



Ilaria Giglio (Napoli, 02/04/1989)

È un dottorando del Corso di Dottorato in Scienze documentarie, linguistiche e letterarie presso la Sapienza, Università di Roma.

I suoi interessi di studio sono: Management delle biblioteche, con un'attenzione specifica rispetto alle tematiche della valutazione d'impatto e della funzione sociale delle biblioteche; gestione dei progetti di digitalizzazione; archivi e biblioteche di privati.

Accanto alle attività di ricerca, ha lavorato in biblioteche statali e accademiche come catalogatrice e come membro di progetti di digitalizzazione.

Project Outcome: un caso studio

Abstract

Le biblioteche concorrono con altri soggetti nell'offerta di servizi destinati alla collettività. Per tale motivo hanno la necessità di conoscere la percezione che gli utenti hanno del loro operato. Per farlo, possono cercare di identificare gli *outcome*, le ricadute che la frequentazione della biblioteca comporta nella vita degli utenti.

Lo scopo di questo contributo è quello di presentare una bestpractice statunitense nell'ambito della misurazione degli *outcome*. Il *Project Outcome*, creato e diffuso dalla *Public Library Association*, ha lo scopo di diffondere tra le biblioteche degli Stati Uniti forme standardizzate di valutazione di impatto, focalizzate sulla centralità degli *outcome*. Le biblioteche hanno la possibilità di aderire al programma gratuitamente utilizzando tutta una serie di strumenti che le accompagnano nelle procedure di indagine. Le rilevazioni sono basate sulla percezione e sulle impressioni che gli utenti hanno avuto di un servizio fruito o della partecipazione a un'attività offerta dalla biblioteca. Le

opinioni degli utenti sono raccolte attraverso questionari standard che toccano sette aree di indagine, identificate come quelle suscettibili di maggior influenza.

Il progetto, lanciato nel 2015, ha avuto uno sviluppo significativo, che è stato evidenziato dall'*American Library Association* attraverso la pubblicazione di un report annuale.

Project Outcome: a case study

Libraries compete with other subjects in their offering services for community. For this reason they need to be aware of users' perception about their actions. To get this knowledge, libraries can try to identify outcomes: the consequences on users' lives deriving from their use of the library.

The aim of this paper is to present an American bestpractice in measuring outcomes. The Project Outcome, created and spread by Public Library Association has the purpose to spread between American libraries standardised forms of impact valuation, focused on the importance of outcomes. Libraries have the chance to join free to the program and to use tools appropriate for polls. The surveys are based on users' perceptions and impressions after the use of librarian service or the participation to a program or an activity. Users' opinions are collected using standard surveys focused on seven areas, that could be more influenced.

The project has been launched in the 2015 and it has had a great development. This growth has been highlighted from the American Library Association among the publication of an annual report.

Indice

1. La filiera culturale	p. 4
1.1 Il tempo libero	p. 4
1.2 La biblioteca tra gli attori	p. 5
2. La valutazione d'impatto	p. 7
2.1 La misurazione degli <i>outcome</i>	p. 7
2.2 La situazione in Italia	p. 8
3. Il <i>Project Outcome</i>	p. 10
3.1 Storia	p. 11
3.2 Come funziona	p. 12
3.3 Dal punto di vista del bibliotecario	p. 20
3.4 Sviluppo diacronico	p. 25
3.4.1 <i>Project Outcome: year in review. 2016 Report</i>	p. 26
3.5 Sviluppi futuri	p. 30
4. Conclusioni	p. 30
Bibliografia	p. 31
Sitografia	p. 32

Project Outcome: un caso studio

1 La filiera culturale

Le biblioteche pubbliche si trovano a dover concorrere con altri soggetti e operatori culturali (e non) nell'offerta di servizi rivolta agli utenti. Agli attori della filiera culturale, che fino a 20 anni fa potevano essere considerati unici *competitors* (teatri, cinema, programmi televisivi ...), oggi se ne aggiungono molti altri grazie all'informatizzazione, allo sviluppo tecnologico e al Web 2.0. Questa totalità punta su un'unica risorsa dell'utenza, il tempo libero, la cui consistenza è vertiginosamente diminuita.

1.1 Il tempo libero

Il 26 dicembre 2016 l'ISTAT ha pubblicato l'Annuario statistico italiano 2016¹, all'interno del quale il capitolo 10 è dedicato alla sezione Cultura e tempo libero². In essa sono presentati i dati relativi alle statistiche di scelta di consumo del tempo libero in Italia per l'anno 2016. Tra le diverse tavole che costituiscono il report, ce ne sono alcune che rendono l'idea di come il consumo culturale sia 'minato' da altri tipi di intrattenimento.

Una delle indagini svolte ha riguardato l'utilizzo del computer e di internet, in particolare: persone di 3 anni e più che usano un personal computer e persone di 6 anni e più che usano internet per classe di età. Di seguito i risultati di tale indagine:

Nel 2016, il 56,1 per cento della popolazione di 3 anni e più dichiara di utilizzare il personal computer e il 63,2 per cento di quella di 6 anni e più afferma di fare uso di Internet (Tavola 10.8). L'uso del personal computer coinvolge soprattutto i giovani e raggiunge i livelli più elevati nelle fasce di età 15-17 anni e 20-24 anni (83,2 per cento) e 18-19 anni (82,4 per cento). Dai 25 anni in poi la quota degli utilizzatori, pur mantenendosi su valori elevati, inizia a diminuire gradualmente fino a raggiungere i valori più bassi nelle fasce d'età più anziane (il 26,4 per cento per i 65-74 anni e il 7,5 per cento per i 75 anni e più). Un andamento del tutto analogo si riscontra per l'uso di Internet.³

¹ Sistema Statistico Nazionale, Istituto nazionale di statistica, *Annuario statistico Italiano 2016*, Roma: Istat, 2016.

² È possibile effettuare il download di questo capitolo e degli altri a partire dal link:

< <https://www.istat.it/it/archivio/194422> >. Questo indirizzo e i seguenti sono stati consultati in ultima istanza in data 04 aprile 2017.

³ Op. cit. p. 364.

Passando in rassegna i risultati di un'altra indagine svolta con gli stessi parametri, ma focalizzata sulla fruizione degli altri attori della filiera culturale si hanno i seguenti risultati:

Percentuale di persone⁴ che nell'arco del 2016, almeno una volta:

- hanno visitato musei o mostre (31,1 %), siti archeologici o monumenti (24,9 %) ⁵;
- si sono recate a concerti di musica classica (8,3%), ad altri concerti (20,8%), a teatro (20%), a cinema (52,2%) ⁶;
- si sono recate a spettacoli sportivi (26,4%), discoteche, balere, ecc. (20,5%) ⁷;
- guardano la televisione abitualmente (92,2%), ascoltano spesso la radio (53%), leggono quotidiani almeno una volta alla settimana (43,9%), hanno letto da 1 a 3 libri ⁸ (45,1%) ⁹.

Le statistiche riportate sono illuminanti per due ragioni: in primo luogo è evidente la popolarità degli attori che compongono la filiera culturale e che offrono modalità di impiego del tempo libero; in secondo luogo confrontando le percentuali di utilizzo della tecnologia (56,1%) e della navigazione in internet (63,2%) con quelle di consumo degli altri servizi, ad eccezione di televisione e radio, la differenza numerica è notevole.

1.2 La biblioteca tra gli attori

All'interno di un ambiente così competitivo le biblioteche rischiano di non comparire tra le opzioni di scelta, soprattutto per la scarsa percezione delle loro potenzialità agli occhi dell'utenza non solo potenziale, ma anche reale. Da questo punto di vista, è fondamentale lo sviluppo delle capacità comunicative: una biblioteca che sappia 'pubblicizzare' le sue attività e raggiungere gli utenti attraverso i canali oggi più utilizzati (fondamentalmente i social) avrà la possibilità di ampliare i propri target di riferimento.

Tuttavia la comunicazione¹⁰ è uno step successivo: prima di poter esternare le attività che si svolgono è necessario infatti progettarle ed organizzare la struttura al fine della loro realizzazione.

4 Tutti i dati riguardano persone dai 6 anni in su, ad eccezione di quelli riguardanti la visione di tv e l'ascolto di radio per cui la soglia è abbassata a 3 anni.

⁵ Ivi, p. 373.

⁶ Ivi, p. 375.

⁷ Ivi, p. 377.

⁸ Per un'analisi dettagliata delle statistiche relative alla pratica della lettura in Italia negli ultimi anni si rimanda a: Giovanni Solimine, *L'Italia che legge*, Roma, Bari: Editori Laterza, 2010; Giovanni Solimine, *Senza sapere: il costo dell'ignoranza in Italia*, Roma, Bari: Editori Laterza, 2014.

⁹ Cfr. *Annuario statistico Italiano 2016*, op. cit., p. 379.

