

Le biblioteche pubbliche nella rendicontazione sociale degli Enti locali

ILARIA GIGLIO

Napoli
igiglio89@gmail.com

MARIA MAIORANO

Salerno
maiorano.mar@gmail.com

DOI: 10.3302/2421-3810-201501-111-1

1. Uno sguardo generale

La situazione attuale delle biblioteche pubbliche italiane è alquanto eterogenea: alcune realtà si avvicinano alle migliori esperienze europee, ma nella maggior parte dei casi essa non riesce a tener testa agli standard internazionali. La nostra società è caratterizzata dall'informatizzazione e dalla disintermediazione che tendono a sminuire il valore dell'istituzione bibliotecaria e a provocare la sottovalutazione della sua funzione sociale da parte degli enti pubblici ai quali fa riferimento, pertanto le biblioteche pubbliche hanno bisogno di trovare un modo attraverso cui "avvalorare" la loro posizione in riferimento ai propri *stakeholders*.

Una soluzione possibile sarebbe quella di effettuare uno sforzo maggiore di autovalutazione e comunicazione, utilizzando la prassi della rendicontazione sociale, e in particolare la redazione del bilancio sociale.

Secondo la *Direttiva sulla rendicontazione sociale nelle amministrazioni pubbliche*¹ del 2006, la rendicontazione sociale è lo strumento attraverso il quale le pubbliche amministrazioni possono soddisfare le esigenze informative dei loro *stakeholders* dando loro la possibilità di valutare gli effetti della propria amministrazione; pertanto essa costituisce lo strumento principale di relazione con i portatori di interessi e in particolar modo con la comunità cittadina.

Gli strumenti attraverso cui le PA effettuano la rendicontazione sono documenti a consuntivo aventi lo scopo di informare la collettività rispetto al proprio operato in un determinato lasso di tempo. I documenti principali sono:

- bilancio di mandato: che copre il periodo di mandato amministrativo conclusosi;
- bilancio sociale: che si pone come mezzo attraverso cui permettere alla collettività di avere informazioni rispetto alle politiche, alle scelte ope-

rate dall'amministrazione e ai risultati raggiunti sul territorio, illustrati in modo puntuale e specifico.

I vantaggi che possono pervenire alle pubbliche amministrazioni da un'efficace rendicontazione possono essere estesi alla totalità delle istituzioni coinvolte dalla stesura del bilancio sociale (quindi anche alle biblioteche) e riguardano integrazione e rivitalizzazione della dimensione contabile attraverso una maggiore trasparenza nella rendicontazione delle risorse economico-finanziarie; ottimizzazione dei flussi comunicativi rivolti agli *stakeholders*; responsabilizzazione delle istituzioni attraverso la focalizzazione su trasparenza amministrativa e valutazione da parte dei cittadini; miglior funzionamento delle amministrazioni e maggiore considerazione della spesa pubblica; riorganizzazione strutturale dell'ente con maggiore considerazione dei processi di pianificazione, programmazione e controllo, effettuata

Il presente contributo sarà pubblicato in lingua inglese negli atti del convegno "L'identità della biblioteca pubblica contemporanea. Principi e metodi di analisi, valutazione, interpretazione" tenutosi il 12 dicembre 2014 presso l'Università degli studi di Torino. Il lavoro è stato progettato e strutturato congiuntamente dalle due autrici, così come le conclusioni finali, mentre nello specifico i paragrafi n. 1, 3, 4 sono a cura di Maria Maiorano, i n. 2, 5, 6 a cura di Ilaria Giglio.

Per tutti i siti web l'ultima consultazione è stata effettuata il 6 maggio 2015.

¹ DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA, *Direttiva sulla rendicontazione sociale nelle amministrazioni pubbliche*, 2006.

tenendo in considerazione i bisogni dell'utenza; valorizzazione e sviluppo delle competenze e delle professionalità; aumento di motivazione e soddisfazione del personale.

Gli enti pubblici possono render conto del loro operato e offrire la possibilità all'utenza di valutare le azioni intraprese attraverso l'utilizzo di una serie di indicatori, suggeriti anche in questo caso dalla *Direttiva*, quali: obiettivi perseguiti (cambiamenti quantificabili e misurabili attesi rispetto alla situazione di partenza); azioni intraprese (piani, progetti, servizi e interventi normativi), esplicitando gli indicatori di processo (attività, tempi, stato di avanzamento); risorse impiegate; risultati raggiunti (in termini di quantità e qualità delle prestazioni); efficienza (risorse impiegate/risultati raggiunti); efficacia (grado di raggiungimento degli obiettivi programmati); effetto (ricaduta sociale degli interventi realizzati); giudizi formulati dai destinatari degli interventi e dagli utenti dei servizi e ogni altro elemento descrittivo che consenta di valutare il rapporto tra gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti; impegni e azioni previste per il futuro (in termini di ulteriori cambiamenti programma-

ti sulla base dei risultati raggiunti). Lo strumento principale tramite il quale le pubbliche amministrazioni possono realizzare la rendicontazione sociale è quindi il bilancio sociale, utilizzabile contemporaneamente sia per la gestione interna che per la comunicazione esterna. Il bilancio è l'ultima fase del processo di rendicontazione e la connotazione "sociale" può riferirsi all'impatto e alle conseguenze immateriali che la presenza dell'ente locale e le sue attività hanno rispetto alla comunità interessata e alla costituzione partecipata del bilancio, che ha visto coinvolti i cittadini o altri gruppi di *stakeholders*. Le amministrazioni pubbliche dovrebbero ricorrere al bilancio sociale quale unico strumento attraverso cui valutare, auto-valutare e comunicare ai cittadini la "ricaduta sociale" dei propri interventi. In Italia purtroppo non sussiste tutt'ora l'obbligatorietà della redazione del bilancio².

