

Ilaria Giglio e Maria Maiorano

Modelli e spunti per la rendicontazione sociale delle biblioteche pubbliche**Abstract**

This paper is focused on the value of social accountability in public libraries. After a previous work centred on Italian situation, with this one we've tried to understand the state of social accountability in American public libraries and to compare it with the Italian one. During this work we've found a new interesting initiative from the Public Libraries Association: the Project Outcome that is based on the importance of the evaluation of libraries' impact starting from the users and on their involvement to define the real value of a public library in its context.

1. La rendicontazione sociale delle biblioteche pubbliche italiane [1]

L'indagine illustrata in questa sede è lo stadio successivo di una ricerca condotta per rilevare la presenza delle biblioteche pubbliche all'interno della rendicontazione sociale degli enti locali italiani [2]. Il precedente contributo ha esaminato le caratteristiche del bilancio sociale [3] e messo in evidenza i vantaggi che gli enti italiani potrebbero ricavare dall'applicazione di questo strumento di rendicontazione alle biblioteche pubbliche.

A supporto di questa tesi è stato effettuato uno studio relativo alla presenza di rendicontazione sociale presso gli enti locali italiani, focalizzando l'attenzione sul ruolo affidato alle biblioteche pubbliche all'interno di questi documenti. I risultati hanno evidenziato un limitato utilizzo dello strumento nelle pubbliche amministrazioni (su 110 comuni capoluogo solo il 38,18% presenta la rendicontazione e, all'interno di questa percentuale, appena nel 32,72% dei casi si hanno riferimenti specifici alle biblioteche), nonché una netta difformità a livello territoriale (Nord 71,42%, Centro 16,66%, Sud 4,77%, Isole 7,15%) [4].

Incrociando i dati inseriti nei bilanci con gli indicatori europei delle ISO 2789 e ISO 11620 [5] si è poi costruito un modello di schema valutativo funzionale alle biblioteche pubbliche per individuare il loro impatto sulle comunità di riferimento.

In questa sede si è cercato di allargare il campo di indagine e di estenderlo agli Stati Uniti d'America, per trovare possibilità di paragone e di miglioramento.

2. La realtà americana

La fase preliminare di questo studio ha riguardato la ricerca di bibliografia specifica e di riferimenti normativi che guidassero le amministrazioni statali americane nella gestione e nella promozione sociale delle proprie biblioteche. Un interessante spunto è pervenuto dallo *State of America's Libraries Report 2014* [6] dell'ALA, nel quale sono riportate le caratteristiche generali delle biblioteche pubbliche statunitensi e che evidenzia l'impatto sociale derivante dal loro operato.

L'indagine ha mostrato l'assenza di riferimenti bibliografici e pertanto, tenendo sempre in considerazione il confronto con il panorama italiano, si è cercato di individuare una costante operativa nell'ambito del sistema delle biblioteche pubbliche americane, al fine di evidenziare il loro *modus operandi* per la rendicontazione sociale delle biblioteche e per l'utilizzo dell'utenza nella redazione dei bilanci.

Lo studio è stato condotto su un campione di sei stati collocati ai punti estremi del territorio statunitense.



Tav. 1: Stati Uniti d'America con indicazione degli stati scelti

Procedendo da sinistra verso destra troveremo in ordine:

- Oregon: 225 biblioteche pubbliche per un totale di 3.831.074 abitanti;
- Minnesota: 380 biblioteche pubbliche per un totale di 5.303.925 abitanti;
- Colorado: 276 biblioteche pubbliche per un totale di 5.029.196 abitanti;
- Texas: 646 biblioteche pubbliche per un totale di 26.059.203 abitanti;
- Kentucky: 197 biblioteche pubbliche per un totale di 4.339.367 abitanti;
- New York: 1080 biblioteche pubbliche per un totale di 19.746.227 abitanti.

Complessivamente gli Stati Uniti contano attualmente 119.487 biblioteche di differenti tipologie. Il sito dell'ALA [7] le suddivide in pubbliche, accademiche, scolastiche, speciali (intendendo quelle mediche, religiose, giuridiche, e considerando anche quelle facenti capo alle forze armate e quelle governative). Per quanto riguarda le biblioteche pubbliche, esse ammontano in totale a 9.082 unità amministrative [8], per un numero complessivo di 8.895 edifici centrali e 7.641 sedi dislocate, con una copertura territoriale di 16.536 edifici su un totale di 325.127.000 abitanti [9].

Dopo la ricerca bibliografica e normativa, sono stati esaminati i siti istituzionali degli Stati selezionati per verificare la presenza all'interno di essi di strumenti di rendicontazione assieme alle loro modalità di utilizzo, e per esaminare eventuali riferimenti alle biblioteche pubbliche e alle loro funzioni sociali [10].

Da un primo spoglio effettuato sui diversi documenti istituzionali si è evidenziata l'assenza di riferimenti specifici alle biblioteche locali [11]. Tuttavia è stato possibile individuare all'interno dei siti visualizzati la presenza costante di specifiche sezioni riguardanti il sistema bibliotecario statale, con rimandi alle organizzazioni coinvolte. Ciò ha permesso di estrapolare ed elaborare, per alcuni degli stati esaminati, le informazioni relative alla presenza di organi specifici incaricati di vigilare sulle procedure di rendicontazione sociale delle biblioteche su cui sovrintendono. È stato inoltre possibile, dal momento che la documentazione è completamente accessibile, individuare i parametri utilizzati annualmente dalle biblioteche per il miglioramento dei servizi, della gestione economico-finanziaria e dell'impatto [12].

A livello generale, si sono trovate spesso informazioni riguardanti la struttura centrale di riferimento e, solo dopo aver effettuato il collegamento al sito web specifico [13], è stato possibile analizzare l'organizzazione statale delle biblioteche pubbliche, la presenza dell'obbligo di rendicontazione, la predisposizione di format predefiniti per la standardizzazione delle pratiche valutative, il rinvio alle singole biblioteche, ai loro siti web ed infine alla possibilità di visualizzare ed effettuare il download dei reports annuali pubblicati.

L'analisi ha riguardato non solo il report generale del servizio bibliotecario statale (dove presente), ma anche quello di alcune delle singole biblioteche locali. I risultati emersi hanno evidenziato differenze nelle politiche statali e nelle modalità di comunicazione e pubblicazione della documentazione prodotta. Nonostante ciò, si è cercato di individuare all'interno dei report delle costanti rispetto a:

- informazioni veicolate;
- contesto di raccolta delle informazioni;
- modalità di raccolta dati;
- coinvolgimento dell'utenza.

