

Dati, valutazione, interpretazione. Alcune osservazioni a margine del progetto di indagine

Maurizio Vivarelli

Tra valutazione ed interpretazione

Chiara Faggiolani ed Anna Galluzzi, in *Biblioteche e biblioteconomia*, descrivono con sintetica chiarezza i concetti chiave della valutazione in biblioteca, scrivendo, proprio in apertura, che essa è «collegata alla concezione stessa della biblioteca e ai relativi metodi di gestione che la teoria e la pratica biblioteconomica di un paese producono e alimentano»¹, e proseguendo con una efficace e rapida presentazione della storia, del profilo, delle prospettive di sviluppo di questo delicato e non semplice ambito di riflessione². In particolare viene segnalata e discus-

1 Chiara Faggiolani - Anna Galluzzi, *La valutazione della biblioteca*, in *Biblioteche e biblioteconomia: principi e questioni*, a cura di Giovanni Solimine e Paul G. Weston, Roma, Carocci, 2015, p. 175-204: 175.

2 Per una più ampia introduzione a questi argomenti nella riflessione nazionale è indispensabile rilevare il ruolo pionieristico degli studi di Giovanni Solimine (*Problemi di misurazione e valutazione dell'attività bibliotecaria*, in: *Il linguaggio della biblioteca. Scritti in onore di Diego Maltese* raccolti da Mauro Guerrini, 2 voll., Firenze, Giunta regionale toscana, 1994 (2. ed.: Milano, Bibliografica, 1996); *Per una prassi biblioteconomica ispirata ai principi del management*, in: *Biblioteche e servizi: misurazione e valutazione*, Atti del XL Congresso nazionale dell'Associazione italiana biblioteche, Roma, 26-28 ottobre 1994, Roma, Associazione italiana biblioteche, 1995; *Quanto valgono le valutazioni. Il punto sulle esperienze di rilevazione statistica dei servizi delle biblioteche italiane*, «Biblioteche oggi», 14, 1996, 4, p. 34-39); di Giovanni Di Domenico (*Biblioteconomia e culture organizzative. La gestione responsabile della biblioteca*, Milano, Bibliografica, 2009, capitoli 2 e 4; *Valutare l'impatto delle biblioteche accademiche: le ragioni di un progetto valutativo e di un seminario*, in *L'impatto delle biblioteche accademiche. Un progetto e un seminario*, a cura di G. Di Domenico, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2014, p. 9-35; *Sistemi e modelli per la gestione della qualità in biblioteca*, in *Biblioteche e biblioteconomia*, cit., p. 153-173); di Anna Galluzzi (*La valutazione delle biblioteche pubbliche. Dati e metodologie delle indagini in Italia*, Firenze, Olschki, 1999; *Modelli e strumenti per la valutazione*

sa l'evoluzione dei metodi, da quelli quantitativi, complementari allo slittamento da una biblioteconomia 'documentale' e 'gestionale', centrata sulle procedure e sui servizi ad una biblioteconomia 'sociale', che partendo dalla comprensione dei profili cognitivi degli utenti arrivi a confrontarsi con il tema forse più problematico, quello della valutazione dell'impatto, cioè l'esito della biblioteca, nel suo insieme, sull'ambiente di cui è parte³. Il progetto di indagine descritto da Maria Pagano in questo volume, ed i contenuti stessi di questo contributo traggono la loro origine, oltreché dall'alveo di questa tradizione, anche da altre sollecitazioni e presupposti, che ho avuto modo di esporre in altre sedi editoriali. Le origini del progetto vanno rintracciate, anzitutto, nella insoddisfazione e nella frustrazione di non riuscire ad esprimere, con i soli linguaggi della biblioteconomia "classica", la ricchezza dei contenuti e delle relazioni che nella biblioteca e nel suo spazio si situano. Per questo, per quanto mi riguarda, ho cercato di mettere in evidenza i limiti derivanti dall'impiego esclusivo delle metodologie e delle euristiche proprie della biblioteconomia gestionale, probabilmente troppo vincolata dalla cornice paradigmatica, pragmaticamente orientata all'efficacia, dei principi delle culture organizzative in essa radicati. Questo linguaggio, ed i suoi frammenti post e preparadigmatici, centrati originariamente sulle teorie del management, non mi sembravano sufficienti ed adeguati a dar conto delle tante criticità che investono i singoli modelli di 'biblioteche' (incluso quello della *public library*), e soprattutto quello di 'biblioteca', la cui fisionomia, più o meno consapevolmente è evocata, direttamente o indirettamente; tema di riflessione, questo, su cui già