2. Le basi metodologiche

Come già anticipato, sarebbe opportuno che le biblioteche pubbliche italiane si "ispirassero" alle pubbliche amministrazioni e utilizzassero lo stru-

mento del bilancio sociale per riuscire a render conto del loro operato e per acquisire maggior valore agli occhi dei propri *stakeholders*.

La letteratura professionale non si è ancora espressa in modo significativo rispetto all'importanza della rendicontazione sociale delle biblioteche³ e non è stata ancora effettuata una standardizzazione delle pratiche necessarie, nonostante esistano alcuni casi esemplari da poter utilizzare come riferimento⁴.

Tuttavia, prima di proporre un modello specifico di applicazione di bilancio sociale, attraverso il quale le biblioteche possano riuscire a esprimere la propria identità, è interessante verificare quale sia la percezione che attualmente in Italia si ha in merito al ruolo di queste istituzioni.

Dall'analisi della recente letteratura professionale italiana, l'identità della biblioteca pubblica contemporanea appare sempre più composita e necessitante di versatilità per potersi adattare ai contesti e agli scenari con cui deve confrontarsi. Ne risulta una struttura culturale vista non più "solo" come luogo di accesso e di conservazione delle informazioni, ma come un *makerspace* all'interno del quale gli

² Per un approfondimento sulla rendicontazione e sul bilancio sociale, si rimanda ai seguenti contributi: LUCA ANDRIOLA - CRISTIANA SERAFINI, *Il bilancio sociale: obiettivi, principi e principali esperienze in atto*, Roma, Enea, 2002; LUCA BARTOCCI, *Il bilancio sociale negli enti locali: fondamenti teorici e aspetti metodologici*, Torino, Giappichelli, 2003; LUCIANO HINNA, *Il bilancio sociale nelle amministrazioni pubbliche. Processi, strutture e valenze*, Milano, Franco Angeli, 2004; ILEANA STECCOLINI, *Accountability e sistemi informativi negli enti locali: dal rendiconto al bilancio sociale*, Torino, Giappichelli, 2004; *Rendere conto ai cittadini: il bilancio sociale nelle amministrazioni pubbliche*, a cura di Angelo Tanese, Napoli-Roma, ESI, 2004; GRUPPO DI STUDIO PER IL BILANCIO SOCIALE, *La rendicontazione nel settore pubblico*, in *Id.*, *Il bilancio sociale: standard di base e documenti di ricerca*, Milano, Giuffrè, 2005; ALFREDO ALESSANDRINI [et al.], *La nuova comunicazione dell'ente locale: organizzare l'ascolto, l'informazione e la partecipazione degli stakeholder*, Milano, Franco Angeli, 2006; GRUPPO DI STUDIO PER IL BILANCIO SOCIALE, *Gli indicatori di performance nella rendicontazione sociale*, Milano, Giuffrè, 2007; GRUPPO DI STUDIO PER IL BILANCIO SOCIALE, *La rendicontazione sociale nel settore pubblico*, Milano, Giuffrè, 2007; MINISTERO DELL'INTERNO, OSSERVATORIO PER LA FINANZA E LA CONTABILITÀ DEGLI ENTI LOCALI, *Linee guida per la rendicontazione sociale negli enti locali*, 2007; ALBERTO ROMOLINI, *Accountability e bilancio sociale negli enti locali*, Milano, Franco Angeli, 2007; PAOLA ORLANDINI, *Rendicontazione e responsabilità sociale*, Torino, Giappichelli, 2008; GRUPPO DI STUDIO PER IL BILANCIO SOCIALE, *Il bilancio sociale. Standard: principi di redazione del bilancio sociale*, Milano, Giuffrè, 2013.

³ Si rimanda a PIERALDO LIETTI - STEFANO PARISE, *Il bilancio sociale della biblioteca*, «Bollettino AIB», 46 (2006), n. 1/2, p. 9-21; STEFANO PARISE, *Il bilancio sociale come strumento di progettazione e valutazione in biblioteca*, in *Vitamina biblioteca: quanto cresce la città: impatto sociale delle biblioteche, valutazione costi/benefici degli interventi culturali, domanda di cultura*, atti della giornata di studio, Scandicci, 3 aprile 2009, redazione e editing Serena Borgi e Stefano De Martin, Firenze, Centro stampa Giunta Regione Toscana, 2009, p. 26-31; GIOVANNI DI DOMENICO, *La responsabilità sociale nella gestione delle biblioteche*, «Bibliotime» 14 (2011), n. 1, <<http://www.aib.it/aib/sezioni/emr/bibtime/num-xiv-1/didomenico.htm>>.

⁴ Il riferimento è ai bilanci sociali redatti dalla Biblioteca San Giorgio di Pistoia, dalla Fondazione per leggere e dal Comune di Pordenone, ai quali si accennerà successivamente.

utenti si possano sentire come parte attiva e creatrice⁵.

Si prospetta così la possibilità per le biblioteche di cominciare a competere non solo con le altre strutture culturali omologhe ma anche con il mondo dell'istruzione e della formazione, per presentarsi come laboratorio formativo in cui l'esperienza creativa possa coinvolgere tanto coloro che offrono il servizio quanto coloro che lo ricevono⁶.