Di seguito riportiamo una tabella con le voci più frequenti proposte nei format degli stati analizzati:

	OREGON	TEXAS	COLORADO	MINNESOTA	KENTUCKY	NEW YORK
Informazioni generali	X	X	X	X		X
Staff e salari	X	X	X	X	X	X
Collezioni	X	X	X	X	X	X

Reddito e Finanziamenti	X	X	X	X		X
Entrate e Uscite	X	X		X	X	X
Tecnologie	X	X	X	X	X	X
Contatti	X					
Orari	X	X		X		
Accessibilità				X		
Servizi e Servizi Telematici	X	X	X	X		
Relazione sull'incremento dei servizi	X					
Utenti registrati				X		
Feedback dell'utenza			X			
Amici della biblioteca			X	X		
<i>Board of trustees</i>			X	X	X	
Fondazioni			X	X		X
Risorse condivise		X		X		X
Progettazione degli interventi			X	X		X
Dati identificativi			X			X
Codici Amministrativi	X	X				
Servizi biblioteca centrale						X
Servizi biblioteche satellite			X			
Altre informazioni	X				X	

Tav. 2 Voci frequenti all'interno dei report analizzati

Nella tabella seguente, invece, si riportano le costanti relative all'organizzazione dei report, alle modalità di gestione e alle loro caratteristiche basilari:

	OREGON	TEXAS	COLORADO	MINNESOTA	KENTUCKY	NEW YORK
Organo centrale di standardizzazione	X	X	X	X	X	X
Format predefinito	X	X	X	X	X	X
Guida alla compilazione del format	X	X	X	X		X
Dati qualitativi	X	X	X	X		X
Dati quantitativi	X	X	X	X	X	X

Valutazione d'impatto	X					
Possibilità di download	X	X	X	X	X	X
Presenza nel report dell'ente amministrativo di riferimento		X				
Report nazionale unificato	X					X

Tav. 3: Costanti rilevate nei report

Dall'osservazione delle tabelle è possibile individuare delle voci ricorrenti, che si riferiscono tanto alle informazioni di carattere generale quanto all'organizzazione e alla gestione della rendicontazione. Bisogna considerare che i campioni analizzati sono strutturalmente diversi, per area, caratteristiche intrinseche ed estrinseche, nonché per target di riferimento.

Dallo studio dei report e della documentazione ad essi collegata risulta evidente come, a dispetto della discreta autonomia degli stati in merito alla gestione delle biblioteche, persista una prassi condivisa basata sull'utilizzo di uno schema predefinito focalizzato sugli elementi più significativi e comuni presenti nelle diverse realtà. Per ogni format esiste generalmente una guida annuale alla compilazione [14], che accompagna i bibliotecari coinvolti nella raccolta dei dati generali.

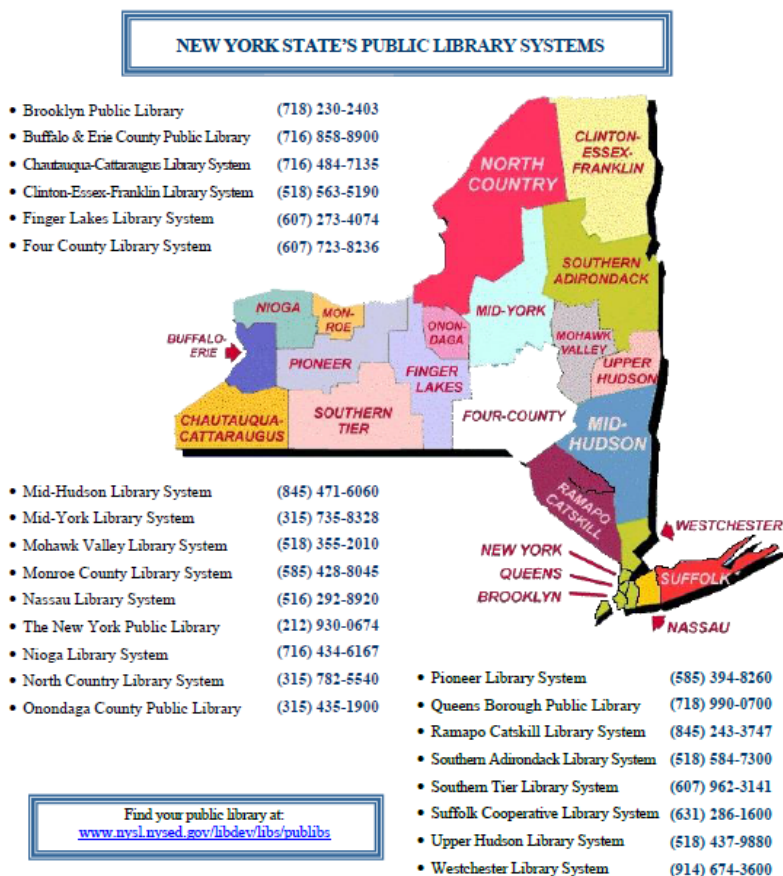
Si sono analizzati anche report specifici [15] di alcune biblioteche pubbliche presenti nei sei stati campione, per individuare in che modo le linee guida generali siano state applicate: il risultato che è emerso denota una diffusa omogeneità di applicazione, con limitate eccezioni presenti in alcuni stati.

Per il Texas l'analisi è stata effettuata sul report della biblioteca pubblica della capitale Austin. Si tratta del solo caso, tra quelli esaminati, in cui si faccia riferimento a una biblioteca pubblica all'interno della rendicontazione sociale generale della città. Infatti all'interno dell'*Annual performance report 2014* è presente una sezione riservata alla *Austin public library* che evidenzia l'impatto che questa ha sulla comunità, tenendo in considerazione tanto i fattori materiali quanto quelli immateriali.

Il caso del Minnesota è interessante per la facilità di reperimento dei documenti: a partire dal sito [16] del sistema delle biblioteche pubbliche è possibile visualizzare e scaricare il report annuale di ogni biblioteca.

In Kentucky, che tra i sei stati campione è il più piccolo e con un numero relativamente limitato di biblioteche, l'organizzazione è meno stratificata rispetto agli esempi valutati in precedenza. Ciononostante, è stato comunque possibile recuperare lo *Statistical report of Kentucky public libraries 2013-2014* [17]: questo documento, che ha un'impostazione prettamente quantitativa, riporta le statistiche del biennio 2013-2014 relative alle 190 biblioteche pubbliche presenti sul territorio statale.