dell'efficacia in *Gestire il cambiamento. Nuove metodologie per il management della biblioteca*, a cura di G. Solimine, Milano, Bibliografica, 2003, p. 289-385; *La valutazione dei servizi*, in *Biblioteconomia: principi e questioni*, a cura di G. Solimine e P. G. Weston, Roma, Carocci, 2007, p. 129-143; *Sistemi e modelli per la gestione della qualità in biblioteca*, in *Biblioteche e biblioteconomia*, cit., p. 153-174; di Chiara Faggiolani (*La ricerca qualitativa per le biblioteche. Verso la biblioteconomia sociale*, Milano, Bibliografica, 2012). La bibliografia in lingua non italiana, molto ampia, trova uno dei suoi più noti livelli di elaborazione iniziale in Richard H. Orr, *Measuring the Goodness of Library Services: A General Framework for Considering Quantitative Measures*, «Journal of Documentation», 29, 1973, 3, p. 315-331. Ampie raccolte di risorse (*Useful links to libraries evaluation*) sui siti web dell'IFLA e dell'ALA (<<http://www.ifla.org/statistics-and-evaluation/links-library-evaluation>> e <<http://www.ala.org/pla/performancemeasurement>>).

3 Cfr. ISO 16439, *Methods and Procedures for Assessing the Impact of Libraries*, Geneva, International Organization for Standardization, 2014, commentato da G. Di Domenico in *ISO 16439: un nuovo standard per valutare l'impatto delle biblioteche*, «AIB studi», 54, 2014, 2/3, p. 325-329. DOI: 10.2426/aibstudi-10279. Cfr. inoltre, di Roswitha Poll, *I dati che abbiamo e i dati che potremmo avere: nuovi sviluppi nel campo della valutazione delle biblioteche*, «Bollettino AIB», 51, 2011, 4, p. 369-380 e l'ampia bibliografia su *Impact and Outcome of Libraries*, <http://www.ifla.org/files/assets/statistics-and-evaluation/publications/Bibliography_Impact_and_Outcome_11_2012.pdf>.

alcuni fa Giovanni Di Domenico aveva appuntato riflessioni ancora stimolanti ed interessanti⁴. Per questo, nell'altro mio contributo proposto in questo volume, ho cercato di mostrare che è necessario utilizzare i linguaggi di altri "spazi", oltre a quelli praticati entro delle culture biblioteconomiche nel loro senso più specifico e "speciale"; altri "spazi" (bibliografici, culturali, semiotici) cui correlare altri linguaggi, con cui produrre più ampi 'discorsi', nel senso foucaultiano lì richiamato. In ciò consiste l'esigenza di uno sguardo che proprio per il suo cercar d'essere "panoramico" deve accettare il proprio strabismo, le proprie divergenze rispetto ai canoni temporaneamente stabilizzati nei diversi sistemi paradigmatici, e nelle comunità scientifiche e professionali ad essi correlate. Questa esigenza di un ampliamento della prospettiva può essere rappresentata graficamente attraverso la successione di tre modelli, visualizzati nelle Figg. 1-3. Il primo traccia le linee di un modello di valutazione centrato sul campo della biblioteconomia gestionale; il secondo esprime l'esigenza di estendere la tipologia e la natura degli elementi da selezionare e valutare, in un'ottica in senso metaforico "olistica"; il terzo tenta di mettere in successione l'insieme dei passi logici ed argomentativi necessari per passare da un approccio orientato alla valutazione ad uno centrato invece su procedure di interpretazione.