¹⁰ Per una breve bibliografia della comunicazione in biblioteca si rimanda a: *Comunicazione e marketing*, cap. 5.5, in Giovanni Solimine, *La biblioteca. Scenari, culture, pratiche di servizio*, Roma, Bari: Editori Laterza, 2014; Giovanni Di Domenico, Michele Rosco, *Comunicazione e marketing della biblioteca. La prospettiva del cambiamento per la gestione efficace dei servizi*, Milano: Editrice Bibliografica, 1998; Rossella Labriola, Michele Rosco, *Le biblioteche*

Ma come è possibile riuscire ad avere a monte una programmazione che incontri le necessità degli utenti? Vi è concretamente la possibilità che si investano risorse in operazioni che avranno un riscontro negativo e le biblioteche, in particolar modo quelle italiane, non si trovano nella possibilità di sprecare il denaro loro destinato. La tavola seguente è tratta anch'essa dall'*Annuario statistico* e mostra le spese che le amministrazioni comunali hanno destinato alle attività e ai beni culturali nel 2013 e nel 2014: in un solo anno la quota destinata è calata del 23,1%. *Nell'Annuario* non ci sono tabelle similari per il 2015 e il 2016, ma è intuibile quale possa esserne stato l'andazzo.

Spesa delle amministrazioni comunali per cultura e beni culturali per ripartizione geografica - Impegni (a)

Anni 2013 e 2014, valori assoluti in milioni di euro

RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE	2013		2014		Variazioni percentuali 2014/2013
	Valori assoluti	% (sul totale della spesa delle amministrazioni comunali)	Valori assoluti	% (sul totale della spesa delle amministrazioni comunali)	
Nord-ovest	500	2,8	440	3,0	-12,0
Nord-est	513	3,8	409	3,9	-20,2
Centro	537	3,6	409	3,2	-23,8
Sud	282	1,8	145	1,3	-48,7
Isole	158	2,1	127	2,0	-19,4
Italia	1.990	2,9	1.531	2,8	-23,1

Fonte: Istat, Elaborazione dati sui bilanci consuntivi delle amministrazioni comunali

(E)

(a) Dati provvisori.

Figura. 1 - Spesa delle amministrazioni comunali per cultura e beni culturali¹¹

Date queste premesse risulta evidente come le biblioteche abbiano la necessità di conoscere approfonditamente i target che costituiscono la propria utenza e di orientare la programmazione delle attività in base alle loro necessità. In questo frangente è fondamentale organizzare periodicamente una raccolta di feedback, che coinvolga in prima persona coloro che hanno usufruito dei servizi offerti dalla biblioteca e che abbia come scopo il rilevamento non solo della qualità del servizio, ma soprattutto delle conseguenze che la determinata esperienza ha apportato nella vita dell'utente.

verso il web marketing, in *Gestire il cambiamento. Nuove metodologie per il management della biblioteca*, a cura di Giovanni Solimine, Milano: Editrice Bibliografica, 2003, p. 237-287.

¹¹ Ivi, p. 369.

2 La valutazione d'impatto

Queste tematiche rientrano all'interno del modello della valutazione d'impatto che da diversi anni è uno dei filoni caratterizzanti la biblioteconomia gestionale e di cui si sono analizzate le possibili applicazioni e varietà.

Una particolare declinazione di questa valutazione è la considerazione degli *outcome*: i benefici, le conseguenze che 'l'esperienza biblioteca' ha provocato a breve e a lungo termine nella vita degli utenti intervistati. Bisogna saper distinguere tra i benefici diretti del servizio bibliotecario e quelli indiretti: ad esempio, un utente che effettui per la prima volta la richiesta di un libro in prestito avrà due tipi di risultati, quello diretto e immediato e cioè la possibilità di portare a casa una risorsa di cui aveva necessità, quello indiretto – e del cui apporto probabilmente avrà possibilità di accorgersi solo in seguito – che sarà la capacità di muoversi all'interno della biblioteca e di sapere in che modo utilizzarla per le proprie necessità.

Gli *outcome* non riguardano solo i servizi primari, ma anche quelli definiti come aggiuntivi e che oggi costituiscono un valido strumento per le biblioteche che vogliano aprirsi alla collettività.

Pertanto, un individuo che abbia avuto modo di frequentare gratuitamente un corso tenuto presso una biblioteca pubblica, riguardante il modo in cui inserirsi nel mondo del lavoro e la redazione del curriculum vitae, avrà diversi tipi di benefici: nell'immediato avrà guadagnato competenze spendibili nella quotidianità; a lungo termine forse riuscirà a trovare un lavoro proprio grazie ai suggerimenti ricevuti durante il corso; avrà magari continuato ad avere contatti con le persone incontrate; avrà infine una percezione differente del luogo biblioteca, come quello di uno spazio che si apre ai cittadini per soddisfare esigenze anche molto diverse tra loro.

È comprensibile che la moltiplicazione degli *outcome*, data dall'insieme delle esperienze fruite in biblioteca, potrebbe generare un impatto nella comunità di riferimento di cui magari potrebbero godere indirettamente anche gli utenti potenziali¹², aumentare il valore che la biblioteca ha agli occhi della cittadinanza e di conseguenza anche agli occhi delle amministrazioni di riferimento.

2.1 La misurazione degli *outcome*

È evidente come sia importante per le biblioteche riuscire a definire il valore dell'impatto generato e riuscire a comunicarlo agli stakeholders esterni. Tuttavia la problematicità di quantificare un dato immateriale è un fattore rilevante. Negli ultimi anni sono state studiate differenti applicazioni di

¹² Per una 'classificazione' dell'utenza bibliotecaria si rimanda, tra gli altri, a Anna Galluzzi, *Modelli e strumenti per la valutazione dell'efficacia*, pp. 308-309 in *Gestire il cambiamento: nuove metodologie per il management della biblioteca*, a cura di Giovanni Solimine, Milano, Editrice Bibliografica, 2003.

indagini quantitative e qualitative volte a definire il valore dell'impatto generato all'interno del contesto di riferimento.

Nel 2012 Chiara Faggiolani¹³ ha tracciato una storia della valutazione biblioteconomica italiana individuandone tre fasi principali:

- la prima, negli anni Ottanta, caratterizzata da una forte propensione all'utilizzo di statistiche e avente come oggetto i dati riguardanti la struttura bibliotecaria.
- La seconda, negli anni Novanta, che aggiunge al focus strutturale quello riguardante l'utilizzo dei servizi da parte degli utenti, attraverso un approccio prevalentemente quantitativo. È proprio in questi anni che ci si comincia a rendere conto della necessità di introdurre pratiche volte alla 'misurazione' di elementi immateriali, che fino ad allora non erano stati considerati, ma che risultano fondamentali per rendere un quadro completo del ruolo della biblioteca
- La tersa fase, che è quella attuale, caratterizzata da uno spostamento dell'oggetto della ricerca: si passa dallo studio degli usi allo studio degli utenti e lo si fa attraverso metodologie di indagine quantitative e qualitative. Infatti si è giunti alla convinzione che, accanto a statistiche e a dati numerici, sia necessario raccogliere informazioni 'parlanti' che riescano a contestualizzare l'operato della biblioteca e a rendere esplicito il valore che la biblioteca assume agli occhi degli utenti.

Alla luce di queste considerazioni e dello sviluppo del dibattito accademico le strutture bibliotecarie nazionali e internazionali hanno cominciato ad acquisire i nuovi strumenti metodologici e ad applicarli.

2.2 La situazione in Italia

Per comprendere fino a che punto sia attualmente diffusa in Italia la pratica della valutazione di impatto e della soddisfazione degli utenti tramite indagini quali-quantitative, si sono analizzate le più recenti esperienze di rilevazione delle opinioni dell'utenza nelle biblioteche italiane.

L'indagine ha riguardato i questionari sottoposti agli utenti o i report derivanti dalle rilevazioni effettuate negli anni 2015-2016. La cernita si è estesa fino ai risultati della quarta pagina di ricerca, tramite Google, e si sono presi in considerazione solo i questionari che è stato possibile consultare o svolgere online.

¹³ Chiara Faggiolani, *La ricerca qualitativa per le biblioteche*, Milano: Editrice Bibliografica 2012, pp. 34 a 53.

Pertanto le istituzioni di cui si è tenuto in considerazione lo sforzo valutativo sono state 11 e tutte collocate nella zona centro-settentrionale¹⁴, questa scelta deriva esclusivamente dalla rilevanza dei risultati all'interno del motore di ricerca:

- 1) Sistema bibliotecario università di Padova
- 2) Biblioteca del Comune di Castelfranco Emilia
- 3) Biblioteca dell'Assemblea Legislativa della Regione Emilia Romagna
- 4) Biblioteca del Comune di Mira e Oriago (VE)
- 5) Sistema bibliotecario Seriate-Laghi (BG)
- 6) Biblioteca di Ateneo di Milano-Bicocca
- 7) Biblioteca del Comune di Bagnolo in piano (RE)
- 8) Biblioteca Civica "G. Zanella" – Chiampo (VI)
- 9) Sistema Bibliotecario di Ateneo Università degli Studi di Siena
- 10) Biblioteca Comunale di Assemini (CA)
- 11) Biblioteche del Comune di Modena

Dall'esame dei questionari sottoposti all'utenza e dei report di rendicontazione i risultati sono abbastanza positivi:

	Rilevazioni statistiche	Rilevazioni qualitative	Qualità struttura	Qualità servizi	Staff (cortesia e competenza)	Attività biblioteca ¹⁵	Spazio per suggerimenti	Compilazione online ¹⁶
1	×	×	×	×	×		×	
2	×	×	×	×	×	×	×	×
3	×			×				×
4	×		×	×	×	×		×
5	×		×	×			×	×
6	×	×	×	×	×	×	×	×
7	×	×	×	×	×	×	×	×
8	×	×	×	×	×	×	×	×

¹⁴ Ad eccezione della Biblioteca comunale di Assemini, in provincia di Cagliari.

