argomento trattato ma la loro dislocazione negli spazi esterni: questo dato ci mostra come l'elemento spaziale sia parte integrante di un evento e che la vita all'aria aperta sia sentita dalla popolazione come un valore importante. Un ulteriore fattore emerso è l'importanza della dimensione sociale delle attività: non solo conferenze o lezioni, in cui i partecipanti assorbono passivamente delle nozioni, bensì forum, dibattiti, incontri di lettura, laboratori, orientamento allo studio e al lavoro. Queste richieste evidenziano il bisogno di interagire, socializzare, esprimere la propria opinione, la voglia di partecipare attivamente alla vita della biblioteca e della città. Tra i temi più richiesti per questo tipo di incontri spiccano il cinema, l'attualità, la psicologia, la medicina e la storia dell'arte, intesa come valorizzazione della conoscenza del territorio, così ricco di patrimoni da scoprire: sono argomenti dal forte legame con il quotidiano, che risultano avere un risvolto pratico e non solo teorico o intellettuale. Emerge quindi l'importanza di creare dei momenti di collegamento tra la cultura e la vita di tutti i giorni, per favorire l'avvicinamento anche di un'utenza non istituzionale, che ha meno familiarità con il mondo accademico o scolastico, aumentando così l'impatto della biblioteca sulla società.

6. Conclusioni

Le interviste hanno permesso, nel primo caso di indagine, di analizzare e approfondire l'impatto sociale che il trasferimento della Biblioteca Lazerini ha avuto sulla comunità locale, mentre nel secondo caso hanno mostrato il diverso utilizzo e gradimento delle fasce orarie da parte delle varie tipologie di utenti nonché i loro punti di vista e le loro aspettative nei confronti delle attività culturali. Le due ricerche

hanno però consentito anche qualcos'altro, che va al di là degli argomenti e dei contesti specifici che hanno analizzato: hanno evidenziato l'efficacia, ma anche i punti di debolezza, dell'applicazione ai servizi bibliotecari degli strumenti valutativi di tipo qualitativo.

È indubbio che la ricerca sociale presenti notevoli svantaggi in termini di facilità e velocità di esecuzione nonché di confrontabilità dei risultati. Al di là dello specifico metodo di ricerca utilizzato, infatti, l'approccio qualitativo implica un *corpus* di abilità, competenze e conoscenze non indifferente, che in Italia spesso non fa parte del pur ricco bagaglio culturale del personale bibliotecario. Inoltre, anche nel caso di uno staff in grado di intraprendere un tale percorso di ricerca, i tempi lunghi, le complessità organizzative e gestionali e le numerose scelte da compiere (che restano comunque sempre opinabili) spingono spesso a desistere. Infine, una volta effettuata l'indagine, si ottengono dei risultati che, non essendo puramente numerici, non sono immediatamente interpretabili, mentre le possibilità di confronto con altre ricerche e istituzioni sono solo parziali.

D'altra parte, i dati di tipo quantitativo forniscono esclusivamente una fotografia dello stato di fatto in un determinato momento, senza alcun indizio sulle eventuali cause o motivazioni che hanno portato all'affermarsi di una certa situazione. Per ottenere delle possibili interpretazioni al riguardo sono necessarie analisi più approfondite e meno standardizzate, in quanto connesse con la psicologia, gli impulsi intimi e le dinamiche degli individui e delle collettività. Inoltre, una volta divenuta pratica diffusa, anche l'attuazione e gestione di questo tipo di indagine diverrà notevolmente più semplice e, se costruita a partire da modelli di ricerca collaudati e condivisi, può essere prevista una reiterazione periodica che permetterà confronti in serie storica e una più facile rendicontazione.

In conclusione, le indagini di tipo qualitativo risultano certamente fondamentali ai fini di una risposta efficace da parte dei servizi bibliotecari ai bisogni e alle esigenze della comunità di riferimento, ma non vanno intese come alternativa ai più tradizionali metodi quantitativi, ai quali devono invece affiancarsi per poter ottenere una visione profonda e completa della biblioteca, del suo contesto, delle sue reali possibilità di sviluppo, dei pericoli in agguato e dei cambiamenti necessari affinché si ponga come guida e parte attiva delle trasformazioni della società.