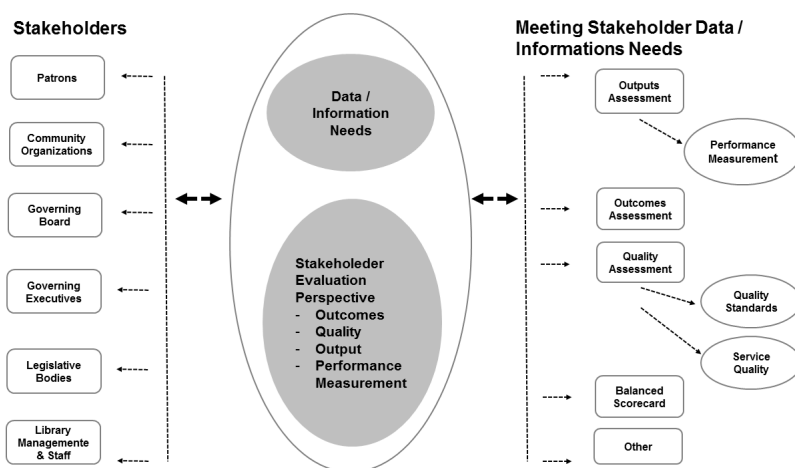


Fig. 1. Modello di rappresentazione della valutazione di una biblioteca.

Fonte: John T. Snead et al., *Developing Best Fit Evaluation Strategy*,
 <<http://ii.fsu.edu/content/download/14956/97624>>.

4 G. Di Domenico, *Biblioteconomia, scienze sociali e discipline organizzative: un rapporto da ripensare*, in *Una mente colorata. Studi in onore di Attilio Mauro Caproni per i suoi 65 anni*, promossi, raccolti, ordinati da Piero Innocenti, a cura di Cristina Cavallaro, Manziana, Vecchiarelli, 2007, p. 495-511: 511.

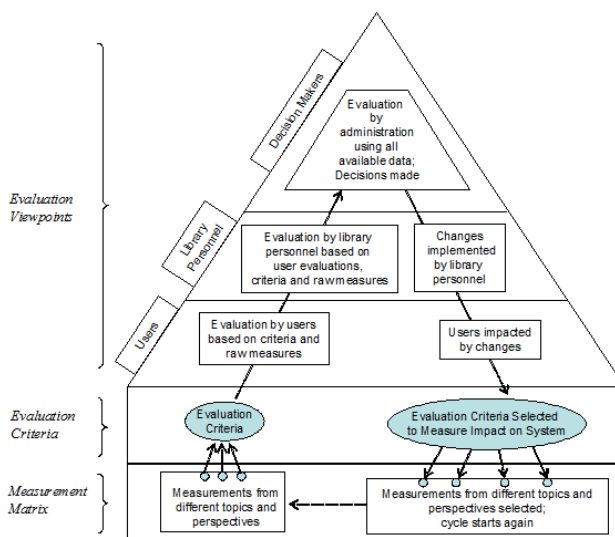


Fig. 2. Ciclo della misurazione e valutazione olistica. Fonte: Scott Nicholson, *A Conceptual Framework for the Holistic Measurement and Cumulative Evaluation of Library Services*, <<http://www.bibliomining.com/nicholson/holisticfinal.html>>5.

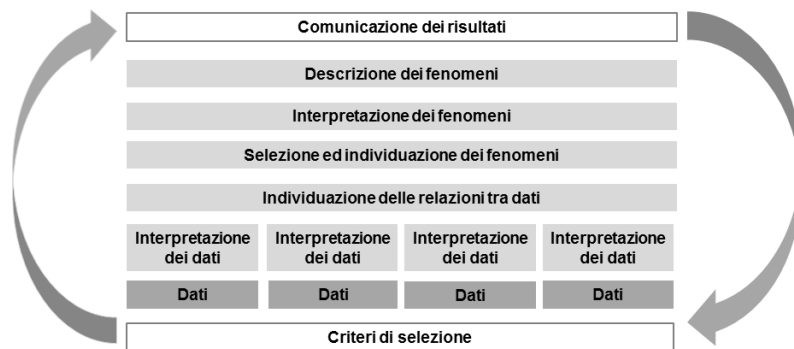


Fig. 3. Modello grafico delle fasi che vanno dalla selezione dei dati alla comunicazione dei risultati.