¹⁵ Per 'attività biblioteca' si intendono i servizi aggiuntivi, quali l'organizzazione di attività culturali e di inclusione e partecipazione sociale.

¹⁶ Intendendo la possibilità di rispondere tramite piattaforme online come Google Doc, o anche quella di scaricare il questionario dal web per poi inviarlo compilato via mail.

9	×	×	×	×	×	×	×	×
10	×	×	×	×	×	×	×	×
11	×	×	×	×	×	×	×	×
12	×	×	×	×	×	×	×	×

Figura 2 – Matrice biblioteche e caratteristiche dei questionari

Nella matrice, ciascun numero nella colonna di sinistra corrisponde ad una delle biblioteche considerate. Invece la riga superiore riporta le caratteristiche che si sono valutate all'interno dei format: la loro natura quantitativa, qualitativa e gli aspetti su cui si focalizzano i questionari e i report.

Nonostante il campione non sia esemplificativo dell'insieme della totalità delle biblioteche di varia natura presenti sul territorio italiano ne' della loro dislocazione territoriale, è interessante notare la tendenza a puntare l'attenzione sull'utenza e a cercare di captare le sue opinioni, le sue necessità e i suoi suggerimenti. Naturalmente per poter esprimere delle constatazioni oggettive bisognerebbe ampliare il campo di indagine e considerare un numero maggiore di casi.

Una considerazione fattibile è però sicuramente la mancanza di standardizzazione. Ogni biblioteca o sistema bibliotecario che voglia effettuare un'indagine di *customer satisfaction* si trova a dover rifarsi agli standard e a *bestpractice* individuate autonomamente, senza poter contare su di un format unico, diffuso capillarmente.

3 Il Project Outcome

Durante alcune ricerche, volte a comparare la situazione delle biblioteche italiane nell'ambito della rendicontazione sociale e della valutazione d'impatto con quella delle biblioteche statunitensi¹⁷, ci si è imbattuti in un programma realizzato dalla *Public Library Association*¹⁸: il *Project Outcome*¹⁹. Si tratta di un progetto avente lo scopo di diffondere tra le biblioteche pubbliche americane procedure standardizzate di valutazione d'impatto. Lo fa utilizzando strumenti finalizzati ad aiutare le biblioteche aderenti a comprendere e condividere l'impatto reale dei servizi e delle attività offerte, attraverso la diffusione di questionari destinati agli utenti e di semplici modalità di

¹⁷ Per i risultati dell'indagine a cui ci si riferisce si rimanda a Giglio Ilaria, Maiorano Maria, *Modelli e spunti per la rendicontazione sociale delle biblioteche pubbliche*, in "Bibliotime", a. XIX, n. 2 (luglio 2016) <<http://www.aib.it/aib/sezioni/emr/bibttime/num-xix-2/giglio.htm>>.

¹⁸ Il sito ufficiale dell'organizzazione è al link: <<http://www.ala.org/pla/>>.

¹⁹ La pagina del progetto da cui si accede anche al portale di gestione dei questionari è la seguente: <<https://www.projectoutcome.org/>>. Per le informazioni e i dati, che non è stato possibile reperire sul web, si ringrazia Samantha Lopez, coordinatrice del *Project Outcome*.

misurazione e di analisi degli *outcome*. Il PO si occupa anche di assistere le biblioteche nella stesura di report rendicontativi e di utilizzare i risultati delle indagini svolte per attrarre le attenzioni degli stakeholder e per programmare in maniera ottimale le attività future.

Il progetto nasce per colmare una lacuna nei metodi di indagine applicati dalle biblioteche: infatti nonostante molte biblioteche pubbliche statunitensi abbiano sviluppato una tradizione di raccolta di dati focalizzata sui servizi e le attività offerte, mancano indagini volte ad individuare ciò che di buono le biblioteche fanno per le comunità di riferimento: ad esempio *literacy* dell'infanzia, *training* digitale e tecnologico, sviluppo lavorativo.

Ad oggi la possibilità di accedere al progetto è riservata solo a biblioteche pubbliche e statali degli USA e del Canada, ma il PLA sta lavorando per riuscire ad estendere la possibilità a livello internazionale.

3.1 Storia

Il PO È in vita dal 2013, nato su sollecitazione del presidente della PLA, Carolyn Anthony, che organizzò una *Performance Measurement Task Force* per sviluppare metodologie di misurazione dell'efficacia per i servizi bibliotecari standardizzate e per promuoverle tra i bibliotecari attraverso training mirati. Il primo compito del gruppo di esperti fu di individuare, attraverso la disamina dei programmi e dei servizi bibliotecari (Figura 3), aree specifiche da sottoporre a indagine per la rilevazione degli *outcome*.

Service Area Selection Process

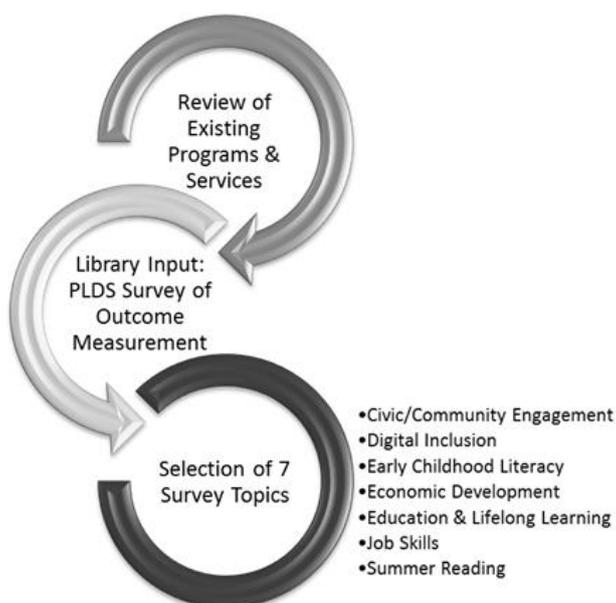


Figura 3 – Processo decisionale aree di indagine

La *Task Force*, che è tutt'ora in attività per implementare e innovare continuamente il PO, è costituita da direttori di biblioteche pubbliche e statali, consulenti, *data researchers* e *data analysts*. Prima della diffusione del progetto, nel 2014 sono stati condotti test pilota in 27 biblioteche, grazie ai quali sono state identificate sette aree di indagine essenziali per i servizi bibliotecari, attraverso le quali è possibile individuare i cambiamenti avvertiti nella vita degli utenti.

Il Progetto è stato ufficialmente presentato il 26 giugno 2015 durante la conferenza annuale dell'ALA tenutasi a San Francisco. Nel primo anno di vita il PO si basava solo su *Immediate Surveys*, vale a dire su indagini da sottoporre all'utenza al termine della fruizione di un servizio. Tra il 2015 e il 2016 sono stati sviluppati i *Follow-up Surveys*, questionari da sottoporre a distanza di tempo, e sono stati presentati il 24 giugno 2016, durante la conferenza annuale tenutasi a Orlando.

Nel 2013 i lavori della *Task Force* e le intenzioni della PLA hanno catturato l'attenzione della *Bill & Melinda Gates Foundation*, che ne ha sostenuto lo sviluppo del Progetto e ha dato la possibilità al PLA di accelerare i lavori ed espanderne l'ambito di influenza.

Oltre alla Fondazione Gates, il PO può avvalersi di alcuni partners tecnici:

- Community Attributes Inc.²⁰, che si occupa delle tecniche di raccolta, gestione e interpretazione dei dati;
- Impact Survey²¹, per lo sviluppo e la gestione dei questionari da sottoporre all'utenza;
- Kixal²², per il design, la grafica del portale e i webinar online.

3.2 Come funziona

Le biblioteche che decidono di aderire al PO hanno gratuitamente a disposizione un set di strumenti necessari alla valutazione: questionari da sottoporre all'utenza, un portale in cui raccogliere i dati delle indagini, assistenza per l'elaborazione di report rendicontativi, *data dashboards* per analizzare i dati e diverse risorse che accompagnano le biblioteche in ogni passo, dall'implementazione dei questionari al modo di utilizzare i loro risultati per programmare le proprie attività.

La misurazione di impatto avviene attualmente attraverso questionari che coprono sette aree di interesse:

²⁰ Per maggiori informazioni si rimanda al sito <<http://www.communityattributes.com/>>.

²¹ Si rimanda al sito <<https://impactsurvey.org/>>.

²² Si rimanda al sito <<http://kixal.com/>>.