A questo profilo, si aggiungono le vocazioni sociali delle biblioteche trattate nella recente norma ISO 16439:2014 (E) la quale prevede⁷:

- *Impatto sulla vita sociale*, attraverso influenza su: inclusione sociale e coesione sociale.
- *Partecipazione all'informazione e all'educazione* garantendo: accesso gratuito all'informazione, libero accesso a internet; educazione e *life-long learning*; cultura locale e identità.
- *Diversità culturale*: le biblioteche permettono a differenti gruppi di mantenere il loro patrimonio culturale e favoriscono l'identità comunitaria.
- *Sviluppo comunitario*: costituiscono un punto focale per molte attività e programmi che supportano lo sviluppo della comunità o della società in generale.
- *Benessere individuale*: la biblioteca può apparire non solo come luogo in cui leggere e studiare in tranquillità, ma anche come luogo di incontro e di condivisione di eventi. Il senso di appartenenza a un luogo può migliorare l'integrazione e contribuire alla pace sociale.
- *Preservazione del patrimonio culturale*: il valore potenziale delle biblioteche per le generazioni future, preservando il patrimonio documentario.

Grafico 1 - Bilanci sociali nei capoluoghi

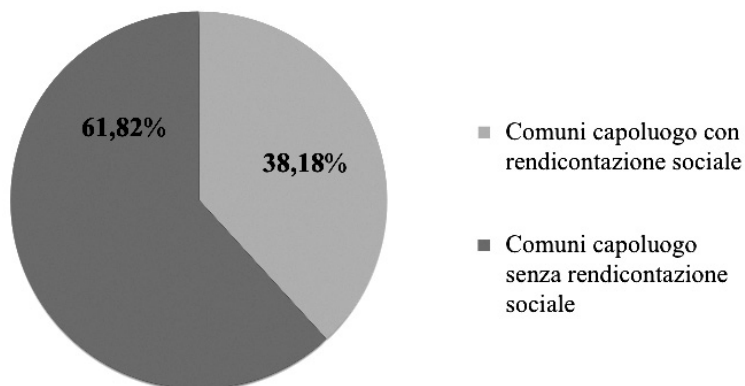
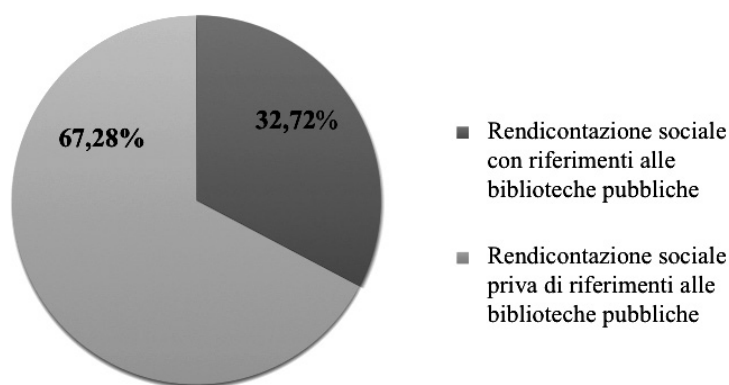


Grafico 2 - Presenza delle biblioteche nei bilanci sociali



Questi sono i profili che attualmente il mondo professionale riconosce alle biblioteche, ma sarebbe interessante capire quanto di tutto ciò sia realmente recepito dai vari *stakeholders* e soprattutto dagli enti locali di riferimento.

3. La rendicontazione in Italia: analisi, risultati ed esempi

Per avere una percezione più realistica della situazione italiana, si è ritenuto opportuno analizzare gli strumenti di rendicontazione dei comuni capoluogo di provincia attraverso un lavoro sistematico di censimento e ricerca e di analisi.

Lo studio si è sviluppato in tre differenti fasi: la prima ha previsto una ricerca preliminare degli strumenti di rendicontazione sociale dei comuni capoluogo di provincia; nella seconda sono state selezionate e verificate le diverse tipologie documentarie rinvenute presso gli enti locali; nella terza fase si è proceduto all'analisi sistematica dei dati presenti nei bilanci sociali.

Su un totale di 110 capoluoghi di provincia esaminati il 38,18% ha redatto il bilancio sociale mentre il 61,82% non lo ha fatto (Grafico 1).

Di questo 38,18%, il 67,28% non ha inserito riferimenti alle biblioteche all'in-

⁵ In particolare il tema della biblioteca come luogo del fare è trattato da: ANNA MARIA TAMMARO, *Le biblioteche pubbliche quale ponte per superare il digital divide*, atti del convegno di studi ARS, 30 novembre 2010, Regione Siciliana, p. 7, <<http://hdl.handle.net/1889/1512>>; SARA CHIESSI, *Il welfare è morto viva il welfare! Biblioteche pubbliche tra welfare e valore sociale*, «AIB studi», 53 (2013), n. 3, p. 273-284: 279; WALDEMARO MORGESE, *Biblioteconomia sociale? Certo, per contribuire al nuovo welfare*, «AIB studi», 53 (2013), n. 3, p. 297-305: 302.

⁶ Cfr. GIOVANNI SOLIMINE, *Nuovi appunti sulla interpretazione della biblioteca pubblica*, «AIB studi», 53 (2013), n. 3, p. 261-271: 269.

⁷ ISO 16439:2014 (E), *Methods and procedures for assessing the impact of libraries*, p. 14.

terno dei bilanci sociali; al contrario il 32,72% riporta notizie abbastanza specifiche sulle strutture bibliotecarie, sulle attività svolte e sull'eventuale partecipazione della cittadinanza (Grafico 2). È interessante anche notare, sempre all'interno del 38,18% di capoluoghi aventi bilancio sociale, quale sia la loro distribuzione a livello geografico. Esempi di rendicontazione sociale in Italia sono presenti per il 71,42% al nord, per il 16,66% al centro, per il 4,77% al sud e per il 7,15% nelle isole (Grafico 3).