Infine, considerando il caso dello stato di New York, è evidente come, nonostante l'enorme capillarità del sistema bibliotecario nazionale, si riesca comunque a mantenere un'organizzazione centrale solida e stabile. La rete di biblioteche pubbliche si articola attraverso 23 differenti sistemi bibliotecari, come risulta dalla Tavola 4:



Tav. 4: Stato di New York con suddivisione dei sistemi bibliotecari

Al termine della raccolta dei dati statistici ciascun sistema provvede alla stesura del report generale delle biblioteche inserite all'interno della propria rete. Emblematico è l'esempio della *New York Public Library* che, per l'anno 2014, delinea la figura di una biblioteca-impresa culturale che sfrutta al meglio le potenzialità del bilancio sociale quale mezzo di comunicazione verso i propri *stakeholders*. Nulla sembra essere lasciato al caso: dai saluti del *chairman* e del presidente alla promozione dei progetti e dei relativi investimenti, fino all'indicazione dei servizi resi e dell'impatto che questi hanno sugli utenti i quali possono esprimerlo e condividerlo attraverso testimonianze dirette.

3. Project Outcome

Rispetto alla prima fase di ricerca, è evidente l'assenza o comunque l'insufficienza della partecipazione diretta dell'utenza nella stesura dei report finali: risulta infatti che fino al 2015, a livello generale, non esistesse per le *public libraries* una prassi regolarmente applicata di rendicontazione partecipativa e sociale.

Questi dati potrebbero risultare, in linea di massima, simili a quelli italiani rilevati dall'indagine precedentemente citata, ovvero riflettere una situazione quasi del tutto lacunosa nell'ambito della rendicontazione e carente rispetto alla standardizzazione delle procedure [18].

Nel caso italiano sono stati esaminati e incrociati i parametri contenuti nelle ISO 2789:2013, *International library statistics* e nelle ISO 11620:2014, *Library performance indicators*, per poter strutturare una griglia di dati da tenere in considerazione in un progetto di rendicontazione. Similmente in ambito statunitense è di recente affermazione un'iniziativa che mira alla standardizzazione delle procedure, caratterizzata dall'indicazione puntuale delle informazioni basilari necessarie alla creazione di reports rendicontativi basati sul coinvolgimento dell'utenza.

Questa procedura è il risultato del *Project Outcome* della *Pubic Library Association* (PLA) [19]: si tratta di un'iniziativa avente lo scopo di aiutare le biblioteche ad acquisire dati e informazioni necessarie alla loro rendicontazione sociale, derivanti dal coinvolgimento dell'utenza. Il progetto trae origine da una dichiarazione effettuata dal presidente della PLA, Carolyn Anthony e apparsa su un articolo dell'Agosto 2013 del *Public Libraries Online* [20]: "We also need to measure the outcome or impact regarding the difference that some of these services make in the lives of individuals and the well-being of the community", nel quale si suggerisce la necessità di considerare i fattori derivanti dai cambiamenti apportati nella vita degli utenti che hanno usufruito dei servizi bibliotecari.

In seguito a questa sollecitazione, sempre nel 2013, è stata organizzata una *task force* costituita da bibliotecari e ricercatori avente lo scopo di sviluppare un set di domande che avrebbero costituito un format standardizzato adattabile a qualsiasi tipo di biblioteca, di ogni dimensione e tipologia di utenza. Il gruppo ha testato i questionari elaborati nell'autunno del 2014 ed il progetto è stato poi promosso a partire dal 2015. Gli ambiti di indagine individuati sono:

1. senso di appartenenza alla città/comunità di riferimento;
2. inclusione digitale;
3. apprendimento della prima giovinezza;
4. sviluppo economico;
5. educazione e *lifelong learning*;
6. competenze lavorative;
7. lettura estiva.

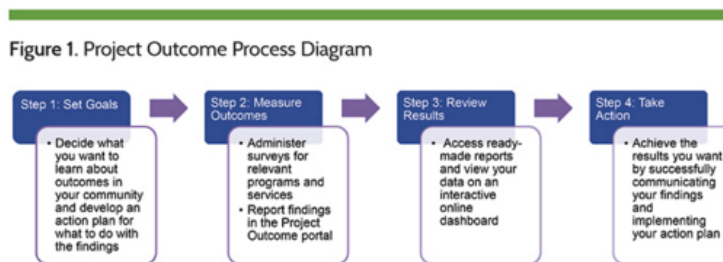
L'iniziativa ha catturato l'attenzione dell'organizzazione *no profit* Bill & Melinda Gates Foundation, che ha promosso lo sviluppo dell'iniziativa con un finanziamento annuale di 3 milioni di dollari.

Il *Project Outcome* è stato avviato ufficialmente il 26 giugno 2015 durante l'Annuale conferenza tenuta dall'ALA a San Francisco, ed in seguito più di 60 biblioteche si sono incontrate per acquisire le competenze necessarie per partecipare il progetto. Alle biblioteche interessate è stato fornito un training specifico attraverso un portale digitale che garantisce loro continua assistenza.

Lo scopo del progetto è quello di implementare la misurazione di impatto, attraverso questionari predefiniti da somministrare ad un campione di utenti. In questo modo, sfruttando la diversità di competenze e conoscenze sviluppate dall'utenza della biblioteca, i dati raccolti riescono a evidenziare il valore immateriale delle attività svolte.

Partecipando al progetto le biblioteche hanno la possibilità di: individuare le proprie aree di interesse, che saranno quelle coperte dall'indagine; utilizzare il portale del PO per inserire i dati; avere uno sguardo complessivo dei risultati delle indagini; stendere reports e in seguito progettare le proprie attività alla luce dei risultati raccolti.

L'attuazione del *Project Outcome* segue una programmazione definita apriori, come illustrato nel diagramma sottostante:



Tav. 5: *Project Outcome* process diagram

La realizzazione del PO prevede il coinvolgimento completo di tutto lo staff, al quale è demandato il compito di raccogliere e analizzare le opinioni dell'utenza, per poi sviluppare nuovi progetti utili al cambiamento ed al miglioramento generale dei servizi. In particolare la divisione del lavoro è così articolata:

- bibliotecari: organizzano e gestiscono la somministrazione all'utenza dei questionari relativi alle attività di loro pertinenza;
- manager: decidono di modificare i programmi e i servizi resi alla luce dei risultati dei questionari;
- parte dello staff bibliotecario che interagisce con i partner e con i leader comunitari: organizza e comunica i risultati delle indagini in modo adeguato per ogni tipologia di destinatario.

Il PO si sviluppa attraverso questionari che coprono sette aree di influenza: le biblioteche possono scegliere di effettuare la valutazione utilizzando tutte

o alcune di esse in base alle proprie necessità.

Di seguito un esempio del format del questionario relativo ai servizi riguardanti la promozione della lettura tra i bambini:

	Strongly Agree	Agree	Neither Agree nor Disagree	Disagree	Strongly Disagree	N/A
You learned something new that you can share with your children						
You feel more confident to help your children learn						
You will spend more time with your children (e.g., reading, singing, talking, writing, playing)						
You are more aware of the resources and services provided by the library						
What did you like most about the program?						
What could the library do to improve your child's enjoyment of reading?						