Figura 4²³ - Aree di indagine

Le biblioteche possono scegliere di condurre un'unica indagine, un paio, tutte, in base alle loro necessità. Affinché possano essere consapevoli dell'area verso cui direzionare i propri sforzi, esse hanno a disposizione una tabella in cui per ogni ambito di indagine sono elencati i servizi e le azioni corrispondenti (Figura 5).

Survey Topics	Definition	Program/Service Examples
Civic/Community Engagement	Services to inform, enrich, preserve, and promote community engagement, ranging from government issues to recreational activities.	<ul style="list-style-type: none"> • Cultural Activities • Government Services • Civic Engagement Services
Digital Learning	Services to access technology, build technology-related skills and confidence, and make beneficial use of digital resources and services to meet patron needs.	<ul style="list-style-type: none"> • Computer and Technology Usage Skills • Internet Education • Computer Programs
Early Childhood Literacy	Services to improve early literacy and learning skills to prepare children ages 0-5 for school.	<ul style="list-style-type: none"> • Book Reading • Storytime • Parenting/Child Development
Economic Development	Services to improve business start-up and development skills.	<ul style="list-style-type: none"> • Business Development Services • Starting Your Own Business
Education/Lifelong Learning	Services to gain and impart new knowledge and skills, improve academic performance, and engage in a variety of lifelong learning activities.	<ul style="list-style-type: none"> • Book Club/Review/Author Discussion • Educational Classes/Labs • Bookmobile Services
Job Skills	Services to improve the skills needed to find and apply for jobs and advance careers.	<ul style="list-style-type: none"> • Resume Help • Career Development • Job Search/Job Fairs
Summer Reading	Services to provide fun, engaging, and continuous reading opportunities throughout the summer and limit learning gaps for school-aged children.	<ul style="list-style-type: none"> • Summer Reading Programs for Adults, Teens, and Children • Summer Book Club

Figura 5 – Tabella corrispondenze aree-servizi

²³ Questa, le altre immagini e le informazioni sono tratte dal sito internet del *Project Outcome*, <www.projectoutcome.org>.

I questionari sviluppati hanno lo scopo di fotografare gli *outcome* attraverso il cambiamento percepito dagli stessi utenti. Tramite queste indagini le biblioteche sono così stimolate a ragionare su quanto di buono esse facciano rispetto a quattro aspetti della vita degli utenti, che sono: conoscenza, applicazione, autostima e fiducia in se stessi, consapevolezza.

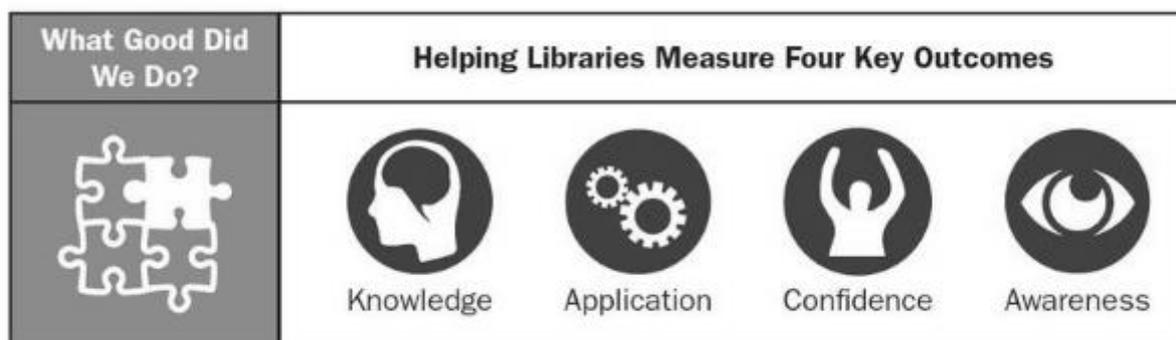


Figura 6 – Ambiti di influenza

Il PO si basa su tre tipi di strumenti forniti ai bibliotecari (Figura 9):

- *Immediate Surveys*, volti a misurare i risultati immediati che gli utenti hanno riscontrato in seguito alla partecipazione ad una particolare attività in biblioteca o alla fruizione di un servizio. Sono costituiti da sei domande che includono scale numeriche di gradimento e risposte aperte. Devono essere somministrati alla fine di un'attività o di un servizio fruito. Il loro scopo è quello di evidenziare l'impatto immediato delle attività svolte sugli utenti e quanto essi abbiano intenzione di utilizzare ciò che hanno appreso. Di seguito un esempio visivo del format dell'*Immediate Survey* per l'area *Education/Lifelong Learning*:

Please take a few minutes for this brief survey and let us know if, as a result of participating in the EARLY CHILDHOOD LITERACY program . . .

	Strongly Disagree	Disagree	Neither Agree nor Disagree	Agree	Strongly Agree	N/A
You learned something that you can share with your children	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
You feel more confident to help your children learn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
You will spend more time interacting with your children (e.g., reading, talking, singing, writing, playing)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
You are more aware of applicable resources and services provided by the library	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

What did you like most about the program?

What could the library do to improve your children's enjoyment of reading?

Date:

Time:

Location:



Figura 7 – Esempio di *Immediate Survey*

- *Follow-up Surveys*: a distanza di tempo si sottopongono gli utenti a questionari che possano individuare i cambiamenti a lungo termine che essi hanno percepito. Hanno una lunghezza differente e sono strutturati secondo il format “si/ no/ altro”. Sono progettati per essere utilizzati dalle 4 alle 8 settimane successive all’attività in questione e aiutano le biblioteche a capire se le attività organizzate hanno apportato un reale cambiamento nella vita dell’utenza. Di seguito un esempio del format del *Follow-up Survey* per la stessa area:

Please fill out this survey, answering the questions that follow this sentence:
As a result of participating in the EARLY CHILDHOOD LITERACY program or using a related library service...

I learned how to do the following with my child(ren):

- Read Write Sing Play
 Other (fill in) _____

I have a better understanding of the value of doing the activity(ies) I learned with my child(ren).

- Yes
 No
 ▪ Please explain:

I spend more time doing what I learned with my child(ren).

- Yes
 No
 ▪ Please explain:

I used what I learned to do something new or different with my child(ren).

- Yes
 No
 ▪ Please explain:

I have used additional services of the library.

- Yes
 No
 ▪ Please explain:

Thinking back, what did you like most about the program or service?

What could the library do to help you with your child(ren)'s development?

Date:
Time:
Location:



Figura 8 – Esempio di *Follow-up Survey*

- Linee guida per la misurazione dell'impatto nel lungo periodo – ancora in fase di progettazione. La *Task Force* sta lavorando alla loro redazione e la pubblicazione dovrebbe avvenire a breve. Le linee guida aiuteranno le biblioteche ad affrontare metodi avanzati di misurazione degli *outcome* e a dimostrare e condividere il valore derivante dall'impatto generato.



Figura 9 – Strumenti del PO

L'attuazione del PO segue una programmazione definita a priori, che si basa su quattro step fondamentali (Figura 10): definizione degli obiettivi, misurazione degli *outcome*, raccolta ed elaborazione dei dati, *action plan*.

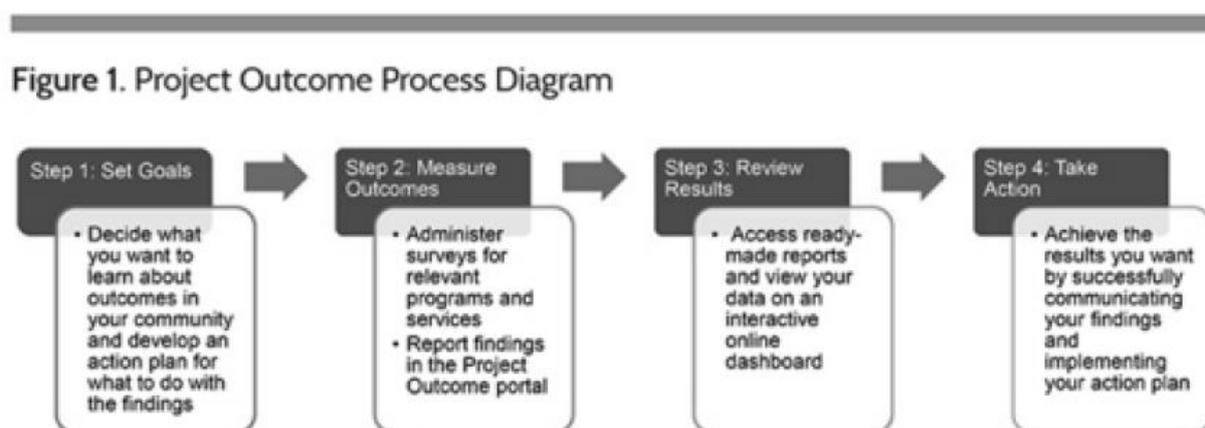


Figura 10 - Project Outcome Process Diagram

La realizzazione del progetto 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 e 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 progetto può essere applicato da biblioteche di varia tipologia e con diverse esperienze di valutazione d’impatto. Infatti, per quelle biblioteche che non hanno mai approcciato questa metodologia di indagine, la piattaforma ufficiale fornisce risorse online e tutorial per colmare le eventuali lacune. Per le biblioteche che hanno già avuto esperienze di simili indagini, senza però riuscire ad ottimizzare i dati raccolti e il lavoro svolto, è messa a disposizione una piattaforma centrale di data entry e 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 quelle biblioteche che svolgono abitualmente indagini valutative sugli *outcome* sono previsti *webinars* e altre risorse finalizzate alla standardizzazione delle diverse procedure che costituiscono il programma.