4. Le best practices italiane

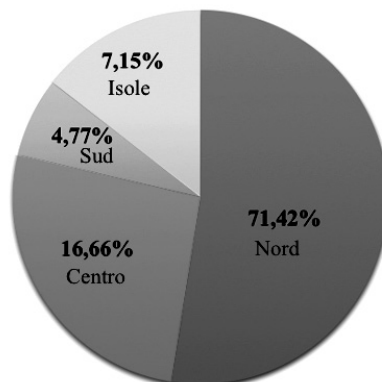
Alla luce dei dati emersi da queste analisi, si è ritenuto opportuno considerare alcuni esempi di bilanci sociali completi di molti dei parametri precedentemente indicati e si è optato per i casi della Biblioteca San Giorgio di Pistoia, della Fondazione per leggere e del bilancio sociale del Comune di Pordenone.

La San Giorgio di Pistoia ha redatto nel 2011 il bilancio sociale⁸, puntando sul concetto di biblioteca *efficace ed efficiente* con finalità e obiettivi riguardanti la biblioteca pubblica come struttura di base con raccolte e servizi rivolti ad ogni cittadino; come luogo di accoglienza e condivisione, caratterizzato dal libero accesso alle nuove tecnologie; come centro di promozione della lettura, della cultura e dell'informazione e come centro di identificazione del territorio.

Nel redigere il bilancio, sono stati considerati alcuni parametri inerenti la struttura, il suo funzionamento e i servizi offerti ma anche la soddisfazione e il rapporto che l'utenza ha con la biblioteca. Questi dati si riferiscono a:

- struttura: superficie totale; superficie accessibile al pubblico; totale posti lettura/consultazione/postazioni audio video;

Grafico 3 - Bilanci sociali per aree geografiche



- personale di ruolo;
- risorse: tipologie documentarie; acquisti e doni; riviste; fotografie; materiali multimediali; desiderata; novità editoriali; documenti scartati; documenti restaurati;
- servizi: iscritti; lettura quotidiani e riviste; prestiti; prestiti interbibliotecari; utilizzo di raccolte; suggerimenti e reclami; eventi; portali *web* e *social media*;
- attività: promozione della lettura; progetti educativi; rassegne e mostre bibliografiche; pubblicazioni; rassegne e proiezioni cinematografiche; promozione della biblioteca; convegni e seminari; visite guidate;
- spese: personale; carta e cancelleria; abbonamenti; acquisti; arredo; iniziative promozionali; restauri; comunicazione e segnaletica; formazione del personale; manutenzione e pulizie; energia elettrica, riscaldamento, acqua, telefono e rifiuti; assicurazione; contributi e rimborsi. Sono inseriti anche i risparmi prodotti dalla San Giorgio, i contributi che intercetta e quanto da risparmiare al Comune di Pistoia;
- gradimento: espresso da utenti, personale, amici e alleati della biblioteca.

Il fine ultimo di questo strumento è quello di evidenziare il ruolo sociale e culturale ma anche economico che la San Giorgio svolge all'interno della città di Pistoia.

A differenza del modello di rendicontazione pistoiese, il bilancio sociale diffuso nel 2013 dalla Fondazione per leggere (Biblioteche sud-ovest di Milano)⁹ si focalizza maggiormente sugli aspetti puramente economici derivanti dalle attività svolte dalle biblioteche coinvolte.

A tal proposito nel documento si fa riferimento all'esercizio finanziario, alle relative entrate e ai risparmi ottenuti con i progetti sviluppati dalla Fondazione. Anche le attività commerciali, quali sponsorizzazioni, corsi, workshop, merchandising ecc., sono evidenziate, in un'ottica di orientamento al risultato economico-finanziario.

Notizie più dettagliate riguardanti le biblioteche sono presenti solo in minima parte e riguardano perlopiù le normali spese di servizio e di gestione della struttura e delle attività svolte quotidianamente al suo interno.

Un ulteriore esempio di rendicontazione, che si differenzia nettamente dai due precedentemente analizzati nei quali le biblioteche vengono inserite in contesti economico-finanziari che le inquadrano in un'ottica di guadagno/ricavo che ne giustificerebbe l'esistenza stessa, è il bilancio sociale e ambientale promosso dal Comune di Pordenone nel 2011 e relativo al quinquennio 2006-2010. Il documento analizza tutti i settori interessati dall'azione dell'amministrazione comunale ed è strutturato in tre sezioni. La prima ha carattere introduttivo, ovvero descrive i modelli di riferimento e la struttura del documento; nella seconda sezione sono comunicate la *mission* dell'ente e le politiche socio-ambientali condotte nel corso del

⁸ *La San Giorgio risorsa per la città. Bilancio sociale della biblioteca*, anno 2011, Report finale 22 gennaio 2013, p. 2-18. È possibile effettuare il download del bilancio al link: <<http://www.sangiorgio.comune.pistoia.it/assets/files/download/files-vari/bilanciosociale2011.pdf>>.

⁹ È possibile effettuare il download del bilancio della Fondazione per leggere - Biblioteche sud-ovest di Milano al link: <http://www.fondazioneperleggere.it/docs/istituzionali/Bilancio_2013.pdf>.

quinquennio 2006-2010; nella terza sezione sono presentate le azioni intraprese dal Comune nei diversi settori inerenti famiglia, saperi, beni comuni, attività economiche, reti e comunicazione, risorse e organizzazione.

All'interno della sotto-sezione "saperi" vengono analizzati i musei, le biblioteche, l'archivio storico, l'Università, il Teatro Verdi e le iniziative culturali.