Tav. 6: PO, esempio di questionario

Dopo i test effettuati prima del lancio ufficiale, le biblioteche coinvolte, come la *Houston Public Library*, hanno verificato come i feedback dell'utenza fossero positivi rispetto alla possibilità di essere coinvolta nel miglioramento della biblioteca frequentata attraverso la propria opinione.

Inoltre il riscontro positivo ha riguardato anche la tipologia di test, veloce e semplice da compilare, ed essi hanno evidenziato un risultato migliore quando somministrati dallo staff e non da personale volontario. Le biblioteche utilizzate per la sperimentazione pilota del format sono state scelte in base a diversi criteri in modo tale da fornire un campione quanto più esemplificativo delle tipologie di biblioteche pubbliche, diversificate per grandezza, collocazione e caratteristiche del target di riferimento [21].

Il PO è strutturato per raccogliere dati qualitativi e quantitativi che, letti e interpretati congiuntamente, possono fornire indizi significativi rispetto alla eventuale politica da assumere.

Il progetto si presta all'utilizzo da parte di ogni tipo di biblioteca: in base alle pregresse esperienze avute con la valutazione d'impatto sono previsti diversi livelli di interazione con la piattaforma ufficiale. Per le biblioteche che non hanno mai svolto analisi del genere, sono messe a disposizione delle risorse volte a renderle più consapevoli e per aumentare la familiarità nei confronti di questo tipo di indagini.

Per le strutture ad un livello "medio", cioè che in passato hanno effettuato misurazioni di impatto senza però riuscire ad ottimizzarle e a sfruttarle in maniera efficace, è messa a disposizione una piattaforma centrale di *data entry* ed un sistema di archiviazione con questionari "pronti all'uso", che guidano lo staff attraverso il passaggio da una misurazione di impatto vista come pratica occasionale ad un *modus operandi* abituale. Infine, per le biblioteche abituate a questa analisi, sono organizzati periodicamente *webinars* e messe a disposizione altre risorse per esaminare e standardizzare alcune procedure, come ad esempio la comunicazione ai partner dei dati raccolti.

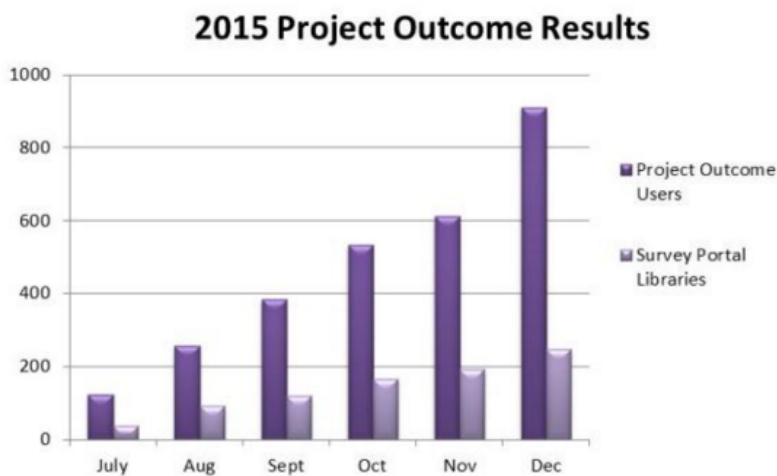
Di seguito si riporta la tabella contenente le domande che compongono i diversi questionari, suddivisa per aree di interesse.

Outcome Measurement Survey Questions

Civic/Community Engagement	<ol style="list-style-type: none"> 1. You are more aware of some issues in your community 2. You feel more confident about becoming involved in our community 3. You intend on becoming more engaged in your community 4. You are more aware of applicable resources and services provided by the library 5. What did you like most about the program? 6. What could the library do to better assist you in with your involvement in the community?
Digital Inclusion	<ol style="list-style-type: none"> 1. You feel more knowledgeable about using digital resources 2. You feel more confident when using digital resources 3. You intend to apply what you just learned 4. You are more aware of applicable resources and services provided by the library 5. What did you like most about the program? 6. What could the library do to improve your learning?
Early Childhood Literacy	<ol style="list-style-type: none"> 1. You learned something new that you can share with your children 2. You feel more confident to help your children learn 3. You will spend more time with your children (reading, singing, talking, writing, playing) 4. You are more aware of applicable resources and services provided by the library 5. What did you like most about the program? 6. What could the library do to improve your children's enjoyment of reading?
Economic Development	<ol style="list-style-type: none"> 1. You feel more knowledgeable about what it takes to establish a business 2. You feel more confident about establishing a new business 3. You intend to apply what you just learned 4. You are more aware of applicable resources and services provided by the library 5. What did you like most about the program? 6. What could the library do to better assist you in starting a new business?
Education and Lifelong Learning	<ol style="list-style-type: none"> 1. You learned something new that is helpful 2. You feel more confident about what you just learned 3. You intend to apply what you just learned 4. You are more aware of applicable resources and services provided by the library 5. What did you like most about the program? 6. What could the library do better to assist you in learning more?
Job Skills	<ol style="list-style-type: none"> 1. You feel more knowledgeable about the job search process 2. You feel more confident about the job search process 3. You will use what you learned today in the job search process 4. You are more aware of applicable resources and services provided by the library 5. What did you like most about the program? 6. What could the library do to better assist you in your job search?
Summer Reading	<ol style="list-style-type: none"> 1. You learned something new that is helpful 2. You and/or your children's overall confidence improved 3. You and/or your children will increase use of the newly learned skills 4. You and/or your children are more aware of applicable resources and services provided by the library 5. What did you like most about the program? 6. What could the library do to improve your children's learning?