Nelle tabelle successive sono riportate le domande che costituiscono i sette *Immediate Surveys*:




Immediate 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 your 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 with your involvement in the community?
Digital Learning	<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/ 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 to better assist you in learning more?

Figura 11 – *Immediate Survey Questions* (1)

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 Teen/Child	<ol style="list-style-type: none"> 1. You learned something new from what you read or experienced 2. You enjoy reading more 3. You read more often 4. You want to use the library more often 5. What did you like most about the program/service? 6. What could the library do to help you continue to learn more?
Summer Reading Caregiver	<ol style="list-style-type: none"> 1. My child maintained or increased their reading skills 2. My child is a more confident reader 3. My child reads more often 4. My child uses the library more often 5. What did your child like most about the program/service? 6. What could the library do to help your child continue to learn more?
Summer Reading Adult	<ol style="list-style-type: none"> 1. You learned something new from what you read or experienced 2. You enjoy reading more 3. You read more often 4. You want to use the library more often 5. What did you like most about the program/service? 6. What could the library do to help you to continue to learn more?

Figura 12 – *Immediate Survey Questions (2)*

In quelle successive, invece, le domande che costituiscono i *Follow-Up Surveys*:



Follow-Up Survey Questions

The table below provides a question summary of the Project Outcome Follow-up Surveys. Most questions follow a Yes, No, N/A, and please explain format followed by two open-ended questions.

Please fill out this survey, answering the questions that follow this sentence:

As a result of participating in the [Survey Topic] program or using a related library service...

Civic/Community Engagement	<ol style="list-style-type: none"> 1) ...I became more involved in the community. 2) ...I used what I learned to do something new or different in the community. 3) ...I discussed or shared with others what I learned or experienced. 4) As a result of participating in this program/service, I checked out a book, attended another program, or used another library service or resource. 5) What did you like most about this program or service? 6) What could the library do to help you continue to learn more?
Digital Learning	<ol style="list-style-type: none"> 1) ...I completed a task I could not do or could not do as well before. 2) ...I used the digital skill(s) I learned to do something new or different. 3) As a result of participating in this program/service, I checked out a book, attended another program, or used another library service or resource. 4) What did you like most about this program or service? 5) What could the library do to help you continue to learn more?
Early Childhood Literacy	<ol style="list-style-type: none"> 1) ...I learned new ways to do the following with my child(ren): Read; Write; Sing; Play; Talk; Other (fill in) 2) ...I have a better understanding of the value of doing the activity(ies) I learned with my child(ren). 3) ...I spend more time doing what I learned with my child(ren). 4) ...I used what I learned to do something new or different with my child(ren). 5) As a result of participating in this program/service, I checked out a book, attended another program, or used another library service or resource. 6) What did you like most about this program or service? 7) What could the library do to help you more with your child(ren)'s development?

Figura 13 – *Follow-up Survey Questions (1)*

 	
Economic Development	1) ...I learned how to: Start a new business; Improve an existing business; Expand an existing business; Other (fill in) 2) ...I used what I learned to do something new or different. 3) As a result of participating in this program/service, I checked out a book, attended another program, or used another library service or resource. 4) As a result of participating in this program/service, I accessed other community or business resources. 5) What did you like most about this program or service? 6) What could the library do to help you continue to learn more?
Education/ Lifelong Learning	1) ...I used what I learned to complete a task or goal. <ul style="list-style-type: none"> • If yes, what task or goal did you complete? • If no, what could the library do to help you complete a task or goal? 2) ...I used what I learned to do something new or different. 3) As a result of participating in this program/service, I checked out a book, attended another program, or used another library service or resource. 4) What did you like most about this program or service? 5) What could the library do to help you continue to learn more?
Job Skills	1) ...I did a job search. 2) ...I used what I learned to search for a job in a new or different way. 3) ...I applied for a job I likely would not have applied for. 4) ...I received an interview or offer for a new job in the area that I wanted. 5) As a result of participating in this program/service, I checked out a book, attended another program, or used another library service or resource. 6) What did you like most about this program or service? 7) What could the library do to help you continue to learn more?

Figura 14 – Follow-up Survey Questions (2)

3.3 Dal punto di vista del bibliotecario

Il portale che supporta il PO è interamente costruito considerando ogni possibile necessità dei bibliotecari che vi dovranno interagire. Basta effettuare la registrazione per accedere a tutti i contenuti e alle risorse messe a disposizione per gli utenti.

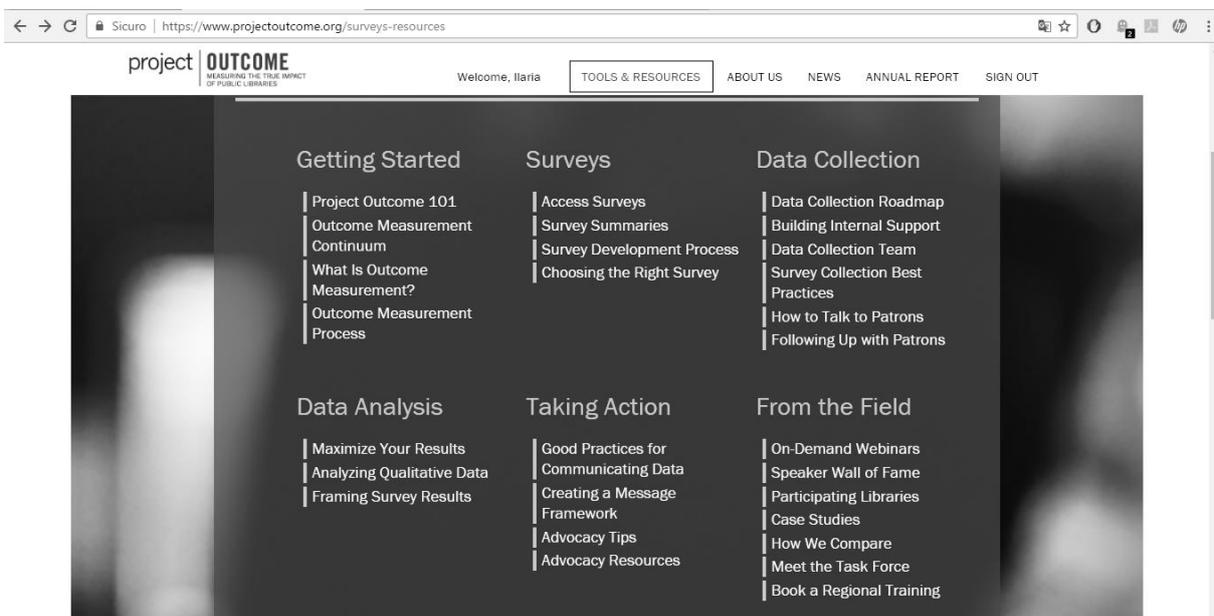


Figura 15 – Interfaccia del portale

La Figura 15 corrisponde all'interfaccia con cui i bibliotecari sono chiamati a relazionarsi. Ciascuna voce presente costituisce un link che rimanda ad una pagina in cui le diverse tematiche sono affrontate nel dettaglio. Per ciascuna attività pratica (scelta del questionario adatto, raccolta dei dati, interpretazione, stesura dei report rendicontativi) oltre alla spiegazione, sono presenti tutorial, *bestpractice* di riferimento e l'indicazione del *webinar* più adatto (infatti periodicamente sono organizzate queste 'lezioni' virtuali, di volta in volta incentrate su diversi argomenti, che hanno lo scopo di chiarire dubbi e perplessità dei bibliotecari).

Tra le differenti opzioni prenderemo in considerazione la voce *Analyzing Qualitative Data*.

Per prima cosa viene chiarita la distinzione tra dati quantitativi e qualitativi e li si identifica all'interno delle tipologie di domande che compongono i questionari (Figura 16).

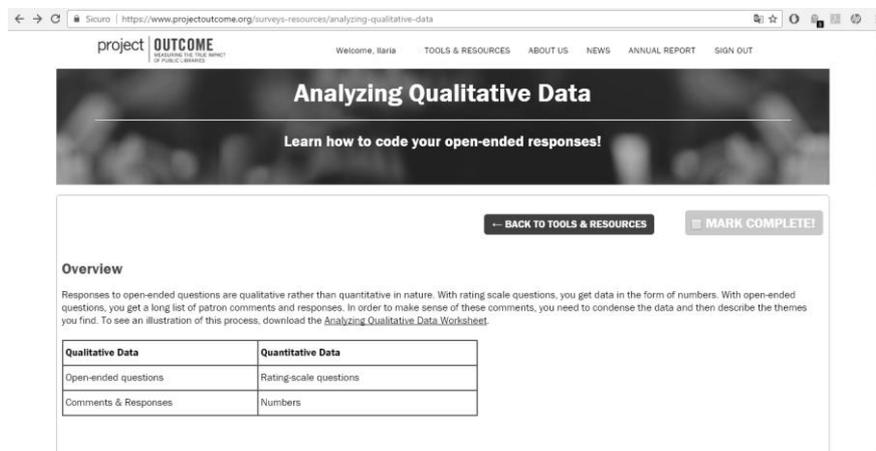


Figura 16 - *Analyzing Qualitative Data*

Dopodiché il processo di analisi dei dati qualitativi viene suddiviso in diverse fasi. Nella prima si consiglia di condensare i dati per categoria tematica (Figura 17). Per farlo il sito rimanda a un *Data Worksheet* (Figure 18-19) che ben esemplifica la procedura da seguire: infatti si consiglia di classificare le informazioni raccolte in base alle voci che costituiscono la tabella. In questo modo sarà più semplice per i bibliotecari riuscire a individuare le tematiche affrontate dagli utenti nei quesiti a risposta aperta.