La partizione inerente le biblioteche presenta gli obiettivi che l'amministrazione ha raggiunto durante il periodo di riferimento ovvero quello di rendere la biblioteca un luogo aperto alla città e al suo territorio, capace di accogliere la domanda di cultura e informazione, di dare risposte e di proporre, infine, nuovi stimoli e interessi.

Tra le scelte prioritarie effettuate dall'amministrazione era inserita la realizzazione della nuova sede della biblioteca centrale (inaugurata nel giugno 2010), e la creazione di un istituto bibliotecario all'avanguardia sia dal punto di vista multimediale, con l'ingresso in SBN e l'uso delle tecnologie R-FID, sia dal punto di vista dei servizi erogati che ha tenuto in debita considerazione tutte le tipologie di utenti. Al fine di migliorare la qualità dell'offerta bibliotecaria presente nel territorio è stato creato il collegamento online dei patrimoni delle cinque Biblioteche circoscrizionali, e ad altre realtà culturali presenti sul territorio.

L'istituzione bibliotecaria pordenonese ha promosso numerose iniziative di carattere culturale di rilevanza anche sociale. Sono state create apposite sezioni specializzate come quella dei bambini e ragazzi, dei giovani adulti, della musica e l'archivio del fumetto. Oltre alle attività culturali legate al libro e alla promozione della lettura risultano numerose anche le iniziative rivolte

agli immigrati e ai detenuti della Casa circondariale.

Il bilancio è corredato da tabelle che riproducono i dati relativi agli incrementi nel corso degli anni di presenze; tessere attive; prestiti; media dei prestiti per utente; giorni di apertura; presenze per giorno di apertura; volumi in circolo; visite guidate; studenti partecipanti alle visite guidate; incontri culturali; partecipanti agli incontri culturali. Le indagini interessano anche le biblioteche circoscrizionali¹⁰ di Torre, Mary Della Schiava, Jolanda Turchet, circoscrizione Nord e circoscrizione Sud e i relativi utenti; ore di apertura; letture animate; partecipanti alle letture animate e la biblioteca multimediale con i propri giorni di apertura; accessi; pezzi dati in consultazione; richieste effettuate¹¹.

5. Nuove proposte

Ogni biblioteca che voglia cimentarsi nella stesura di un bilancio sociale deve tenere in considerazione alcuni passaggi obbligatori. Gli elementi caratterizzanti il bilancio sociale sono:

- volontarietà;
- rendicontazione degli impegni, dei risultati e degli effetti sociali prodotti;
- individuazione e costruzione di un dialogo con i portatori d'interesse.

Il bilancio sociale, dopo una presentazione iniziale del documento e una nota metodologica sul processo di rendicontazione, contiene informazioni relative a:

- valori di riferimento, visione e programma dell'amministrazione;
- politiche e servizi resi;
- risorse disponibili e utilizzate.

Il processo di realizzazione del bilancio

presuppone la preventiva definizione degli ambiti esaminati e si articola in:

- definizione del sistema di rendicontazione, attraverso elementi informativi e indicatori;
- rilevazione delle informazioni;
- redazione e approvazione del documento;
- comunicazione del bilancio sociale.

Il bilancio sociale deve: esprimere il senso dell'azione dell'amministrazione, descrivendo i processi decisionali e operativi che la caratterizzano e le loro ricadute sulla comunità; essere realizzato con cadenza periodica, permettendo di confrontare ciclicamente gli obiettivi programmati con i risultati raggiunti favorendo la definizione di nuovi obiettivi e impegni dell'amministrazione; essere integrato con il sistema di programmazione e controllo e con l'intero sistema informativo contabile; avere per oggetto le diverse tipologie di interventi posti in essere dall'amministrazione nell'esercizio delle proprie funzioni e nell'ambito delle proprie competenze; rendere conto anche dell'attività di soggetti pubblici e privati che concorrono alla realizzazione degli obiettivi dell'amministrazione; essere rivolto agli interlocutori dell'amministrazione.

Nello svolgimento di ciascuna delle fasi del processo, è necessario garantire:

- il coinvolgimento della struttura interna;
- il raccordo con il sistema di programmazione e controllo¹².

La redazione del documento finale deve esprimere essenzialmente il carattere comunicativo del bilancio sociale, rendendo significative per i destinatari le informazioni in esso contenute.

L'impostazione editoriale, la scelta del

¹⁰ Per ulteriori approfondimenti sulle biblioteche circoscrizionali si rimanda ad ANTONELLA AGNOLI, *La biblioteca che vorrei: spazi, creatività, partecipazione*, Milano, Editrice Bibliografica, 2014.

¹¹ COMUNE DI PORDENONE, *Bilancio sociale e ambientale 2011*, p. 65-66. È possibile effettuare il download del bilancio al link: <<http://www.comune.pordenone.it/it/comune/progetti/bilanciosociale>>.

¹² Cfr. G. U. n. 53 del 16 marzo 2006, *Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica sulla rendicontazione sociale nelle amministrazioni pubbliche*, p. 4-5.

linguaggio, la descrizione e la rappresentazione dei contenuti informativi del bilancio sociale devono essere concepiti in funzione dello specifico destinatario. In termini generali, occorre adoperare un linguaggio semplice, scorrevole e non ridondante; evitare l'utilizzo di concetti, termini e riferimenti propri del linguaggio amministrativo, tecnico e settoriale; nel caso di parole straniere e di acronimi è opportuno specificarne il significato; fare ricorso prevalente-

mente, ove possibile, a dati quantitativi, esposti con l'aiuto di tabelle e grafici accompagnati da spiegazioni che ne rendano chiara l'interpretazione.