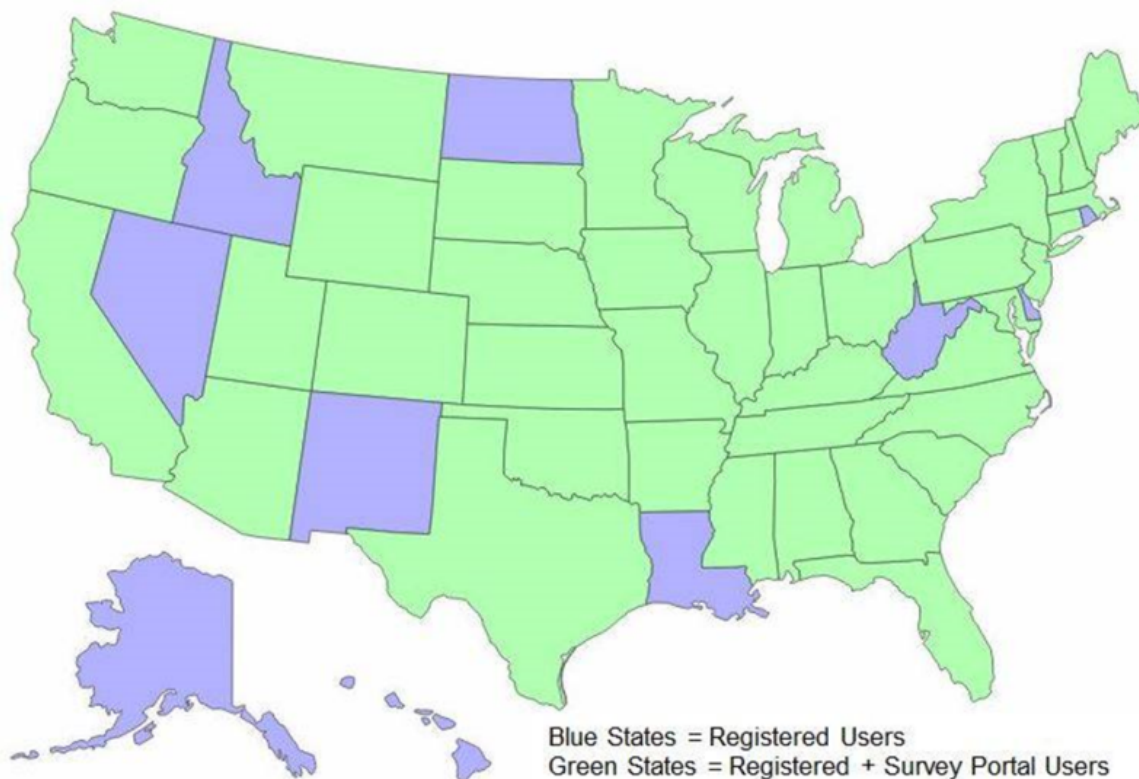
Tav. 7: PO, Outcome measurement survey question

È interessante seguire lo sviluppo del progetto durante questo primo anno di vita. L'incremento dei dati, a partire dall'avvio della procedura nel giugno 2015 fino a dicembre 2015 è evidente nel grafico che segue:



Tav. 8: Project Outcome results

Nel Marzo 2016 la copertura raggiunta era dell'83.3% degli stati americani [22].



Tav. 9: PO, copertura nazionale

A fine aprile 2016 [23], il PO contava circa 1600 utenti registrati, per un totale di più di 450 biblioteche pubbliche utilizzanti il format per almeno una delle aree di influenza. All'interno del *Project Outcome Data Dashboards* (lo *storage* in cui vengono depositati i questionari somministrati) erano stati aggregati i dati di circa 11000 indagini.

Le ultimissime statistiche invece (Giugno 2015) [24] parlano di 1860 utenti registrati, includendo gli utenti di biblioteche pubbliche e statali e anche una fetta di non utenti. Le registrazioni provengono da 50 stati americani, Canada e alcuni utenti internazionali. Sono registrate 1134 biblioteche pubbliche americane e canadesi, di cui almeno 540 utilizzano abitualmente i questionari e gli strumenti forniti da PO. In totale si contano ad oggi 14.301 questionari completati e aggregati tramite il sistema. In particolare il format divenuto più "popolare" è stato quello riguardante l'educazione e il *lifelong learning*, mentre il maggior numero di questionari raccolti, circa 5244, riguarda l'apprendimento della prima giovinezza [25].

Per l'immediato futuro il PO ha creato tre nuovi questionari per i programmi di lettura estiva, che saranno lanciati prossimamente. Essi prevedono la raccolta di dati provenienti dai vari partecipanti al programma: adolescenti/bambini, adulti e genitori (sul modo in cui i propri figli partecipino al programma in questione). Inoltre durante l'annuale conferenza dell'ALA, che quest'anno si terrà a Orlando il 24 giugno, saranno lanciati 7 nuovi questionari "di controllo" destinati a catturare i cambiamenti percepiti dall'utenza dopo un certo periodo di tempo (dalle due alle sei settimane seguenti il termine di partecipazione a una determinata attività), in diversi ambiti come ad esempio: ricerca di lavoro, inclusione comunitaria, utilizzo delle competenze sviluppate per il raggiungimento di un obiettivo, etc.

Altro aspetto fondamentale del progetto è la comunicazione con gli stakeholders che avviene attraverso il sito istituzionale <<https://www.projectoutcome.org/>>, costruito in modo funzionale ed intuitivo e che guida l'utenza (in questo caso lo staff bibliotecario), attraverso la registrazione e l'avanzamento tra i diversi step del programma. Inoltre il progetto utilizza anche i canali social attraverso l'account Twitter @ProjectOutcome e attraverso un apposito gruppo creato su Facebook al link <<https://www.facebook.com/groups/projectoutcome/?fref=ts>>.

project | **OUTCOME**
MEASURING THE TRUE IMPACT OF PUBLIC LIBRARIES

TWEET 81 FOLLOWING 42 FOLLOWER 160 MI PIACE 54

Project Outcome
@ProjectOutcome

An initiative of the Public Library Association, Project Outcome is designed to give libraries simple tools to measure our true impact on the people we serve.

Chicago, IL
projectoutcome.org

Tweet Tweet e risposte Contenuti

Project Outcome @ProjectOutcome · 23 mag
Sharing is caring! Register for June's FREE webinar PO User Panel: Survey Lessons Learned! bit.ly/1TqO495

Tav. 10: PO - Account Twitter

project | **OUTCOME**
MEASURING THE TRUE IMPACT OF PUBLIC LIBRARIES

Project Outcome
Gruppo pubblico

Iscritta Condividi Notifiche

Discussione Membri Eventi Foto File

Cerca in questo gruppo

Post Foto/video Crea sondaggio Altro

Scrivi qualcosa...

Attività recenti

Samantha Lopez
23 maggio alle ore 16:29 · Chicago, IL, Stati Uniti d'America

This June, sharing is caring! Join PLA for a FREE webinar Project Outcome User Panel: Survey Lessons Learned, Thursday, June 9, 1-2 PM CT, to learn key survey tips, tricks and challenges from our featured public library panelists! <http://bit.ly/1TqO495>

Visualizza traduzione

AGGIUNGI MEMBRI

+ Inserisci il nome o l'indirizzo e-mail...

MEMBRI 294 membri (3 nuovi)

Messaggio · Invita tramite e-mail

DESCRIZIONE
Project Outcome is designed to give libraries simple tools to me... Altro...

