

Roberto Ventura, SBA Università degli Studi di Firenze

<http://www.gapsound.net/robertoventura/>

La misurazione dell'impatto culturale, sociale ed economico della biblioteca pubblica

Le nuove tendenze della valutazione:

l'impatto sociale e economico

(contingent valuation e altri metodi di valutazione estimativa)

il bilancio sociale

tutto è finalizzato a valutare l'integrazione biblioteca / ambiente

(integrazione col territorio, pubblico con cui relazionarsi)

In materia di misurazione dei servizi bibliotecari, si può individuare diacronicamente questo processo evolutivo

- misurazione e valutazione dei servizi bibliotecari → output quantitativi
- qualità dei servizi e customer satisfaction → outcome qualitativi
- valutazione / *stima* dell'impatto sociale ed economico → cosa cambia nell'utente dopo la fruizione, cosa produce la presenza del servizio nella comunità (anche nel medio o lungo termine), gli effetti individuali e sociali

la valutazione di impatto è strumentale anche a esigenze gestionali e politiche: rendere conto degli investimenti economici e della produttività, del ritorno sociale (i risultati percepiti dal cittadino-utente) e economico (quanto il cittadino valuta monetariamente un servizio culturale) dei servizi pubblici

possiamo anche individuare un fondamento costituzionale riguardo al più ampio ambito dei cosiddetti “beni culturali”:

esigenze di *tutela* → conservazione, protezione, salvaguardia del valore e dell’integrità del bene

esigenze di *valorizzazione* → fruizione del bene da parte di terzi, costruzione di un servizio finalizzato all’accesso, alla conoscenza, alla diffusione, alla fruizione del bene

Art. 117 della Costituzione

Lo Stato ha potestà legislativa esclusiva nelle seguenti materie:

[...] *tutela* dell’ambiente, dell’ecosistema e dei beni culturali [...] sono materie di legislazione concorrente quelle relative a: [...] *valorizzazione* dei beni culturali e ambientali e promozione e organizzazione di attività culturali [...] Nelle materie di legislazione concorrente spetta alle Regioni la potestà legislativa, salvo che per la determinazione dei principi fondamentali, riservata alla legislazione dello Stato.

per la biblioteca ci sono due diverse esigenze da conciliare:

conservazione vs circolazione delle raccolte

la biblioteca pubblica è un bene o un servizio?

concetto di *valore* nei beni culturali

è un concetto complesso e composito, include varie dimensioni:

- simbolica
- estetica
- sociale
- storica
- religiosa
- monetaria

(possono anche interagire)

la valutazione monetaria è indicativa dello stato di scarsità di un bene e all'utilità ad esso attribuita dal consumatore

il prezzo è un'*informazione* al proposito difficilmente sostituibile da un dato di diverso tipo, se lasciato libero di fluttuare consente un'allocazione efficiente e razionale di risorse monetarie, sia da parte dell'offerta (indica quanto produrre senza sprechi) sia da parte della domanda (consente di quantificare l'effettiva quantità di bene da acquistare)

nel caso della biblioteca pubblica:

assenza di un meccanismo di mercato per stabilire l'allocazione efficiente di risorse da parte delle pubbliche amministrazioni, non conosciamo quale sia la domanda di biblioteca, non sappiamo quale sia la domanda per i singoli servizi,

potremmo avere difficoltà ad allocare sulla biblioteca e sui singoli servizi una quota di risorse "giusta", cioè che non sia né sovradimensionata né sottodimensionata

potremmo essere indotti a non valorizzare sufficientemente la biblioteca perché non conosciamo quali valori, quali significati, quale peso monetario la comunità, l'utenza *reale* e *potenziale*, attribuisce alle raccolte e ai servizi bibliotecari

a differenza delle misurazioni bibliotecarie tradizionali e qualitative, le indagini sull'impatto sociale-culturale-economico si rivolgono anche ai non utenti, riescono a cogliere anche tipologie di domanda non direttamente legate alla fruizione diretta della biblioteca

alcuni aspetti non sono ancora del tutto chiariti sotto il profilo metodologico:

- distinzione tra effetti a breve / a lungo termine dei beni e servizi culturali: quando si può parlare di breve e lungo termine? e nel caso, quale privilegiare?

- in che modo *dimostrabile* beni e servizi culturali incidono sul benessere complessivo di una società? rapporto di causa ed effetto? altro?

- in che modo beni e servizi culturali possono essere distinti da altri fenomeni che caratterizzano il benessere di una società avanzata (es.: scuola, mass media, internet, servizi del terziario, ecc.)?

- una volta individuati alcuni effetti sociali dei beni e servizi culturali (per le biblioteche: diffusione della lettura, longlife learning) chi ci assicura che tali effetti non si sarebbero comunque determinati per altra via e grazie ad altri fattori (es.: scuola, università, librerie, internet, mass media, eccetera)?

- esiste una motivazione *oggettiva* per cui beni e servizi culturali debbano essere tutelati e valorizzati tramite l'impiego del denaro pubblico? quale *giustificazione* hanno tali finanziamenti?

in genere:

miglioramento del benessere e della qualità della vita sul medio-lungo periodo;
la tutela di un qualche interesse generale, es. diritto alla cultura, all'informazione.

beni e servizi culturali hanno un valore ad essi intrinseco e oggettivo?

hanno anche solo un valore utilitaristico, che possa mettere tutti d'accordo?