Il secondo step (Figura 20) consiste nel descrivere i contenuti delle risposte ai questionari partendo dalle categorie che ne hanno raccolto un maggior numero fino ad arrivare a quelle meno evidenziate.

La terza fase (Figura 20) è quella della condivisione dei risultati raccolti, in prima istanza all'interno della biblioteca allo scopo di ridefinire la programmazione delle attività future, e poi con gli stakeholder esterni. Per tale motivo il sito consiglia la partecipazione al *webinar Project Outcome: Using Survey Results to Influence Library Programming*.

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://www.projectoutcome.org/surveys-resources/analyzing-qualitative-data>. The page is titled "Step 2: Describe Categories" and includes the following text: "The next step is to describe what people said most often and any smaller categories that you found particularly meaningful. Start with the categories that have the most comments and work your way down to the smaller categories. For each, you want to describe the category and provide examples of what comments fall within that category. Skip the *No Answer* or *Other* categories."

Category: Activity/Topic	What did you like most about the program?
Respondents stated that they enjoyed the specific activity or the topic covered in the program. This was by far the largest category of responses with 150 comments.	"That we made buttons" "Drawing and seeing other people's drawings" "We get to make cool crafts and read new books"

Below the table, the page is titled "Step 3: Share Findings" and includes the text: "Finally, it is most important to share your findings. You can share your results internally with staff, discuss results at staff meetings, identify opportunities for change, or plan to use in external advocacy messaging. Download the [Analyzing Qualitative Data Process & Worksheet](#) to help you make the most of your open-ended responses! View the webinar [Project Outcome: Using Survey Results to Influence Library Programming](#) for more tips & case studies!"

At the bottom of the page, there are links for "Questions?", "Ask Us", and "Ask Your Peers".

Figura 20 – Step 2-3

Questa tipologia di informazioni e di assistenza è garantita per ciascuna fase del progetto.

Durante la navigazione gli utenti hanno la possibilità di scegliere quale attività svolgere. Infatti possono selezionare l'accesso al *Survey Portal*, o al *Data Dashboard*, all'interno del quale possono essere gestiti e confrontati i questionari caricati.

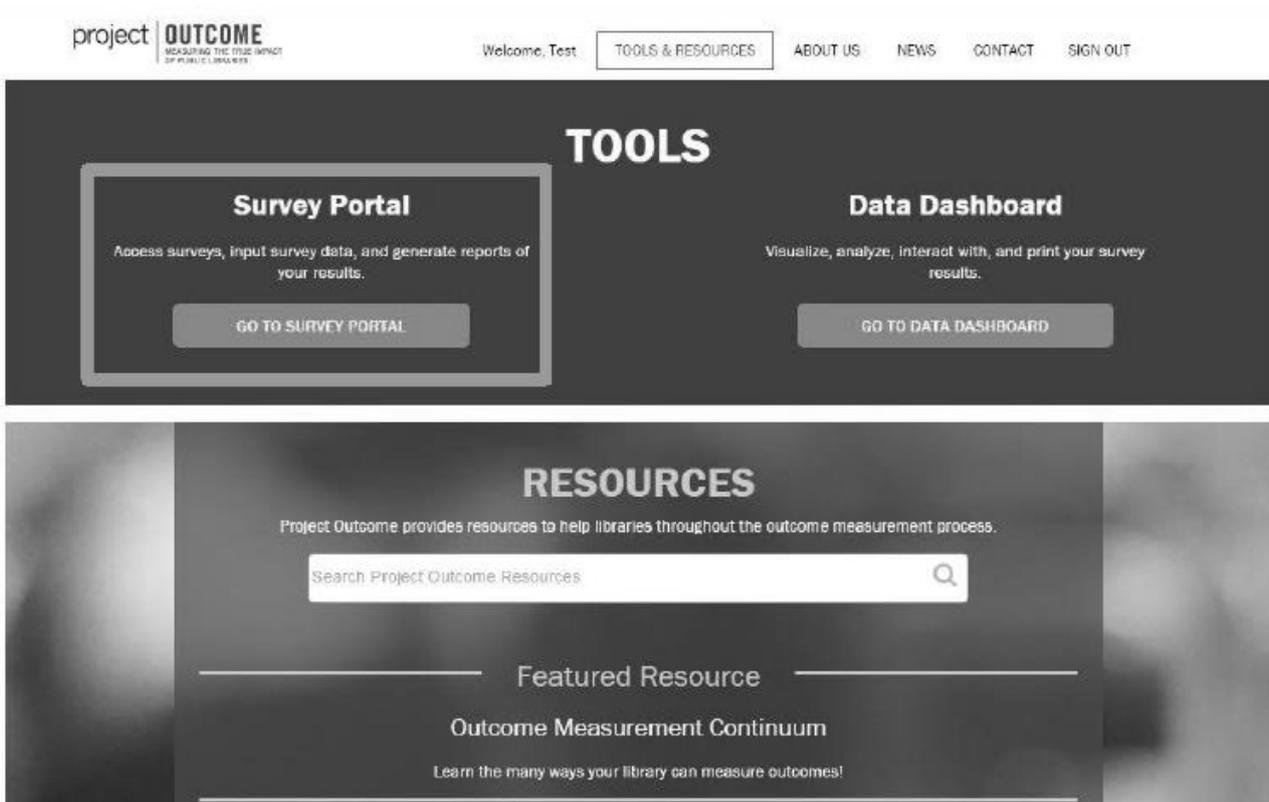


Figura 21 - Tools

Il *Data Dashboard* comprende strumenti statistici e di inserimento e gestione dei dati qualitativi che permettono alla biblioteca di fotografare le caratteristiche strutturali della popolazione servita. Come si evince dalla Figura 22, dall'incrocio dei dati raccolti è possibile conoscere la connotazione degli utenti attraverso la selezione dell'*outcome*. Quindi, nella tabella, andando a selezionare l'*outcome Job Skills* si conosceranno le percentuali della popolazione che ha compilato il questionario, la suddivisione per sesso, per nazione di origine e così via.

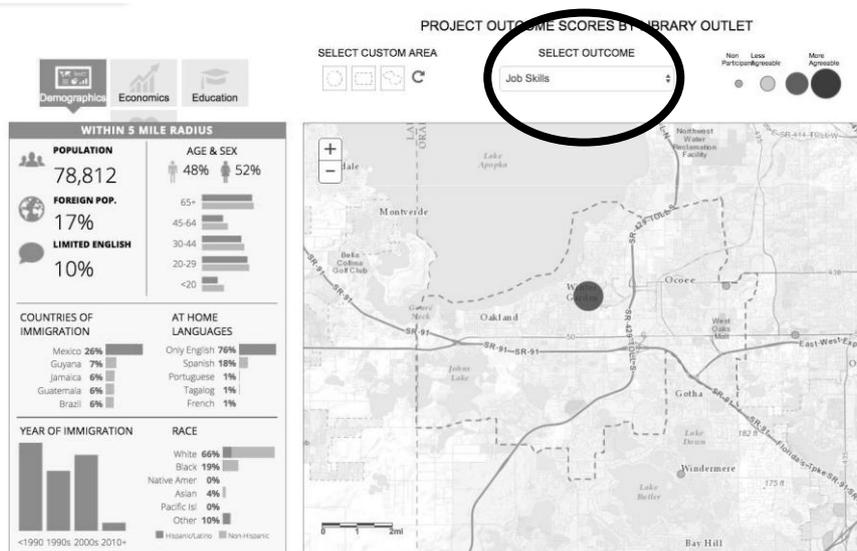


Figura 22 – Caratteristiche popolazione servita

3.4 Sviluppo diacronico

Il PO ha ottenuto nel tempo molti risultati e una diffusione capillare nel territorio statunitense.

Dal lancio nel giugno 2015 fino al dicembre dello stesso anno contava circa 800 utenti iscritti e poco meno di 300 biblioteche utilizzanti il portale di indagine (Figura 23).