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

[1] Aghemo Aurelio, *Biblioteche 2.0: l'attualità di un servizio*. Milano: Editrice Bibliografica, 2014.

[2] Agnoli Antonella, *Le piazze del sapere: biblioteche e libertà*. Roma-Bari: Laterza, 2009.

[3] Ead., *La biblioteca che vorrei: spazi, creatività, partecipazione*. Milano: Editrice Bibliografica, 2014.

[4] Biblioteca Lazzerini. Ufficio di statistica, *Report conclusivo indagine Customer satisfaction 2013*. 2013, <http://allegatistatistica.comune.prato.it/dl/20140128122414458/Report_biblio_2013.pdf>.

[5] *Biblioteche: valore e valori: atti della Giornata di studi, Roma, 21 maggio 2012*, a cura di Lucia Antonelli. Roma: AIB, 2013.

- [6] Bichi Rita, *La conduzione delle interviste nella ricerca sociale*. Roma: Carocci, 2007.
- [7] Boretti Elena, *Un grande servizio bibliotecario pubblico per tutti*, «Bollettino AIB», 46 (2006), n. 4, p. 383-397.
- [8] Cardano Mario, *La ricerca qualitativa*. Bologna: il Mulino, 2011.
- [9] Chiessi Sara, *Quanto valgono le biblioteche?: un metodo per valutare l'impatto sociale delle biblioteche pubbliche italiane*, «Bollettino AIB», 51 (2011), n. 4, p. 315-327.
- [10] Citti Alessandra [et al.], *Studiare, documentarsi, incontrarsi: indagine sull'utenza delle biblioteche universitarie nei Poli della Romagna. Indagine sul gradimento da parte dell'utenza (studentesca e non) della qualità dei servizi delle biblioteche dei Poli scientifico-didattici di Cesena, Forlì, Ravenna e Rimini*. 2014, <<http://amsacta.unibo.it/3960/>>, DOI: 10.6092/unibo/amsacta/3960>.
- [11] Conti Sergio, *Ha un futuro la biblioteca pubblica?: spunti e provocazioni (in funzione scaramantica)*. «Bollettino AIB», 46 (2006), n. 3, p. 263-267.
- [12] *La customer satisfaction nelle biblioteche delle università: elementi teorici, linee guida e casi di studio*, a cura di Chiara Faggiolani e Ilaria Moroni. Fiesole: Casalini libri, 2012.
- [13] Denzin Norman K.; Lincoln Yvonna S., *Handbook of qualitative research*. London: Sage, 1994.
- [14] Di Domenico Giovanni, *Biblioteconomia e culture organizzative: la gestione responsabile della biblioteca*. Milano: Editrice Bibliografica, 2009.
- [15] Faggiolani Chiara, *Misurare l'impatto per progettare il valore futuro*, «Biblioteche oggi», 31 (2013), n. 3, p. 67-70.
- [16] Ead., *Posizionamento e missione della biblioteca: un'indagine su quattro biblioteche del Sistema bibliotecario comunale di Perugia*. Roma: AIB, 2013.
- [17] Ead., *La ricerca qualitativa per le biblioteche: verso la biblioteconomia sociale*. Milano: Editrice Bibliografica, 2012.
- [18] Galluzzi Anna, *A proposito di biblioteconomia e scienze sociali*, «Bollettino AIB», 45 (2005), n. 2, p. 227-234.
- [19] Ead., *Il futuro della biblioteca pubblica*, «Bollettino AIB», 46 (2006), n. , p. 93-104.
- [20] Ead., *Modelli e strumenti per la valutazione dell'efficacia*. In: *Gestire il cambiamento*, a cura di Giovanni Solimine. Milano: Editrice Bibliografica, 2003, p. 289-385.
- [21] Ead., *Tipologie bibliotecarie: linee di orientamento metodologico*. In: *Lo spazio della biblioteca: culture e pratiche del progetto tra architettura e biblioteconomia*, a cura di Maurizio Vivarelli. Roma: Editrice Bibliografica, 2013, p. 337-345.
- [22] Gianturco Giovanna, *L'intervista qualitativa: dal discorso al testo scritto*. Milano: Guerini Scientifica, 2005.
- [23] Given Lisa M., *The Sage Encyclopedia of Qualitative Research Methods*. Thousand Oaks: Sage, 2008.
- [24] Guala Chito, *Posso farle una domanda?: l'intervista nella ricerca sociale*. Roma: Carocci, 2002.
- [25] Horvath Nicola M., *Indagini sui non utenti e sugli utenti marginali della Biblioteca comunale di Crema*. In: *1. Seminario nazionale di biblioteconomia: didattica e ricerca nell'università italiana e confronti internazionali, Roma, 30-31 maggio 2013*, a cura di Alberto Petruciani, Giovanni Solimine. Milano: Ledizioni, 2013, p. 201-205.