TAGS
Public Library Association · American Library Association

Tav. 11: PO - Gruppo Facebook

4. Parametri: comparazione delle due realtà

L'analisi effettuata finora è finalizzata non solo alla dimostrazione della fattibilità di questi strumenti che, con le opportune indicazioni possono rivelarsi ottimi espedienti per la gestione delle biblioteche e per l'evoluzione e l'integrazione delle comunità a cui appartengono, ma si inserisce anche in un contesto più ampio di incremento e comparazione di mezzi finalizzati ad una presenza più significativa della rendicontazione sociale negli enti locali italiani, con particolare riferimento alle biblioteche pubbliche.

A tal proposito, è stato effettuato il confronto tra la selezione dei dati e degli indicatori individuati negli standard internazionali ISO 2789:2013, *International library statistics* e ISO 11620:2014, *Library performance indicators*, con gli elementi presenti nei *reports* americani e nei bilanci sociali italiani contenenti riferimenti alle biblioteche pubbliche, per consolidare la metodologia suggerita per la definizione dell'impatto sociale delle biblioteche italiane.

La tabella sottostante, che riporta i parametri dalle ISO 2789 e 11620 estrapolati per lo studio precedente incentrato sulla presenza delle biblioteche pubbliche nella rendicontazione sociale degli enti locali italiani [26], è stata contestualmente utilizzata come strumento di comparazione tra i dati presenti nei bilanci italiani e quelli statunitensi. Dal confronto emerge l'attenzione comune e prevalente per i servizi e la gestione materiale delle strutture bibliotecarie mentre sono in numero minore le amministrazioni che dimostrano una maggiore sensibilità e attenzione alla soddisfazione e al coinvolgimento dell'utenza.

	ISO 2789		ISO 11620	Quali Stati americani hanno incluso nei propri report i dati e gli indicatori ISO	Quali città italiane hanno incluso nei propri bilanci i dati e gli indicatori ISO
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>	Oregon Texas Colorado Minnesota Kentucky New York	Aosta, Bergamo, Como, Cremona, Ferrara, Macerata, Parma, Pesaro-Urbino, Piacenza, Ravenna, Udine, Venezia.
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>Database</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</i>	Oregon Texas Colorado Minnesota	Aosta, Como, Ferrara, Forlì, Macerata, Pesaro-Urbino, Piacenza, Pistoia, Pordenone, Ravenna, Rimini, Udine, Venezia.

				Kentucky New York	
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>	Oregon Texas Colorado Minnesota Kentucky New York	Aosta, Como, Ferrara, Forli, Macerata, Pesaro-Urbino, Piacenza, Pistoia, Pordenone, Ravenna, Rimini, Udine, Venezia.
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>	Oregon Texas Colorado Minnesota Kentucky New York	Aosta, Cremona, Forli, Macerata, Parma, Piacenza, Pistoia, Pordenone, Ravenna, Rimini, Udine.
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</i>	Oregon Texas Minnesota New York	Como, Ferrara, Ravenna,
6.4.4	<i>Public access workstation</i>				
6.4.1	<i>Opening hours</i>	B.1.3.3	<i>Hours Open Compared to Demand</i>	Oregon Texas Minnesota New York	Como, Cremona, Ferrara, Pistoia, Pordenone, Ravenna.
6.4.2	<i>Days open</i>				
6.7.2	<i>Total staff</i>	B.1.4.1	<i>Staff per Capita</i>	Oregon Texas Colorado Minnesota Kentucky New York	Parma, Udine.
6.7.2.1	<i>Professional staff</i>				
6.7.2.2	<i>Qualified staff</i>				
6.7.2.3	<i>Other staff</i>				
6.7.3	<i>Volunteers</i>				
6.7.6	<i>Staff allocation</i>				

	<i>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</i>	Oregon Texas Colorado Minnesota Kentucky New York	Bergamo, Ferrara, Forlì, Macerata, Pesaro-Urbino, Ravenna, Venezia.
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>	Oregon Texas Colorado Minnesota Kentucky New York	Bergamo, Como, Ferrara, Forlì, Macerata, Ravenna.
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</i>	Oregon Colorado Minnesota New York	Ravenna
A.2.1.1	<i>Types of users</i>	B.2.4.1	<i>Percentage of the Target Population Reached</i>	Colorado Minnesota New York	Ravenna
		B.2.4.2	<i>User Satisfaction</i>	Colorado Minnesota New York	Cremona

Tav. 12: Confronto indicatori italiani e americani

La tabella conferma la possibilità di utilizzo dei dati e degli indicatori selezionati, ed evidenzia una particolare attenzione per quel che riguarda risorse, accessibilità, infrastrutture (attraverso gli indici che misurano l'adeguatezza e la disponibilità delle risorse e dei servizi della biblioteca) e utilizzo dei servizi e delle risorse (prestiti, download ed usabilità delle strutture) [27]. Sul totale dei 12 indicatori scelti e riscontrati sia nei report americani che nei bilanci italiani, è stata stimata una percentuale del 58,4% di riferimenti alle risorse, all'accessibilità e alle infrastrutture, mentre solo il 41,6% relativi all'utilizzo dei servizi e delle risorse.

Inoltre confrontando i parametri indicati per la creazione di un bilancio, riportati nella Tav. 12, con quelli della Tav. 7, utilizzati per sviluppare il set di quesiti costituenti il PO, risulta abbastanza evidente come gli indicatori ISO selezionati riflettano maggiormente gli aspetti dell'accessibilità e della funzionalità delle biblioteche, mentre i quesiti del *Project Outcome* siano esplicitamente focalizzati sugli effetti che i servizi e le finalità stesse delle biblioteche hanno sugli utenti.

Potrebbe dunque essere auspicabile la creazione di un 'sistema misto', fondato sull'unione dei dati emersi da entrambe le esperienze, per poter creare uno strumento di valutazione e rendicontazione sociale utile tanto ad una rendicontazione 'interna' alla biblioteca che ad una maggiore partecipazione dell'utenza. In particolare, si potrebbe aggiungere alla sezione dedicata alla *user satisfaction* della Tav. 12 (nella sezione con gli indicatori relativi all'utenza e al loro grado di soddisfazione), una ulteriore partizione comprendente le domande inserite nel PO:

			ISO 11620	PROJECT OUTCOME
--	--	--	-----------	-----------------

	ISO 2789			
Codice	Dati statistici necessari	Codice	Nome dell'indicatore	Survey questions
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>Database</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</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</i>	
6.4.4	<i>Public access workstation</i>			
6.4.1	<i>Opening hours</i>	B.1.3.3	<i>Hours Open Compared to Demand</i>	
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 staff</i>			
6.7.2.3	<i>Other staff</i>			
6.7.3	<i>Volunteers</i>			
6.7.6	<i>Staff allocation to service</i>			