Prima della diffusione, il bilancio sociale deve essere approvato o comunque fatto proprio da parte dell'organo di governo dell'amministrazione¹³.

Dopo queste dovute considerazioni di carattere generale, è possibile individuare, anche a partire dai bilanci analizzati, una serie di parametri che possano

guidare le biblioteche pubbliche nella redazione dei rispettivi bilanci sociali.

La comparazione delle indicazioni fornite dalle norme ISO 2789:2013, *International library statistics* e ISO 11620:2014, *Library performance indicators* ha consentito di ideare un prototipo di schema valutativo, funzionale alle biblioteche pubbliche per giustificare la loro esistenza e per comunicare il valore che esse hanno per la comunità di riferimento.

ISO 2789		ISO 11620	
Codice	Dati statistici necessari	Codice	Nome dell'indicatore
6.3.2	<i>Books and serials (printed material)</i>	B.1.1.1	<i>Required Titles Availability</i>
6.3.3	<i>Manuscripts</i>		
6.3.4	<i>Microforms</i>		
6.3.5	<i>Cartographic documents</i>		
6.3.6	<i>Printed music documents</i>		
6.3.7	<i>Audiovisual documents</i>		
6.3.8	<i>Graphic documents</i>		
6.3.9	<i>Patents</i>		
6.3.10	<i>Other library documents and items</i>		
6.3.11	<i>eBooks</i>		
6.3.12	<i>Other digital documents</i>		
6.3.13	<i>Databases</i>		
6.3.13	<i>Catalogue records</i>		
6.4.7	<i>eBooks readers</i>		
6.2.12.2.1	<i>Number of rejected accesses</i>	B.1.1.3	<i>Percentage of Rejected Accesses^{a)}</i>
6.2.4.1.1	<i>Interlibrary loan requests received from other libraries</i>	B.1.2.4	<i>Percentage of Successful Interlibrary Loans</i>
6.2.4.1.2	<i>Interlibrary loan requests made to other libraries</i>		
6.4.8.1	<i>Net usable area for library functions</i>	B.1.3.1	<i>User Area per Capita</i>
6.4.8.2	<i>Net usable area by function</i>		
6.4.8.3	<i>Gross floor area of library buildings</i>		
6.4.8.4	<i>Shelf counts</i>		
6.4.3	<i>User places</i>	B.1.3.2	<i>User Places per Capita^{b)}</i>
6.4.4	<i>Public access workstations</i>		
6.4.1	<i>Opening hours</i>	B.1.3.3	<i>Hours Open Compared to Demand</i>

¹³ Ivi, p. 14-15.

ISO 2789		ISO 11620	
Codice	Dati statistici necessari	Codice	Nome dell'indicatore
6.4.2	<i>Days open</i>		
6.7.2	<i>Total staff</i>	B.1.4.1	<i>Staff per Capita</i>
6.7.2.1	<i>Professional staff</i>		
6.7.2.2	<i>Qualified specialist staff</i>		
6.7.2.3	<i>Other staff</i>		
6.7.3	<i>Volunteers</i>		
6.7.6	<i>Staff allocation to service areas/working areas</i>		
6.7.7	<i>Staff allocation to special services</i>		
6.2.12.1	<i>Number of searches</i>	B.2.1.4	<i>Number of Content Units Downloaded per Capita^{c)}</i>
6.2.12.2	<i>Number of accesses</i>		
6.2.12.4	<i>Number of Internet accesses</i>		
6.2.12.3	<i>Numbers of downloads</i>	B.2.1.5	<i>Number of Downloads per Document Digitized</i>
6.2.12.5	<i>Use of the digitized collection</i>		
6.2.2	<i>Users</i>	B.2.2.2	<i>Percentage of External Users^{d)}</i>
A.2.1.1	<i>Types of users</i>	B.2.4.1	<i>Percentage of the Target Population Reached^{e)}</i>
		B.2.4.2	<i>User Satisfaction</i>

- a) La ISO 11620:2014 a p. 25 indica le modalità di calcolo dell'indicatore come $(A/B) \times 100$ in cui A «is the number of rejected accesses on a licensed database during a specified time period», e B «is the total number of rejected and successful accesses on the electronic database during the same time period».
- b) La norma indica a p. 41 le modalità di calcolo dell'indicatore come $(A/B) \times 1000$ in cui A «is the number of available user places», e B «is the number of persons in the population to be served».
- c) La ISO 11620:2014 a p. 51 indica le modalità di calcolo dell'indicatore come (A/B) in cui A «is the number of content units downloaded from a specified electronic resource during a specified time period», e B «is the population to be served».
- d) La norma indica a p. 57 le modalità di calcolo dell'indicatore come $(A/B) \times 100$ in cui A «is the number of external active borrowers», e B «is the total number of active borrowers».
- e) L'indicatore prevede la somministrazione di un questionario che interroghi l'utenza rispetto alla frequentazione della biblioteca in un determinato periodo di tempo. La norma indica a p. 63 le modalità di calcolo dell'indicatore come $(A/B) \times 100$ in cui A «is the number of persons answering "Yes"», e B «is the total number of persons answering».

Gli indicatori presenti all'interno della tabella sono il risultato di una selezione effettuata a partire dai set di dati statistici e di indicatori di performance suggeriti all'interno delle due norme. La scelta è stata effettuata in base alle informazioni riguardanti il valore e l'impatto sociale dei servizi bibliotecari, ricavabili dall'incrocio dei dati. In particolare la tabella prevede la corre-

lazione tra indicatori di performance¹⁴ (ISO 2789) e i dati quantitativi corrispondenti (ISO 11620). Lo scopo è quello di ottenere dati che possano arricchire il set di informazioni riguardanti l'impatto sociale dell'operato della biblioteca. A questo set qualitativo vanno aggiunte metodologie di analisi derivanti dalla valutazione d'impatto.