- [26] IFLA, *Guidelines for public libraries*. Munchen: Saur, 1986.
- [27] Id., *Il servizio bibliotecario pubblico: linee guida IFLA-Unesco per lo sviluppo*. Roma: AIB, 2002.
- [28] *L' impatto delle biblioteche pubbliche: obiettivi, modelli e risultati di un progetto valutativo*, a cura di Giovanni Di Domenico. Roma: AIB, 2012.
- [29] Lietti Pieraldo; Parise Stefano, *Il bilancio sociale della biblioteca*, «Bollettino AIB», 46 (2006), n. 1/2, p. 9-21.
- [30] Losito Gianni, *L' intervista nella ricerca sociale*. Roma-Bari: Laterza, 2004.
- [31] Luhmann Niklas, *Sistemi sociali: fondamenti di una teoria generale*. Bologna: il Mulino, 2001.
- [32] Lyn Richards; Morse Janice M., *Fare ricerca qualitativa*. Milano: Franco Angeli, 2009.
- [33] *Manifesto di Alessandria sulle biblioteche: la società dell' informazione in movimento*. 2005, <<http://www.aib.it/aib/cen/ifla/aless.htm>>.
- [34] Miccoli Sebastiano, *Questioni di epistemologia biblioteconomica*, «Bollettino AIB», 45 (2005), n. 4, p. 415-438.
- [35] Olivo Stefano, *La gestione delle biblioteche in Italia: sviluppo e prospettive di un servizio pubblico locale*. Cargeghe: Editoriale Documenta, 2010.
- [36] Pickard Alison J., *La ricerca in biblioteca: come migliorare i servizi attraverso gli studi sull' utenza*. Milano: Editrice Bibliografica, 2010.
- [37] Pirovano Lorenzo, *Adolescenti in biblioteca: una ricerca per un progetto sostenibile in Provincia di Lecco*, «Biblioteche oggi», 31 (2013), n. 4, p. 33-42.
- [38] Poll Roswitha, *Bibliography "Impact and outcome of libraries"*. 2012, <http://www.ifla.org/files/assets/statistics-and-evaluation/publications/Bibliography_Impact_and_Outcome_11_2012.pdf>.
- [39] Ead., *I dati che abbiamo, i dati che potremmo avere: nuovi sviluppi nella valutazione della biblioteca*, «Bollettino AIB», 51 (2011), n. 4, p. 369-380.
- [40] *Pubblica come, pubblica per chi: il servizio bibliotecario pubblico tra passato e futuro*, atti del convegno a cura della Biblioteca civica Bertoliana, Milano: Editrice bibliografica, 2010.
- [41] Ranganathan Shiyali R., *Le cinque leggi della biblioteconomia*. Scandicci: Le Lettere, 2010.
- [42] Maria Stella Rasetti. *Bibliotecario, il mestiere più bello del mondo*. Roma: Editrice Bibliografica, 2014.
- [43] *La San Giorgio risorsa per la città: bilancio sociale della biblioteca anno 2011*. 2013, <http://www.sangiorgio.comune.pistoia.it/bilancio-sociale-3/#.UtoxP_QuKIU>.
- [44] Shera Jesse H., *Social epistemology, general semantics and libraries*, «Wilson Library Bulletin», 35 (1961), n. 3, p. 767-770.
- [45] Silverman David, *Manuale di ricerca sociale e qualitativa*. Roma: Carocci, 2008.
- [46] Solimine Giovanni, *Biblioteca: scenari, culture, pratiche di servizio*. Roma-Bari: Laterza, 2012.
- [47] Id., *L' Italia che legge*. Roma-Bari: Laterza, 2010.
- [48] Traniello Paolo, *Le biblioteche alla luce della teoria dei sistemi*. In: *L' organizzazione del sapere: studi in onore di Alfredo Serrai*, a cura di Maria Teresa Biagetti. Milano: Sylvestre Bonnard, 2004, p. 421-435.