5 Qui si legge che «many evaluations occur because of a problem or report requiring immediate management involvement. These last-minute evaluations are akin to modern emergency-room medicine: just as many patients wait until the symptoms become unbearable before seeking treatment, many library decision-makers wait until problems force a rapid evaluation. Just as the goal of holistic medicine is reaching a state of wellness for the entire body, the goal of holistic evaluation is reaching a state of wellness for the entire library. While the subsystems of a human body are more closely entwined than the subsystems of a library, enough connections exist between the library subsystems to give this comparison validity»: «*Journal of Documentation*», 60, 2004, 2, p. 164 - 182: 164.

La Fig. 3 mostra invece lo schema, necessariamente semplificato, di un approccio centrato direttamente sui fenomeni che nello spazio bibliotecario si situano; delle loro premesse granulari (i 'dati') e delle procedure di interpretazione cui dati e fenomeni sono sottoposti. Se dunque le ipotesi e gli obiettivi della valutazione non consistono nella raccolta di dati da orientare lungo l'asse della gestione, bensì nel tentativo di comprendere, discutere, interpretare i fenomeni, allora non rimane altra strada che concentrare la nostra attenzione sulle diverse tipologie di fenomeni, che in specifiche situazioni possono essere rilevati e valutati, consapevoli anche del fatto che i dati ed i fenomeni, estratti ed astratti dalle cornici paradigmatiche che ne definiscono la struttura, rischiano di diventare come le tessere irrelate di un puzzle che non si sa come possa o debba essere composto.

Il progetto e i risultati dell'indagine

Il progetto di indagine relativo alle tre biblioteche toscane trae origine dunque dall'insieme di queste premesse, su cui si innestano due quesiti specifici, analizzati in particolare attraverso il questionario. Il primo riguarda il rilievo attribuito alle qualità dello spazio architettonico, nelle sue diverse implicazioni; il secondo le preferenze espresse rispetto a due modelli di biblioteca esplicitati negli *item* del questionario, e che per semplificarne la comprensione sono stati definiti modello "classico", fondato sulle collezioni, sul catalogo, sul reference, ed il modello "sociale", centrato sul campo sfumato delle "attività", dalla promozione della lettura alla organizzazione di corsi, incontri etc. I risultati mostrano in modo non equivocabile che il profilo del concetto di 'biblioteca' che i rispondenti mostrano di apprezzare maggiormente è sostanzialmente quello, "classico", della biblioteca tradizionale. Il resto sembra collocarsi per così dire sullo sfondo; non è irrilevante ma neppure pare qualificarsi come particolarmente significativo. A questa conclusione, del resto, giunge anche l'indagine sulla percezione della biblioteca condotta dalla Regione Toscana, richiamata da Pagano a conclusione del suo intervento⁶, come mostrano i dati della Fig. 4, in cui il 'libro' e la 'lettura', insieme allo 'studiare', sono di gran lunga i macroconcetti più frequentemente associati a 'biblioteca', mentre il campo della "Socialità e servizi alla collettività" ottiene una frequenza di associazione del solo 5,4%:

⁶ *La popolazione toscana e le biblioteche comunali: indagine campionaria 2015*, [a cura del] Settore Sistema informativo di supporto delle decisioni, Ufficio regionale di statistica; iniziativa promossa dal Settore Patrimonio culturale, Siti UNESCO, Arte contemporanea, Memoria; coordinamento del progetto di Claudia Daurù, Lucia Del Grosso, Francesca Navarria e Giancarla Brusoni, Firenze, Regione Toscana, 2015, <<http://www.regione.toscana.it/...toscana+e.../09aaa292-7f78-4c02-afb3-2756e1332485>>.



Fig. 4. Persone che hanno associato la parola 'biblioteca' alle diverse aree tematiche. Anno 2015 (% calcolate sul totale popolazione 14-80 anni).

Fonte: Regione Toscana, *La popolazione toscana e le biblioteche comunali, anno 2015*.

