

LA VALUTAZIONE
DELL'IMPATTO SOCIALE ED
ECONOMICO DELLE
BIBLIOTECHE PUBBLICHE IN
ITALIA
DUE PROGETTI PILOTA

Sara Chiessi
Roma, 21 maggio 2012

2010-2011: 2 progetti pilota

IFLA Research Librarian Partnership

- “Quanto valgono le biblioteche? Un metodo per valutare l’impatto individuale e sociale delle biblioteche pubbliche italiane”

AIB MARCHE

- “Valutazione dell’impatto socio-economico delle biblioteche marchigiane”

Quanto valgono le biblioteche?

La ricerca emiliana

Drastiche riduzioni ai budget delle biblioteche



Necessità di trovare e sperimentare nuove strategie di *advocacy*



Obiettivi:

- dimostrare l'esistenza di un valore delle biblioteche pubbliche per gli utenti e per la comunità,
- scoprire come gli utenti percepiscono questo valore,
- individuare un metodo* efficace per valutare i diversi tipi di impatto.

*economico, semplice e replicabile

Le 4 biblioteche

- Biblioteca “Antonio Delfini” di Modena (18.757 utenti attivi)
- Biblioteca decentrata “Crocetta” di Modena (2.987 utenti attivi)
- Biblioteca comunale di Castelfranco Emilia-MO (4.890 utenti attivi)
- Biblioteca di quartiere “Natalia Ginzburg” di Bologna (5.418 utenti attivi)

Il metodo

- Questionario per gli utenti (modello: IFLA Global statistics for the 21° century) somministrato tramite intervista.
- 1° test: via email su un campione selezionato di persone
- 2° test: in biblioteca su un gruppo ristretto di utenti
 - Individuazione (e scioglimento) di alcuni punti critici (es. definizione di “servizi online”)

Le interviste

- Durata media: 10'
- Vantaggi: migliore comprensione dell'efficacia del questionario
 - Nel complesso è comprensibile?
 - Ci sono domande che non funzionano?
 - Quanto tempo occorre per compilarlo?
- 81 questionari completati

Risultati/1

SERVIZI ONLINE/1

- “Le è capitato di consultare (da casa, dal lavoro etc.) il sito internet della biblioteca o il catalogo online?”
- “Se sì, con quale frequenza?”
- “Che cosa fa quando visita il sito internet della biblioteca o consulta l’OPAC?”

Risultati/1

SERVIZI ONLINE/2

- Solo il 42% utilizza i servizi online della biblioteca
- Di questi, solo il 13.5% utilizza i servizi online più di una volta al mese (vs il 77.8% che si reca in biblioteca più di una volta al mese)
- La maggioranza di limita a consultare l'OPAC.

Risultati/1

SERVIZI ONLINE/3

- I servizi online della biblioteca sono ancora poco conosciuti
- La scelta di intervistare gli utenti in biblioteca può aver escluso dall'indagine chi utilizza *prevalentemente* i servizi online della biblioteca
 - Prevedere uno specifico sondaggio online sull'OPAC o sul sito della biblioteca

Risultati/2

LO SCENARIO IPOTETICO DELLA CHIUSURA DELLA BIBLIOTECA/1

“Se il prossimo anno questa biblioteca chiudesse, potrebbe ottenere altrove le stesse informazioni/gli stessi servizi?”

- sì
- sì, ma con maggiore dispendio di tempo ed energie
- sì, ma non tutto
- no
- non so

Risultati/2

LO SCENARIO IPOTETICO DELLA CHIUSURA DELLA BIBLIOTECA/2

“Se ritiene di poterli ottenere altrove, dove si rivolgerebbe?”

- internet
- giornali, radio, televisione
- acquisto/noleggio in libreria o in negozi specializzati (videonoleggio etc.)
- amici, colleghi etc.
- un'altra biblioteca
- altro

Risultati/2

LO SCENARIO IPOTETICO DELLA CHIUSURA DELLA BIBLIOTECA/3

- La biblioteca è solo un luogo piacevole oppure è un servizio *essenziale*?
- Posizione strategica della domanda nel questionario:
 - Dopo aver fatto riflettere gli utenti su cosa fanno in biblioteca e su quali sono i benefici che ne traggono.
 - La domanda appare la naturale conseguenza delle precedenti (nessun utente si è mostrato spiazzato)