	<i>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</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</i>	
A.2.1.1	<i>Types of users</i>	B.2.4.1	<i>Percentage of the Target Population Reached</i>	
		B.2.4.2	<i>User Satisfaction</i>	
				<i>Civic/Community Engagement</i>
				<i>Digital Inclusion</i>
				<i>Early Childhood Literacy</i>
				<i>Economic Development</i>
				<i>Education and Life Long Learning</i>
				<i>Job Skills</i>
				<i>Summer Reading</i>

Tav. 13 'Sistema misto' ISO e PO

5. Best practices e possibilità di miglioramento

Alla luce dei dati analizzati e considerati i risultati acquisiti, si può affermare che, al di là delle buone prassi americane che da sempre investono nelle biblioteche pubbliche (considerate come centri di arricchimento culturale e di integrazione sociale), esistono anche in Italia alcune realtà all'avanguardia. In particolare esse ritengono importante amministrare le proprie comunità, le proprie risorse ed anche le proprie biblioteche, attraverso l'utilizzo di strumenti di rendicontazione utili ad una migliore inclusione sociale, alla crescita dei cittadini, al miglioramento dei servizi offerti e all'ottimizzazione, attraverso il confronto costante, delle risorse.

La differenza tra USA e Italia risiede sostanzialmente nella periodicità con la quale vengono prodotti i report: in America le commissioni e le biblioteche cooperano annualmente alla rendicontazione e al costante monitoraggio dei servizi e delle strutture bibliotecarie. In Italia, invece, i pochi esempi di *best practices* sono comunque relativi a diversi archi cronologici e discontinui anche all'interno delle medesime comunità.

Un altro punto di forza della gestione della rendicontazione americana è la sua organizzazione: ciascuno stato analizzato infatti presenta un organo centrale che si occupa di indicare le linee guida e gli standard che le diverse biblioteche devono seguire e che, in fase finale, si occupa di rielaborare i dati ricevuti e creare un documento generale che si presenta quasi come un manifesto del sistema bibliotecario monitorato.

Se anche in Italia si riuscisse ad adottare un sistema simile per la rendicontazione delle biblioteche pubbliche si avrebbe la possibilità di identificare una linea comune e si potrebbe avere una maggiore influenza anche sulle realtà che amministrano la cosa pubblica. Si riuscirebbe in tal modo anche a migliorare la percezione delle biblioteche pubbliche italiane, il loro ruolo e il loro impatto non solo rispetto alle comunità di riferimento ma anche in relazione a contesti nazionali ed internazionali.

Una proposta concreta di potenziamento della pratica della rendicontazione sociale potrebbe prevedere la fusione del modello americano, caratterizzato da rendicontazione standardizzata, periodica e controllata da uffici centrali, con esempi eccellenti di rendicontazione italiana, uniformati da normative sia internazionali che nazionali [28]. Il risultato dell'attuazione di queste procedure potrebbe portare non solo all'incremento del coinvolgimento dell'utenza ma anche a un incoraggiamento per gli amministratori locali e per gli operatori del settore culturale verso l'utilizzo di tali strumenti che ottimizzerebbero e accrescerebbero significativamente il ruolo e le funzioni delle biblioteche pubbliche, sia in campo economico che sociale.

Ilaria Giglio, e-mail: i.giglio89@gmail.com
 Maria Maiorano, e-mail: maiorano.mar@gmail.com

Note

[1] Il seguente contributo è stato curato per i paragrafi 1, 4, 5 da Maria Maiorano e per i paragrafi 2, 3 da Ilaria Giglio.

[2] Cfr. Ilaria Giglio - Maria Maiorano, *Le biblioteche pubbliche nella rendicontazione sociale degli Enti locali*, "Biblioteche oggi Trends", 1 (2015) 1, p. 111-119.

[3] Per un approfondimento sulla rendicontazione e sul bilancio sociale, si rimanda ai seguenti testi: Luca Andrioli - 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*, Milano, F. Angeli, 2004; Ileana Steccolini, *Accountability e sistemi informativi negli enti locali: dal rendiconto al bilancio sociale*, Torino, Giappichelli, 2004; Angelo Tanese, *Rendere conto ai cittadini: il bilancio sociale nelle amministrazioni pubbliche*, Napoli, ESI, 2004; Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale, *La rendicontazione nel settore pubblico*, in *Il bilancio sociale: standard di base e documenti di ricerca*, Milano, Giuffrè, 2005; *La nuova comunicazione dell'ente locale: organizzare l'ascolto, l'informazione e la partecipazione degli stakeholder*, di Alfredo Alessandrini e altri, Milano, F. 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, F. 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. Invece per l'applicazione del bilancio sociale al mondo delle biblioteche si rimanda a: Pieraldo Lietti - Stefano Parise, *Il bilancio sociale della biblioteca*, "Bollettino AIB", 46 (2006) 1/2, p. 9-21, <<http://bollettino.aib.it/article/view/5131/4898>>; 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) 1, <<http://www.aib.it/aib/sezioni/emr/bibtime/num-xiv-1/didomenico.htm>>.

[4] Le percentuali sono aggiornate a dicembre 2015.

[5] Cfr. ISO 2789:2013 *International Library Statistics* e ISO 11620:2014 *Library Performance Indicators*.

[6] È possibile consultare il documento all'indirizzo: <<http://www.ala.org/news/sites/ala.org.news/files/content/2014-State-of-Americas-Libraries-Report.pdf>>. Questo e gli altri indirizzi web sono stati controllati l'ultima volta in data 07/06/2016.

[7] Si rimanda al link: <<http://www.ala.org/>>.

[8] Per maggiori dettagli sulle biblioteche pubbliche americane si rimanda al sito: <<http://www.ala.org/pla/>>.

[9] I dati demografici sono rilevati da Wikipedia al link: <https://it.wikipedia.org/wiki/Stati_Units_d%27America>.

[10] Si riportano i link dei siti istituzionali degli Stati selezionati: Oregon, <<http://www.oregon.gov/>>; Texas, <<http://www.tsl.texas.gov/>>; Colorado, <<http://www.colorado.gov/>>; Minnesota, <<http://minnesota.gov/portal/>>; Kentucky, <<http://www.kdla.ky.gov/>>; New York, <www.nysl.nysed.gov/>.

[11] Si riportano i link necessari per la consultazione dei reports rendicontativi dei singoli stati: Oregon, <<http://library.state.or.us/blogs/ReportsToLegislature/wordpress/>> (da questa pagina è possibile scorrere tutti i reports suddivisi per aree di influenza); Texas, <<https://www.tsl.texas.gov/landing/budget.html>>; Colorado, <<https://www.colorado.gov/apps/oit/transparency/index.html>>; Minnesota, <<http://mn.gov/opendata/index.html>>; Kentucky, <<http://kentucky.gov/government/Pages/agency.aspx>>; New York: <<http://www.ny.gov/services/government/>>.