Ciò, a livello di sintesi, si evince anche dall'analisi dei resoconti sull'uso delle spazio, che con lievi varianti locali mostrano nel loro insieme un uso empirico della biblioteca secondo le modalità descritte in numerose altre occasioni, che vedono le persone prevalentemente occupate nello studio dei propri libri e scarsamente interessati all'organizzazione concettuale e materiale dei contenuti che intorno alla loro sfera intima e privata si dispongono. Questo elemento valutativo, non particolarmente entusiasmante, risulta tanto più espressivo se si tiene conto che proviene dagli utenti di tre strutture che sono il risultato di progetti recenti ed anche innovativi di riorganizzazione architettonica e biblioteconomica, che evidentemente non sembra disporre della forza persuasiva per indurre nuovi e più articolati stili d'uso. La scala limitata dell'indagine non consente, almeno in questa fase, inferenze generalizzabili. Sarebbe molto interessante, ad esempio, saggiare l'andamento delle valutazioni in contesti radicalmente diversi, nel senso di molto "classici" e molto "sociali", per verificare in quale misura gli utenti/lettori empirici tengono conto del profilo dell'identità elaborata per gli utenti/lettori ideali, e quanto invece la loro lettura diverga dalle intenzioni dei progettisti; oppure ancora, e sempre su una scala comparativa, studiare come l'interazione con spazi complessi come quello della recente DOKK1, ad Aarhus, in Danimarca (Fig. 5), stimoli rappresentazioni cognitive che realmente inducono nuove forme di ricezione ed appropriazione dei contenuti emotivi ed informativi dello spazio⁷.

⁷ Cfr. Antonella Agnoli, *Dokk1, molto più di una biblioteca*, «Biblioteche oggi», 34, 2016, 2, p. 27-36. DOI: <http://dx.doi.org/10.3302/0392-8586-201602-027-1>.



Fig. 5. Immagine di un ambiente all'interno di DOKK1.

Fonte: < <http://www.lammhultsbiblioteksdesign.com/projects/projects/denmark/aarhus/dokk1-public-library>>.

La principale difficoltà che, sul piano metodologico, mi pare emersa dal progetto dell'indagine è quella di integrare dati eterogenei, incapsulati dentro modelli di contestualizzazione e rappresentazione di natura diversa. Credo che, dunque, l'indagine proposta si debba collocare, seguendo la classificazione proposta da Aurora González-Teruel e Maite Barrios Cerrejón, relativa ai metodi previsti nel campo delle scienze sociali, tra quelle “non sperimentali”, orientate principalmente a mettere in evidenza l'incidenza delle variabili, «que no pretenden un estudio de la causalidad de los fenomenos, sino analizar como los fenomenos se dan en su contexto natural, observar los individuos en situaciones existentes en las que non es posible controlar las variables independientes porque estas ya han ocurrido»⁸.

Tuttavia la quantità e la ricchezza dei dati raccolti ed elaborati rende immaginabile anche una operazione forse un po' azzardata, e cioè quella di pensare all'utilizzo dei contenuti informativi dei dati stessi secondo le modalità schematizzate e previste nella Fig. 3 di questo contributo, mettendo tra parentesi la rigidità del controllo della coerenza del metodo. Secondo questa prospettiva è possibile conside-

⁸ *Métodos y técnicas para la investigación del comportamiento informacional. Fundamentos y nuevos desarrollos*, Gijón, Trea, 2012, p. 37. I tipi di indagine classificati nel loro insieme sono: 'básica', 'aplicada', 'exploratoria', 'descriptiva', 'correlacional', 'explicativa', 'transversal'. Quelle relative al controllo delle variabili, oltre alle non sperimentali, appartengono al tipo dell'indagine 'experimental' e 'cuasi experimental'.