Risultati/2

LO SCENARIO IPOTETICO DELLA CHIUSURA DELLA BIBLIOTECA/4

- L'88.9% risentirebbe della chiusura della biblioteca
- 14.8% NON troverebbe altrove le stesse informazioni/gli stessi servizi
- Il 41.8% troverebbe le stesse informazioni su internet (vs l'80% con una connessione internet a casa)
- Il 92.5% si rivolgerebbe a un'altra biblioteca

Risultati/2

LO SCENARIO IPOTETICO DELLA CHIUSURA DELLA BIBLIOTECA/4

“È importante che esista ancora qualcosa di gratuito e condiviso tra le persone”

- La domanda sull'eventuale chiusura della biblioteca ha colpito gli intervistati influenzando sulle risposte libere, che si sono focalizzate sul **valore – non solo individuale, ma anche sociale** – della biblioteca.

Risultati/3

ANALISI INCROCIATA DEI DATI: BAMBINI E ADOLESCENTI/1

- Il 100% incontra gli amici in biblioteca (vs il 77,8% del totale degli intervistati)
- L'88.9 prende in prestito libri e/o DVD
- Il 66.6% usa i PC della biblioteca (vs il 30.9 del totale degli intervistati)
- Il 55.5% usa la fotocopiatrice/stampante della biblioteca (vs il 32.1% del totale degli intervistati)

Risultati/3

BAMBINI E ADOLESCENTI/2

- Percezione molto chiara della biblioteca
 - “Mi piace l’ambiente, e c’è una grande offerta di fumetti, che mi piacciono molto”
 - “Qui ci sto per guardare i film, studiare, scherzare con gli amici. È utile per stare in compagnia”
 - “Una cosa bella è stata poter scegliere anche tra gli scaffali dei libri per adulti, per esempio i gialli”

Risultati/3

BAMBINI E ADOLESCENTI/3

- Alta consapevolezza delle conseguenze di un'ipotetica chiusura della biblioteca
 - “Se la biblioteca chiudesse, rinuncierei ai fumetti che leggo ora”
 - “Rinuncierei a tutto quello che prendo di solito, a meno che non sia davvero indispensabile”
 - “Dovrei andare a Modena, ma il viaggio mi costerebbe e dovrei andare in un posto che non conosco bene”

Risultati/4

STUDENTI UNIVERSITARI/1

- L'86% studia/lavora in biblioteca (vs il 48% del totale degli intervistati)
- L'86.6 % utilizza il servizio di reference (% leggermente più alta del totale degli intervistati)
- Il 66.6% prende in prestito documenti
- Il 53.3% legge quotidiani/riviste in biblioteca
- Il 53.3% partecipa a mostre/eventi (vs il 39.5% del totale degli intervistati)
- Il 26.6% utilizza il catalogo della biblioteca

Risultati/4

STUDENTI UNIVERSITARI/2

- “Perché preferisci studiare qui invece che in una biblioteca universitaria?”
 - “L’atmosfera favorisce di più la concentrazione, e poi è un punto di ritrovo con i miei amici”
 - “Le biblioteche ben fornite di libri sono un gran risparmio. Studio qui perché è più vicina a casa”
 - “In una biblioteca universitaria, **mi verrebbe a mancare tutto il materiale non specificamente per lo studio.**”

Risultati/4

STUDENTI UNIVERSITARI/3

- “E' un punto di riferimento della mia vita. È meglio di una biblioteca universitaria perché è più informale: quando vengo qui sono libero di studiare oppure di fare altro. Inoltre non ci sono solo persone della mia facoltà, per cui c'è più scambio di idee, e confrontandomi con gli altri mi capita di scoprire cose che non conoscevo e che potrebbero interessarmi”

Risultati/4

STUDENTI UNIVERSITARI/4

- Gli studenti sono “**utenti impropri**” della biblioteca?
 - Non sembrano risposte chi utilizza la biblioteca solo come una sala studio.
 - Sembrano ben consapevoli della differenza tra una biblioteca pubblica e una biblioteca universitaria
 - Scelgono la biblioteca pubblica proprio in virtù dei servizi offerti e di un'atmosfera che non troverebbero altrove

Risultati/5

VALORE MONETARIO DELLA BIBLIOTECA

“Se non potesse usufruire di servizi bibliotecari, quanto crede che le costerebbe ottenere le stesse informazioni/gli stessi servizi da qualche altra parte?”