6. Metodologie per la misurazione dell'impatto sociale

Se i bilanci valutati sono caratterizzati da un utilizzo generalmente diffuso dei "classici" indicatori, soprattutto quantitativi, molto limitato invece è quello delle metodologie necessarie per esprimere il valore delle biblioteche pubbliche e comunicare il loro

¹⁴ Riguardo agli indicatori di performance e alla misurazione della qualità si rimanda, tra gli altri, a: ROSWITHA POLL - PETER TE BOEKHORST, *Measuring Quality: Performance Measurement in Libraries*, München, Saur, 2007.

impatto sulla comunità di riferimento. Tra i documenti considerati, sono pochi quelli in cui si è affrontata la problematica della valutazione dell'impatto, tra cui il bilancio sociale della Biblioteca San Giorgio di Pistoia, all'interno del quale si legge:

Molte sono le metodologie per misurare l'impatto sociale ed economico dei servizi culturali sulle comunità di riferimento [...] tutte di provenienza anglosassone e di scarsa frequentazione in casa nostra. In assenza di modelli italiani applicati alle biblioteche pubbliche, abbiamo scelto di servirci di due tipi di strumenti [...] capaci di far emergere con evidenza gli elementi più significativi nel rapporto tra la San Giorgio e la città: il risparmio che i suoi servizi producono a favore dei cittadini ed il livello di gradimento – diremmo quasi di affetto – di cui gode da parte dei suoi frequentatori. Per ottenere il primo dato il metodo usato è stato quello del ROI (Return On Investment), [...] per cogliere il grado di apprezzamento e l'apporto critico, con l'indispensabile corredo di indicazioni e suggerimenti, sono stati intervistati utenti, stakeholders e dipendenti¹⁵.

Per evidenziare l'impatto sociale del proprio operato, la San Giorgio ha fatto ricorso ad alcune interviste che sono state effettuate a tutti i soggetti che a diverso titolo interagiscono con la struttura. Dal bilancio è possibile apprendere che sono stati elaborati tre diversi questionari, rivolti rispettivamente: al personale, alle associazioni amiche e agli utenti.

Per quanto riguarda gli utenti, le domande poste sono state: motivazioni di utilizzo della biblioteca; frequenza di utilizzo; richiesta di esprimere un giudizio rispetto ad alcuni aspetti del servizio fornito; livello di soddisfazione rispetto alla copertura delle varie aree disciplinari; indicazione delle attività della biblioteca conosciute e relativo livello di soddisfazione.

Per quanto riguarda il personale: indagine relativa al senso di orgoglio e appartenenza; giudizio del rapporto relazionale con lo staff direttivo, con gli altri colleghi e con gli utenti; identificazione con la *mission* della biblioteca; giudizio rispetto ai tentativi della biblioteca di porsi dalla parte dell'utente; giudizio rispetto alla trasparenza; giudizio rispetto all'efficacia e all'efficienza dei servizi resi; influenza dell'esperienza lavorativa sul proprio bagaglio di competenze professionali; adeguatezza delle proprie esperienze formative pregresse.

Per quanto riguarda *amici e alleati*: efficacia del loro operato rispetto agli obiettivi della biblioteca; qualità del rapporto con il personale, con gli altri membri del gruppo, con gli utenti; identificazione con gli obiettivi comunitari della biblioteca; giudizio rispetto ai tentativi della biblioteca di porsi dalla parte dell'utente; giudizio rispetto alla trasparenza; giudizio rispetto all'efficacia e all'efficienza dei servizi resi.

Alle interviste sono poi aggiunte testimonianze dirette di *stakeholders* afferenti ai diversi gruppi rispetto al valore della biblioteca e al suo operato sul territorio¹⁶.

Il modello presentato dal bilancio della San Giorgio costituisce un valido punto di partenza a cui aggiungere alcune delle modalità di valutazione dell'impatto sociale, così come suggerite dalla ISO 16439:2014. Una biblioteca pubblica che voglia valutare l'impatto che ha sulla comunità di riferimento dovrà prima di tutto scegliere verso quale campione della popolazione orientare la propria analisi. Pertanto bisognerà scegliere tra utenza reale e potenziale, singoli individui o appartenenti a determinati gruppi, determinati demograficamente o attraverso criteri che siano adatti alla situazione contingente.

Dopodiché sarà necessario individuare, tra quelle qualitative, le tecniche

che si preferisce utilizzare, quindi interviste individuali, *focus group*, o ancora autovalutazione dell'utenza.

Nel caso in cui si scelga di utilizzare l'intervista individuale, la norma traccia la strada da seguire attraverso alcune indicazioni. Dal momento che sarà necessario far emergere la valenza sociale dell'impatto della biblioteca le domande da porre dovranno essere focalizzate su: tempo libero, scuola e apprendimento, informazioni salutari, ricerca del lavoro, informazioni per affari e commercio. È importante domandare del tempo risparmiato utilizzando i servizi bibliotecari, e richiedere suggerimenti su come velocizzarli e renderli ulteriormente efficienti. Inoltre parte delle domande dovranno focalizzarsi sul ruolo della biblioteca come spazio fisico in cui leggere, studiare, ma anche come luogo di socializzazione.

Alcune delle domande proposte nella ISO riguardano: ottenimento di informazioni utili per scuola o studio; ricezione di informazioni rilevanti per la salute e il benessere; miglioramento della resa lavorativa grazie alla biblioteca; risparmio di tempo; gradimento della visita; esperienza della biblioteca come luogo in cui leggere e studiare tranquillamente.