rare i dati, nel loro insieme, come le 'fonti' di un ragionamento non dissimile a quello della microstoria, nata proprio con lo scopo di dar voce alle piccole comunità locali, e su scala ancora più limitata alle mentalità dei singoli, che avrebbero rischiato di rimanere estranee alla ricostruzione, sull'asse della lunga durata, di grandi processi studiati attraverso l'uso di categorie generali⁹. È una prospettiva, questa, rispetto alla quale mi sembra utile ed interessante avviare un percorso di riflessione, sempre con l'obiettivo di "salvare i fenomeni" che nello spazio della biblioteca si manifestano. Secondo questo linea, forse, può essere recuperata quella dimensione "olistica" cui nel corso della descrizione del progetto si è fatto più volte riferimento, e che nelle mie intenzioni iniziali nasceva con riferimento specifico a due quadri di riferimento concettuale. Il primo era sostanzialmente costituito dalla riflessione avviata a partire dal concetto di spazio della biblioteca, e discussa abbastanza ampiamente in questo stesso volume, e trovava possibili sviluppi, rimanendo sul campo della riflessione sul valore cognitivo della visività, nell'attenzione dedicata alle forme, in questo senso "olistiche", di visualizzazione dei dati¹⁰. La seconda aspirava a ricollegarsi invece a certi tratti del pensiero di Gregory Bateson (1904-1980), ed il suo tentativo di «rendere visibili le relazioni», ed in particolare quelle che riguardano le relazioni tra persone, che acquistano significato solo se inserite all'interno dei contesti relazionali di cui fanno parte¹¹, ed in cui la 'mente' è la «struttura che connette» tutti i diversi tipi di fenomeni, e rende possibile intuire e comprendere la «danza delle relazioni» «che collegano tra loro le singole 'cose'¹². In questo modo è possibile puntare almeno al conseguimento di una

9 La microstoria è una corrente storiografica nata in Italia sviluppatasi in Italia intorno agli anni Settanta del Novecento, e che fa riferimento alla linea di riflessione maturata intorno alle «Annales» ed all'opera di storici sociali come Edward Palmer Thompson, Karl Polanyi, Clifford Geertz. I contributi degli studiosi italiani più rappresentativi (Carlo Ginzburg, Giovanni Levi, Edoardo Grendi, Simona Cerutti) sono stati diffusi con la collana Einaudi *Microstorie*, avviata nel 1981, e con la rivista «Quaderni storici». Cfr. in particolare C. Ginzburg, *Microhistory, Two or Three Things That I Know about It*, «Critical Inquiry», 20, 1993, 1, p. 10-35, <https://www.jstor.org/stable/1343946?seq=1#page_scan_tab_contents>.

10 Linea che ho cercato di approfondire in *Vedere la lettura. Dati, immagini, documenti*, in *Le reti della lettura. Tracce, modelli, pratiche del social reading*, a cura di C. Faggiolani e M. Vivarelli, Milano, Bibliografica, 2016.

11 Cfr. Sergio Manghi, *La conoscenza ecologica. Attualità di Gregory Bateson*, Milano, Raffaello Cortina, 2004, p. 53 e ss. e p. 63.

12 Cfr. Gregory Bateson, *Mente e natura. Un'unità necessaria*, Milano, Adelphi, 1984 (*Mind and Nature. A Necessary Unit*, 1980). Nel lessico di Bateson il concetto che permette di pensare questa connessione è quello di 'mente', da intendere come «un insieme interconnesso, evolutivo e autocorrettivo di parti interagenti»: S. Manghi, *La conoscenza ecologica*, cit., p. 57. 'Mente', in questo senso, è dunque un metalinguaggio in grado di rappresentare e descrivere la complessità.

comprensione interpretativa dei fenomeni oggetto della riflessione, consapevoli, come ha mostrato con grande efficacia Hans Georg Gadamer (1900-2002), che i problemi di volta in volta presi in esame sono incapsulati dentro i linguaggi, storicamente determinati, delle discipline speciali, e che tuttavia è possibile sostenere e coltivare la visione di una più ampia prospettiva secondo cui imparare ad osservare ed interpretare le cose¹³.

13 Una attenta introduzione a questi temi del pensiero di Gadamer è in David C. Hoy, *Il circolo ermeneutico. Letteratura, storia ed ermeneutica filosofica*, Bologna, Il Mulino, 1990 (*The Critical Circle: Literature, History, and Philosophical Hermeneutics*, 1978).