- L'11% degli intervistati spenderebbe 720€ o più all'anno
- Il 77.8% di questi ultimi ritiene che la biblioteca gli abbia fatto **risparmiare tempo** (contro il 56.8% del totale degli intervistati)
- Il 55.5% afferma che la biblioteca **li ha aiutati nella loro professione** (contro il 27.2% del totale degli intervistati)

Modifiche al questionario/1

- Lunghezza eccessiva
 - Domanda aggiuntiva sul tempo passato in biblioteca
 - Eliminazione della domanda sull'utilizzo dei servizi online (da riservare a una specifica indagine online)
 - Nella domanda riguardante i benefici della biblioteca, sostituzione delle opzioni:
 - 'Ho ottenuto informazioni utili per la mia attività imprenditoriale o commerciale'
 - 'Ho potuto incontrare/conoscere persone di ogni tipo'
- con le seguenti:
- 'la biblioteca mi ha fatto risparmiare denaro'
 - 'la biblioteca è/è stata uno stimolo per lo sviluppo e la crescita di mio figlio/nipote'.

Modifiche al questionario/2

- La domanda sul valore monetario della biblioteca può essere tenuta o eliminata a seconda degli obiettivi e del target della ricerca:
 - non è utile per comprendere il valore profondo della biblioteca, e non dà nessuna informazione su come accrescere o potenziare questo valore.
 - può fornire un risultato quantificabile ed efficace per dimostrare il valore della biblioteca ai finanziatori, agli amministratori e ai cittadini.
- Tra i dati personali, è necessaria qualche informazione aggiuntiva circa il grado di istruzione e la professione.

Conclusioni

Comprendere **qual è il valore della biblioteca** significa capire:

- che cos'è la biblioteca oggi
- che cosa dovrebbe essere
- che cosa può diventare...

...per svolgere al meglio il suo servizio per le persone e per la comunità.



La valutazione dell'impatto socio-economico delle biblioteche marchigiane

□ Corso-progetto:

- Formazione teorica
- Partecipazione a un progetto di ricerca: messa in pratica dei concetti acquisiti

□ Obiettivo:

- Adattare alla realtà italiana un modello di valutazione diffuso in area anglosassone e nordeuropea: quali risultati?

Soggetti coinvolti

- ALB – Sezione Marche
- Università degli Studi di Urbino
- Sistema Bibliotecario provinciale di Pesaro e Urbino
- Gruppo di lavoro (14 persone)
 - Rappresentanti delle 6 strutture coinvolte
- Studenti dell'Università di Urbino

Metodo/1

- Indagine “a faccette”
 - Approcci e metodologie diverse per ottenere un quadro il più possibile completo
- 1. Raccolta di dati statistici e descrittivi:
 - Indicatori
 - Profili delle strutture
 - Profili di comunità
- 2. Focus group con gli utenti (maggio-giugno 2011)
 - Invito diretto

Metodo/2

3. Indagini (ottobre-novembre 2011)

- Utenti della biblioteca (970 risposte)
- Facebook (200 risposte)
- Studenti delle scuole superiori (200 risposte)

4. Interviste in profondità (luglio-dicembre 2011)

- 10 “leader di comunità”

Persone totali coinvolte nell'indagine: **1400**

Risultati/1

STUDENTI

- 56.9% non frequenta le biblioteche pubbliche
- Tra questi, il 60.6% le frequenta raramente
- 11.1% le frequenta più di 3 volte al mese

Motivazioni:


- Disponibilità di **soluzioni alternative** (72%)
- Mancanza di tempo (48.8%)

Risultati/2

FACEBOOK

- Campione fortemente di parte
- Utenti esperti e molto fidelizzati
- Statisticamente irrilevante e **poco rappresentativo** dell'utente medio

INDAGINE UTENTI

- Risposte libere:  critiche, **lamentate** o richieste

“Non se ne può più di queste conferenze che disturbano inesorabilmente chi cerca con difficoltà di studiare!”

Dettagli tecnici

□ ZOHO

- Applicazione web per la gestione dei progetti (repository, calendario, forum etc.)
- Da 20 dollari / mese

□ SURVEY MONKEY

- Gestione dei dati, esportazione nei vari formati, creazione di tabelle, grafici etc.
- 300 € / anno

□ GANTTPROJECT

- Pianificazione del progetto
- (Gratuito)