Se il questionario di impatto non riguarda tutta la popolazione ma un gruppo specifico, le domande dovrebbero essere relazionate alle necessità e agli interessi di quel gruppo. I risultati delle domande appena presentate potrebbero essere poi validati chiedendo agli intervistati la loro opinione rispetto all'eventuale sostituzione della biblioteca (o di alcuni dei suoi servizi).

La ISO riporta un esempio di domanda da porre, con le rispondenti alternative tra cui l'utente dovrebbe scegliere:

“Se questa biblioteca non esistesse, potrebbe ricavare le stesse informazioni e aiuto in qualche altro luogo?”:

– Da un'altra biblioteca.

¹⁵ Cfr. *La San Giorgio risorsa per la città* cit., p. 26.

¹⁶ *Ivi*, p. 12-21.

- Acquistando materiale rilevante.
- Tramite internet.
- Attraverso insegnanti, colleghi, amici.
- Tramite i media.
- Forse, ma richiederebbe più tempo e impegno.
- No, non penso che avrei le stesse informazioni.

Domande di questo genere non dovrebbero dare l'impressione che la biblioteca stia per chiudere, dal momento che il loro scopo è quello di dimostrare l'importanza e forse l'insostituibilità di una specificata biblioteca per un utente individuale¹⁷.

Rispetto all'utilizzo di *focus group*, invece, la norma suggerisce diversi *topic* sui quali impostare la discussione, attraverso un campione esemplificativo di domande, che dovrebbero far emergere l'opinione dei partecipanti sul valore generale delle biblioteche (es. 1) e i benefici che gli utenti ricevono dall'utilizzo dei servizi offerti (es. 2).

Esempi (1):

- Come vede il ruolo educativo delle biblioteche?
- Pensa che le biblioteche possano influenzare l'economia della sua comunità?
- Può suggerire in che modo le biblioteche possono supportare l'inclusione sociale?

Esempi (2):

- Per quale motivo visita solitamente la biblioteca?
- Quali vantaggi (o svantaggi) ha incontrato utilizzando la biblioteca?
- Ci sono altri punti che vorrebbe evidenziare in relazione all'influenza della biblioteca sul suo lavoro, studio o momento di svago¹⁸?

Molto interessante è anche il punto di vista della norma rispetto all'utilizzo dei questionari di autovalutazione che potrebbero, ad esempio, dimostrare i risultati dei corsi di formazione rivolti agli utenti o anche del servizio di *reference* e che, per avere effetto, dovrebbe essere effettuata prima e dopo l'utilizzo di un determinato servizio da parte dell'utente.

Nel modello di questionario proposto dalla norma agli intervistati è richiesto di indicare il proprio livello di familiarità con i diversi tipi di servizi offerti, individuandolo attraverso un valore che va da 1 a 5. Dall'analisi comparata dei singoli questionari è possibile evidenziare i livelli generali delle competenze raggiunte dal target individuato¹⁹.

Infine, per quelle biblioteche che riescono a offrire un servizio digitale e online tale da avere un costante target di riferimento, la norma propone di utilizzare come possibile strumento anche la *Log Analysis* che può sostituire l'osservazione fatta di persona rispetto all'utilizzo delle risorse elettroniche e dei servizi. Serve a evidenziare l'interazione tra utente e sistema e le informazioni che tramite essa è possibile ricavare sono:

- nome di dominio degli utenti;
- data e ora della transazione;
- tempo speso nella ricerca o nella visita;
- pagine collegate e visitate;
- parole delle domande di ricerca;
- numero di ricerche;
- numero di download²⁰.

7. Conclusioni

Questo lavoro rappresenta una prima riflessione rispetto ad alcune tematiche quali:

- l'importanza della rendicontazione

sociale, e in particolare dell'utilizzo del bilancio sociale per le biblioteche pubbliche italiane al fine di comunicare in modo più efficace all'esterno i propri valori: essendo generalmente riconosciuta l'efficacia del bilancio ai fini della rendicontazione, non sembrano esserci motivi per cui le biblioteche non dovrebbero usufruire di un tale strumento;

- una visibilità maggiore delle biblioteche pubbliche, percepita non solo dai professionisti del settore, ma anche dalle pubbliche amministrazioni, al fine di rendere più significativa la componente bibliotecaria locale all'interno delle amministrazioni di riferimento, in qualità di agenzia del cambiamento per la comunità e pertanto di servizio necessario;
- l'analisi delle *best practices* a oggi riconosciute, al fine di evidenziare le metodologie e le caratteristiche principali di alcuni eccellenti esempi italiani;
- proposta di una metodologia di indagine, attraverso la quale recuperare le informazioni necessarie alla redazione di un bilancio sociale, basata su standard utilizzabili anche in ambito bibliotecario, quali ISO 2789, 11620, 16489.

L'argomento affrontato è molto vasto per poter essere trattato esaurientemente in questo contesto, ad ogni modo il contributo si propone come input per la ricerca professionale rispetto a un campo di indagine sicuramente interessante e che, con il tempo, affinate le tecniche di redazione del bilancio sociale, potrebbe permettere alle biblioteche pubbliche italiane di acquisire un ruolo più significativo, non solo all'interno delle comunità di riferimento ma anche agli occhi degli enti da cui dipendono.

¹⁷ ISO 16439:2014(E) cit., p. 36-37.

¹⁸ Ivi, p. 41.

¹⁹ Ivi, p. 42-44.

²⁰ Ivi, p. 48.