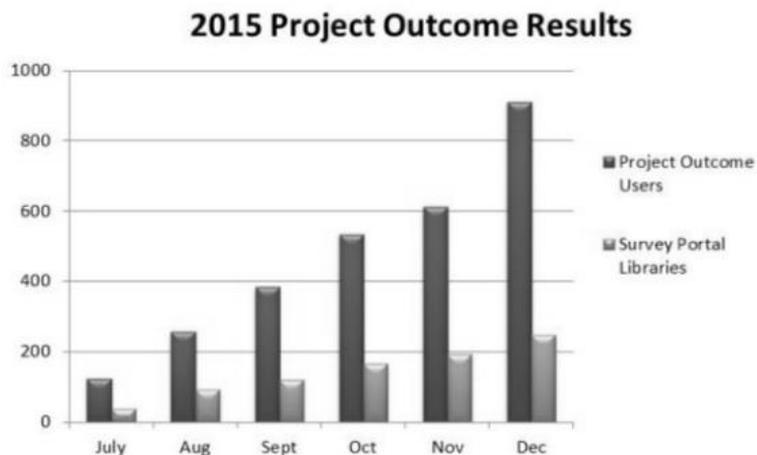


Figura 23 – 2015 *Project Outcome Results*

Nel marzo 2016 ha registrato una copertura dell'83% degli stati americani, come è possibile notare dalla cartina seguente:

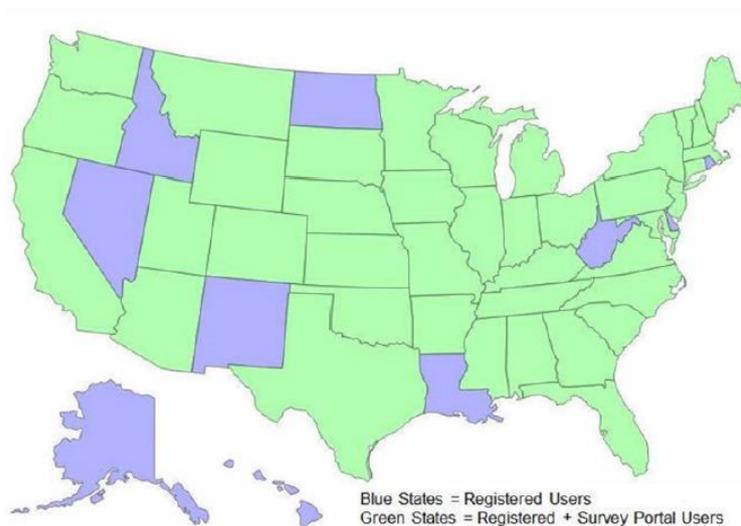


Figura 24 – Diffusione marzo 2016

Ad un anno dal lancio, nel giugno 2016, il PO contava:

- 1860 utenti registrati da 50 stati americani e dal Canada;

- 1134 biblioteche pubbliche registrate, di cui almeno 540 utilizzanti abitualmente il portale e i suoi strumenti;
- 14.301 questionari completati e caricati sul sistema, tra i quali il più apprezzato dai bibliotecari era stato l'*Education and Lifelong Learning survey*, ma il più compilato dagli utenti il *Early Childhood Literacy*, con circa 5244 questionari raccolti.

Le ultime statistiche, aggiornate al marzo 2017, parlano di 3000 registrazioni individuali rappresentanti più di 1600 biblioteche pubbliche tra gli USA e il Canada.

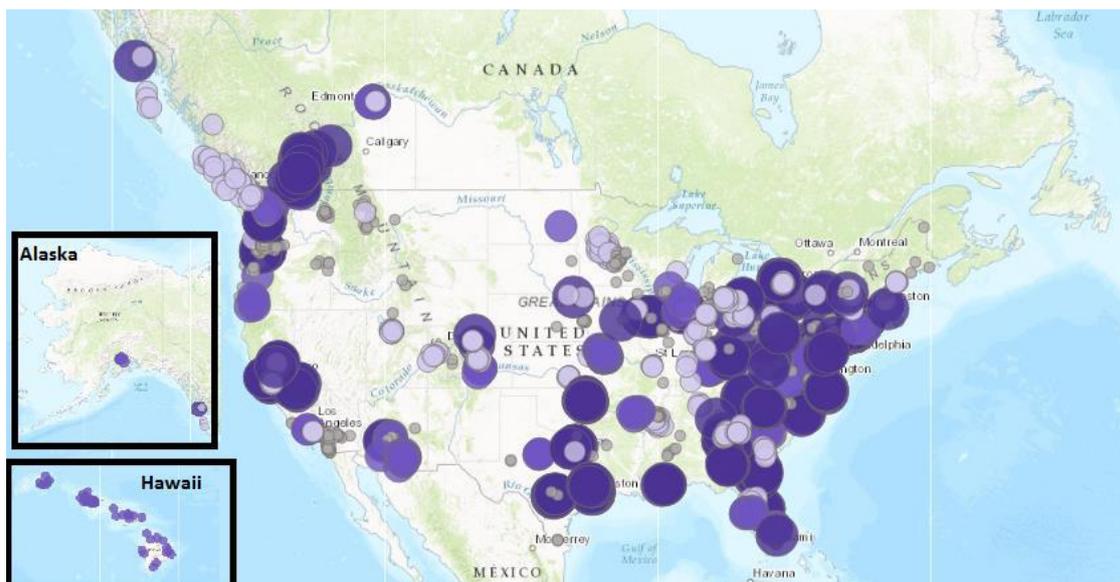


Figura 25 – Diffusione marzo 2017

Durante il primo anno la PLA aveva diffuso solo i format degli *Immediate Surveys*. Nel giugno 2016 sono stati presentati e successivamente diffusi i *Follow-up Surveys*, che hanno avuto un'attuazioni minore a causa delle difficoltà che le biblioteche riscontrano nel rintracciare nuovamente gli utenti a settimane dalle attività svolte e al fatto che spesso gli utenti ricontattati non si sottopongono alla compilazione dei questionari.

3.4.1 *Project Outcome: year in review. 2016 Report*

Nel gennaio 2017 l'ALA ha pubblicato il primo *Report*²⁴ che prende in considerazione gli sviluppi registratisi tra il 2015 e il 2016.

L'analisi di questo strumento di rendicontazione può essere molto interessante per avere un'idea maggiore dello sviluppo che il progetto ha registrato nel tempo. Nel periodo preso in esame sono stati raccolti più di 17.000 questionari dai quali si è riscontrato che:

²⁴ *Project Outcome: year in review. 2016 Report*, Public Library Association, 2016. È possibile effettuare il download del *Report* al seguente link: <<https://www.projectoutcome.org/annual-report>>.

- il 90% degli intervistati ha dichiarato di aver appreso qualcosa di nuovo dopo aver partecipato ad un'attività svolta in biblioteca o dopo aver usufruito di un suo servizio;
- il 90% degli intervistati ha dichiarato di sentirsi maggiormente a proprio agio nell'utilizzo delle competenze sviluppate dopo aver partecipato ad un'attività svolta in biblioteca o dopo aver usufruito di un suo servizio;
- l'89% degli intervistati ha dichiarato di voler effettuare cambiamenti nelle proprie abitudini dopo aver partecipato ad un programma o ad un'attività della biblioteca:
- l'87% degli intervistati ha dichiarato di essere più consapevole dei servizi e della attività offerte dalla biblioteca dopo avervi preso parte.

Le indagini svolte riguardano 774 tra attività, programmi e servizi, con una media di 64 questionari caricati al mese, tra cui quelli più apprezzati e diffusi sono quelli delle aree *Summer Reading, Education/Lifelong Learning, Early Childhood Literacy*.

Si stima che gli strumenti gratuiti e le risorse online messe a disposizione sul portale siano state scaricate più di 3.000 volte e che, tra queste, le più richieste siano state *Outcome Measurement Process, What is Outcome Measurement, and Getting Started – helping libraries get informed on the basics*.

Più di 300 tra direttori e membri dello staff hanno partecipato in prima persona ai training e alle presentazioni organizzate nei diversi stati e più di 3.000 utenti hanno partecipato ai *webinars* online.

Il report riporta anche risultati rispetto a ciascuna delle sette aree oggetto di indagine:

Area di interesse	N° di indagini condotte	N° di questionari raccolti	Programmi e attività più diffuse	Risultati
Civic/Community Engagement	26	664	Computer training, Microsoft Office.	Il 75% degli intervistati ha dichiarato di voler diventare più attivo e coinvolto all'interno della propria comunità.

Digital Learning	140	2.700	Computer training, Microsoft Office.	Il 91% degli intervistati ha dichiarato di aver acquisito una maggiore competenza nell'utilizzo delle risorse digitali.
Early Childhood Literacy	231	5.432	<i>Storytime</i> ; laboratori di attività manuali e artigianali.	Il 92% degli intervistati ha dichiarato di voler trascorrere più tempo con i propri figli.
Economic Development	22	428	Marketing; Programmare una start-up.	L'86% degli intervistati ha dichiarato di sentirsi più sicuro e consapevole delle necessità che la creazione di un nuovo business comporta.
Education/Lifelong Learning	315	4.748	Programmi per adolescenti; <i>"How to" classes</i> (cucina, competenze linguistiche, utilizzo di internet, etc).	Il 94% degli intervistati ha dichiarato di aver imparato qualcosa di nuovo e di utile.
Job Skills	23	311	Ricerca del	L'87% degli

			lavoro e arricchimento competenze.	intervistati ha dichiarato che utilizzerà ciò che ha appreso durante la propria attività lavorativa.
Summer Reading	16	3.424		L'80% degli intervistati ha dichiarato di voler utilizzare le biblioteca più spesso.