[12] Si riportano i riferimenti ai report consultati: *Oregon Public Library Statistical Report 2014*, <http://www.oregon.gov/osl/LD/stats_pl/OR14Survey.pdf>; *Oregon Public Library Needs Assessment (2015)*, <http://www.oregoncf.org/Templates/media/files/reports/library_needs_assessment.pdf>; *Annual Report For Local Fiscal Year 2014*, <<https://www.tsl.texas.gov/sites/default/files/public/tslac/ld/pubs/arsma/2014ARWorksheet-Complete2.pdf>>; *Colorado Public Library Annual Report 2014*, <http://www.lrs.org/wp-content/uploads/2013/01/PLAR_2014_Survey.pdf>; *Statistical Report Of Kentucky Public Libraries Fiscal Year 2013-2014*, <<http://kdla.ky.gov/librarians/plssd/Documents/KDLA1314.pdf>>

Annual Report For Public And Association Libraries - 2014, <<http://www.nysl.nysed.gov/libdev/lib/14report.pdf>>.

[13] Di seguito i link specifici dei sistemi bibliotecari, da cui è possibile trarre le informazioni riguardanti l'organizzazione strutturale: <<http://www.oregon.gov/OSL/LD/pages/index.aspx>>; <<https://www.tsl.texas.gov/>>; <<http://www.cde.state.co.us/cdelib/>>; <<http://education.state.mn.us/MDE/StuSuc/Lib/StateLibServ/>>; <<http://kdla.ky.gov/librarians/Pages/default.aspx>>; <<http://www.nysl.nysed.gov/libdev/lib/index.html>>.

[14] Di seguito i link alle guide consultate: *Oregon Public Library Statistical Report (2014 Rev.) General Instructions*, <http://www.oregon.gov/osl/LD/stats_pl/OR14instructions.pdf>; *Completing the Texas Public Library Annual Report Using LibPAS Online (2014)*, <<https://www.tsl.texas.gov/sites/default/files/public/tslac/ld/pubs/arsma/LibPASforminstrucs14.1.pdf>>; *Colorado Public Library Annual Report 2014 (Instructions)*, <http://www.lrs.org/wp-content/uploads/2013/01/PLAR_2014_Instructions.pdf>; *Minnesota Public Library Annual Report Guide to Data Elements 2014*, <https://mn.countingopinions.com/docs/mn/Guide_to_2014_Annual_Report_Data_Elements.pdf>; Kentucky: *What Goes Where in the Annual Report*, <<http://kdla.ky.gov/librarians/plssd/Documents/WhatGoesWhere.pdf>>.

[15] I report cittadini consultati sono stati: *Annual performance report 2014 (Austin - Texas)*, <https://www.austintexas.gov/sites/default/files/files/City_Manager/YIR_2014_web.pdf>; *Denver Public Library 2014 Annual Report (Denver - Colorado)*, <https://www.denverlibrary.org/files/DPL_AnnualReport2014.pdf>; *Saint Paul Public Library Annual Report 2014 (Saint Paul - Minnesota)*, <http://education.state.mn.us/library/2014/2014_M0800.pdf>; *Duluth Public Library Annual Report 2014*, <http://education.state.mn.us/library/2014/2014_A1300.pdf>; *Lexington Public Library 2014 Kentucky Annual Report of Public Libraries (Lexington - Kentucky)*, <http://www.lexpublib.org/sites/default/files/file_uploads/fy14_annual_report.pdf>; *The New York Public Library Annual Report 2014 (New York - New York)*, <https://www.nypl.org/sites/default/files/Annual%20Report%202014_030915FINAL.pdf>.

[16] Il sito è al link: <<http://education.state.mn.us/MDE/StuSuc/Lib/StateLibServ/LibStat/>>.

[17] Consultabile al link <<http://kdla.ky.gov/librarians/plssd/Documents/KDLA1314.pdf>>.

[18] Naturalmente non è possibile generalizzare. Anche in Italia esistono casi di buone pratiche che hanno raggiunto livelli di rendicontazione sociale altamente qualificati. Si rimanda, ad esempio, al bilancio sociale del 2011 della San Giorgio di Pistoia: <<http://www.sangiorgio.comune.pistoia.it/assets/files/download/files-vari/bilanciosociale2011.pdf>>, e a quello della Fondazione per Leggere - Biblioteche sud-ovest di Milano: <http://www.fondazioneperleggere.it/docs/istituzionali/Bilancio_2013.pdf>. Ad ogni modo, per un approfondimento rispetto alla recente situazione italiana si rimanda all'articolo citato in nota 2.

[19] Per le informazioni relative al *Project Outcome* si ringrazia Samantha Lopez, coordinatrice del progetto per conto della *Public Libraries Association*. Inoltre molto utile è stata la consultazione dei seguenti link: <<http://publiclibrariesonline.org/2015/09/project-outcome-helping-libraries-capture-their-community-impact/>>; <<https://projectoutcome.org/>>.

[20] Carolyn Anthony, *New Measures for a New Era*, Public Libraries Online, Aug. 21, 2013, <<http://publiclibrariesonline.org/2013/08/new-measures-for-a-new-era/>>.

[21] Si rimanda al link: <<http://publiclibrariesonline.org/2015/09/project-outcome-helping-libraries-capture-their-community-impact/>>.

[22] Ovvero aderenti all'iniziativa 50 stati su 60.

[23] Si rimanda al link: <<http://www.ala.org/news/press-releases/2016/04/project-outcome-hits-milestone-10000-patron-surveys>>.

[24] Per questi ultimi dati si ringrazia ancora una volta Samantha Lopez, responsabile del PO, per la disponibilità e le repentine informazioni.

[25] In inglese Early Childhood Literacy.

[26] Cfr. *Le biblioteche pubbliche nella rendicontazione sociale degli Enti locali*, cit., p. 116-117.

[27] ISO 16439:2014 (E), *Methods and procedures for assessing the impact of libraries*, p. 17-18.

[28] Contestualmente si potrebbe far riferimento al "Nuovo regolamento di organizzazione del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo, degli uffici della diretta collaborazione del Ministro e dell'Organismo indipendente di valutazione della performance" in vigore dall'11 dicembre 2014 con il D.P.C.M. 29 agosto 2014, n. 171 e all'istituzione del "MAB - Musei Archivi e biblioteche", nato nel 2011 con lo scopo di rafforzare e migliorare la sinergia del settore dei beni culturali.

«Bibliotime», anno XIX, numero 2 (luglio 2016)

[◀ Precedente](#) [🏠 Home page](#) [▶ Successiva](#)

URL: <http://www.aib.it/aib/sezioni/emr/bibtme/num-xix-2/giglio.htm>