- [49] Id., *Biblioteche e società*. Bologna: il Mulino, 2005.
- [50] Tusini Stefania, *La ricerca come relazione: l'intervista nelle scienze sociali*. Milano: Franco Angeli, 2006.
- [51] Ventura Roberto, *La biblioteca rende: impatto sociale e economico di un servizio culturale*. Milano: Editrice Bibliografica, 2010.
- [52] Id., *Il senso della biblioteca*. Milano: Editrice Bibliografica, 2011.
- [53] *Vitamina biblioteca: quanto cresce la città: impatto sociale delle biblioteche, valutazione costi/benefici degli interventi culturali, domanda di cultura: atti della giornata di studio, la Biblioteca di Scandicci, 3 aprile 2009*, <<http://www.regione.toscana.it/documents/10180/70932/Vitamina%20biblioteca%20Quanto%20cresce%20la%20citta%60%20Atti%202009/3b5e7f9a-e6c0-4067-a887-602f9fb9e8e8>>.
- [54] *Vive voci: l'intervista come fonte di documentazione*, a cura di Massimo Pistacchi. Roma: Donzelli Editore, 2010.
- [55] Yin Robert K., *Lo studio di caso nella ricerca scientifica: progetto e metodi*. Roma: Armando, 2005.

Articolo proposto il 31 marzo 2014 e accettato il 27 giugno 2014.

ABSTRACT AIB studi, vol. 54 n. 2/3 (maggio/dicembre 2014), p. 261-277. DOI 10.2426/aibstudi-9966.

ELENA PETROSELLI, via dei Gonzaga 110, 00165 Roma, e-mail elena.petroSELLI@gmail.com.

Le indagini qualitative come strumento di valutazione dei servizi bibliotecari: riflessioni a margine di uno studio di caso

Gli esempi di indagini qualitative per la valutazione dei servizi bibliotecari e dei loro *outcomes* sono ancora pochi in Italia; di conseguenza permane un'incertezza terminologica, conoscitiva e operativa sull'argomento. Per questa ragione la condivisione delle esperienze fatte – dei metodi utilizzati, dei loro vantaggi e svantaggi, dei risultati ottenuti – non può che aiutare lo sviluppo di un modello di ricerca condiviso e collaudato. L'articolo illustra il metodo adottato per la valutazione dell'impatto della nuova sede della Biblioteca comunale di Prato. La ricerca – strutturata in una serie di interviste (diversificate a seconda della tipologia di intervistato) a cui sono stati integrati dati di tipo quantitativo – ha messo in luce i punti di forza e di debolezza della nuova struttura, dimostrando l'importanza di indagini di questo tipo ai fini della valutazione dell'impatto sociale delle biblioteche. La stessa metodologia è stata poi utilizzata per la valutazione *ex post* di un progetto dedicato all'utenza universitaria.

Qualitative research for valuing library services: a case study

In Italy the evaluation of library services (and especially of library outcomes) is quite a new subject: that's why sharing studies and experiences – the chosen methods, their pros and cons, the results achieved – can help develop a sound and common research model. The case study described in this article was aimed at evaluating the impact of the new public library of Prato on the local community. The research consisted in a number of interviews (carried out with different tools for different kind of interviewees) completed by a set of quantitative data, and highlighted the strengths and weaknesses of the new structure, thus demonstrating the importance of qualitative surveys in order to assess the social impact of libraries. The same research model has been used for the *ex-post* valuation of a project addressed to university students.