Figura 26 – Risultati indagini suddivisi per aree

Inoltre, dal confronto delle risposte aperte raccolte è stato possibile effettuare alcune considerazioni di carattere generale, in merito alle aspettative dell'utenza. Infatti gli utenti ritengono che l'offerta bibliotecaria debba essere caratterizzata da una forte componente educativa e lo hanno dimostrato commentandone diversi aspetti: dallo svolgimento di nuove attività e dall'acquisire nuove competenze fino al considerare l'approccio didattico del bibliotecario o dell'istruttore. I programmi educativi sembrano raccogliere gli interessi di una gran fetta di utenti, e il suggerimento più diffuso è quello di aumentarne l'offerta, la frequenza e di organizzare più classi e più programmi.

Ecco alcune considerazioni raccolte dai questionari e che sono state riportate nel *Report* in forma anonima:

"I didn't know that these types of resources [about job markets] were provided by the library".

"It was the single most constructive hour I've spent in the last 10 years".

"Glad that the library and the elementary school are partnering to help us know how to prepare our kids".

"I've been reading and studying the Holocaust for a very long time, and it was always a solitary journey. It was wonderful to be in a group – in a course setting – to learn more... and to FEEL more".

"The instructor is an excellent teacher. One cannot find in any book".

3.5 Sviluppi futuri

Il PO è in costante evoluzione. La *Task Force* è sempre operativa e tiene in considerazione i feedback derivanti dall'operato di questi primi anni per incrementare e migliorare il servizio offerto.

In particolare per il futuro:

- si prevede lo sviluppo e l'offerta di nuovi strumenti. A breve saranno messe a disposizione delle linee guida per le biblioteche interessate ad amministrare forme di indagine più avanzate e a condurre studi trasversali per comprendere l'impatto del proprio operato nel lungo termine.
- Dal 1 Maggio 2017 sarà lanciato il nuovo portale per la gestione dei questionari che apporterà delle modifiche e delle facilitazioni nell'utilizzo da parte dei bibliotecari.

4 Conclusioni

Il *Project Outcome* costituisce un valido esempio di sperimentazione, organizzazione e utilizzo della valutazione di impatto. Il suo successo deriva sicuramente dalla presenza di un forte organo centrale accreditato che fa da motore portante e da garante della validità degli strumenti che propone. Da questo punto di vista l'ALA, e in particolare la PLA (per quanto riguarda il progetto preso in esame) riescono a coinvolgere nelle loro iniziative biblioteche dislocate in zone differenti e con necessità anche molto diverse le une dalle altre. Il PO riesce ad adattarsi a ciascuna di queste singole realtà, permettendo a ogni istituzione di scegliere il grado di applicazione: se svolgere indagini coprendo tutte le aree; se utilizzare sia gli *Immediate* che i *Follow-Up Surveys* o solo i primi, e così via. Naturalmente le statistiche dimostrano che la diffusione, seppur capillare, incontra difficoltà in alcuni aspetti – si veda l'utilizzo dei *Follow-Up Surveys* o anche la differenza numerica tra iscrizioni al portale e numero dei questionari effettivamente caricati.

La flessibilità, l'attenzione alle necessità degli utenti – i bibliotecari che devono relazionarsi con il programma, la continua ricerca di feedback e di possibilità di miglioramento e di innovazione sono i punti di forza del PO a cui va aggiunta la disponibilità dei singoli bibliotecari ad apprendere nuove metodologie di indagine e a mettere costantemente in discussione la propria professionalità. Probabilmente nei prossimi anni il PO estenderà la possibilità di utilizzo anche a biblioteche straniere e magari sarebbe interessante per quelle italiane provare a relazionarsi con uno strumento del genere. In ogni caso, data la necessità della realtà bibliotecaria italiana di comprendere in che modo riuscire a catturare davvero l'impatto generato per comunicare all'esterno il valore reale della propria esistenza e di attuare procedure di standardizzazione delle indagini, il PO potrebbe sicuramente costituire una delle *bestpractice* di cui tenere conto.

Bibliografia

- Bandirali Elena, *Misurare l'impatto sociale del servizio pubblico in biblioteca*, «Biblioteche oggi», 28 (2010), n 12, pp. 35-44.
- Boretti Elena, *Dalla biblioteca 'per' alla biblioteca 'con': il coinvolgimento degli utenti nella gestione della biblioteca*, in «Bibliotime», 14 (2011), n. 1.
- Di Domenico Giovanni, Rosco Michele, *Comunicazione e marketing della biblioteca. La prospettiva del cambiamento per la gestione efficace dei servizi*, Milano: Editrice Bibliografica, 1998.
- Di Domenico Giovanni, *Biblioteconomia e culture organizzative: la gestione responsabile della biblioteca*, Milano: Editrice Bibliografica, 2009.
- Di Domenico Giovanni, *Il Customer Relationship Management della biblioteca: dalla soddisfazione del cliente/utente alla sua fidelizzazione*, in «Biblioteche oggi», 19 (2001), n.8, pp. 50-55.
- Di Domenico Giovanni, *La biblioteca per progetti: metodologia e applicazioni del project management in ambito biblioteconomico*, Milano: Editrice Bibliografica, 2006.
- Di Domenico Giovanni, *La responsabilità sociale nella gestione delle biblioteche*, in «Bibliotime», 14 (2011), n.1.
- Di Domenico Giovanni, *Progettare la user satisfaction: come la biblioteca efficace gestisce gli aspetti immateriali del servizio*, in «Biblioteche oggi», 14 (1996), n. 9, pp. 50-55.
- Faggiolani Chiara, *La ricerca qualitativa per le biblioteche*, Milano: Editrice Bibliografica 2012.
- Galluzzi Anna, *Modelli e strumenti per la valutazione dell'efficacia*, in *Gestire il cambiamento: nuove metodologie per il management della biblioteca*, a cura di Giovanni Solimine, Milano: Editrice Bibliografica, 2003, pp. 289-385.
- Giglio Ilaria, Maiorano Maria, *Le biblioteche pubbliche nella rendicontazione sociale degli Enti locali*, in "BIBLIOTECHE OGGI TRENDS", v. 1, n. 1. (giugno 2015) pp. 111-119.
- Giglio Ilaria, Maiorano Maria, *Modelli e spunti per la rendicontazione sociale delle biblioteche pubbliche*, in "Bibliotime", a. XIX, n. 2 (luglio 2016).
- Giglio Ilaria, Maiorano Maria, *Public Libraries in the Social Accountability of Local Administrations*, in *The identity of the contemporary public library*, a cura di Margarita Pérez Pulido e Maurizio Vivarelli. Milano: Ledizioni, 2016, pp. 185-199.
- La biblioteca e il suo pubblico: centralità dell'utente e servizi di informazione*, a cura di Massimo Accarisi e Massimo Belotti, Milano: Editrice Bibliografica, 1994.
- Labriola Rossella, Rosco Michele, *Le biblioteche verso il web marketing*, in *Gestire il cambiamento. Nuove metodologie per il management della biblioteca*, a cura di Giovanni Solimine, Milano: Editrice Bibliografica, 2003, pp. 237-287.

Lietti Peraldo, Parise Stefano, *Il bilancio sociale della biblioteca*, in «Bollettino AIB», 46 (2006), n.1/2, pp. 9-20.

Marchitelli Andrea, *La biblioteca nella percezione degli utenti. I risultati di tre indagini di OCLC*, «AIB notizie», 20 (2008), n.4, pp.13-14.

Sistema Statistico Nazionale, Istituto nazionale di statistica, *Annuario statistico Italiano 2016*, Roma: Istat, 2016.

Solimine Giovanni, *L'Italia che legge*, Roma, Bari: Editori Laterza, 2010.

Solimine Giovanni, *La biblioteca. Scenari, culture, pratiche di servizio*, Roma, Bari: Editori Laterza, 2014.

Solimine Giovanni, *Senza sapere: il costo dell'ignoranza in Italia*, Roma, Bari: Editori Laterza, 2014.

Sitografia

<https://www.istat.it>

http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/sistema_bibliotecario_ateneo

<http://www.comune.castelfranco-emilia.mo.gov.it>

<http://www.assemblea.emr.it/biblioteca>

<http://www.miracubi.it/easyne2/homepage/>

<http://www.rbbg.it/sistemi/sistema-bibliotecario-seriate-laghi/>

<https://www.biblio.unimib.it/>

<http://biblioteche.provincia.re.it/Sezione.jsp?idSezione=28>

<http://www.comune.chiampo.vi.it>

<https://www.unisi.it/biblioteche/sistema-bibliotecario-di-ateneo>

<http://www.comune.assemini.ca.it>

<http://www.comune.modena.it/biblioteche>

<http://www.ala.org/pla>

<https://www.projectoutcome.org>

<http://www.communityattributes.com/>

<https://impactsurvey.org/>

<http://kixal.com/>