1. giustificazioni *naturaliste*
2. giustificazioni *formaliste*
3. giustificazioni *utilitariste*
4. giustificazioni *perfezioniste*
5. giustificazioni *comunitarie*
6. giustificazioni *liberali*
7. giustificazione *democratica*
8. giustificazione *strumentale*
9. giustificazione di *inclusione culturale*

IFLA/Unesco sulle Biblioteche pubbliche

- giustificazione *naturalista*: «la libertà, il benessere e lo sviluppo della società e degli individui» come finalità ultima della biblioteca
- giustificazione *liberale*: «la biblioteca pubblica [...] costituisce una condizione essenziale per l'apprendimento permanente, l'indipendenza nelle decisioni, lo sviluppo culturale dell'individuo e dei gruppi sociali»
- giustificazione *democratica*: la biblioteca svolge «compiti chiave, che riguardano l'informazione, l'alfabetizzazione, l'istruzione e la cultura» improntati alla massima accessibilità e al massimo coinvolgimento di tutte le categorie socio-culturali della popolazione

10. giustificazione *economica*

è un tipo di giustificazione a prima vista più “pragmatica” che non di principio

mira alla valutazione, alla stima, della produttività e dell’efficacia degli investimenti culturali sotto un profilo di carattere quantitativo

la quantità può essere a sua volta assunta ed elevata ad espressione, a rappresentazione, a stima, a manifestazione dell’impatto qualitativo prodotto sul livello culturale di una comunità

è inoltre uno strumento di valutazione dell’efficacia delle politiche culturali e degli investimenti da parte di un’amministrazione governativa; serve agli organi esecutivi come strumento di valutazione

la *governance* bibliotecaria è problematica perché sono coinvolti tre categorie di agenti, portatrici di visioni potenzialmente conflittuali della biblioteca:

- gli *utenti*: gratuità d’uso, biblioteca complementare alla scuola, varietà di fruizione;
- i *bibliotecari*: selezione e validazione delle informazioni; creazione di ordine e senso in un universo informativo caotico; attenzione alle categorie svantaggiate;
- i *politici*: distribuiscono le risorse economiche tra più servizi culturali; necessitano di risultati visibili entro i termini della legislatura;

metodologia per la costruzione di un sistema di valutazione dell'impatto

identificare gli stakeholders (interlocutori)

- a) chi sono? Quali categorie di interlocutori?
- b) quali sono le potenziali aree di impatto?
 - a) da quali singoli servizi o funzioni ciascuna categoria è interessata?

esempio: biblioteca universitaria:

- a) categorie: studenti / docenti;
- b) potenziali aree di impatto: apprendimento, didattica, ricerca scientifica;
- c) funzioni o servizi: information literacy (sviluppo delle abilità di ricerca dell'informazione e accesso, specie in merito alle risorse elettroniche), attività di reference, ecc.

esempio: biblioteca pubblica:

- a) categorie: tipologia socio-economica della popolazione (per età, per istruzione, per reddito, per occupazione);
- b) potenziali aree di impatto: 1) business: la biblioteca assiste gli individui a costituire, a sviluppare e a diversificare le piccole aziende; 2) alfabetizzazione: la biblioteca promuove, favorisce, accresce le capacità linguistiche di bambini, giovani e adulti; 3) istruzione: la biblioteca integra e accresce l'esperienza scolastica a qualsiasi livello; 4) accesso all'informazione: la biblioteca mette a disposizione un'ampia gamma di risorse informative su vari supporti; 5) impegno: la biblioteca mantiene la mente attiva ed è una risorsa particolarmente preziosa per i pensionati; 6) arte e cultura: la biblioteca promuove le arti e la cultura locale e nazionale; 7) democrazia: la biblioteca promuove ed accresce il senso ed il diritto di cittadinanza;
- c) funzioni o servizi: es: circolazione delle raccolte (consultazione e prestito), reference, addestramento all'uso delle risorse elettroniche (alfabetizzazione informatica, information literacy);

definire una o più tecniche di rilevazione dei dati:

a partire dalla conoscenza dell'ambiente, del contesto sociale, come si compone, quali caratteristiche presenta, ecc., si usano soprattutto focus groups di utenti selezionati; questionari anonimi da somministrare in modo analogo ai sondaggi d'opinione

neutralità delle osservazioni, delle misurazioni, delle valutazioni:

la biblioteca è parte in causa, pertanto occorre evitare interpretazioni partigiane o sopravvalutazioni, le considerazioni sull'impatto debbono essere equilibrate, all'insegna della *possibilità* piuttosto che del *determinismo* o dello schema causa/effetto: la biblioteca non è l'unico soggetto che opera nel campo della documentazione, dell'accesso all'informazione, dell'istruzione, le fonti a cui il cittadino può attingere per informarsi o per la lettura sono molteplici

descrivere con esattezza l'intero procedimento della ricerca:

nel rapporto che espone i risultati dell'indagine sull'impatto della biblioteca bisogna descrivere le fasi dell'intera ricerca, rendendo conto delle scelte effettuate per consentire la verificabilità di quanto dichiarato e per ragioni di trasparenza del metodo di raccolta e di elaborazione dei dati

concetto di *esternalità*,

una esternalità si manifesta quando l'attività di produzione o di consumo di un soggetto *influenza*, negativamente o positivamente, il benessere di un altro soggetto, *senza* che quest'ultimo riceva una compensazione (nel caso di impatto negativo) o paghi un prezzo (nel caso di impatto positivo), pari al costo sopportato o al beneficio ricevuto.

assenza di un mercato (assenza di uno scambio volontario; assenza di prezzi regolatori degli scambi)

esternalità negative: quando all'attività (di produzione e/o consumo) di un soggetto sono associati impatti negativi nei confronti di altri soggetti (imprese e/o consumatori) e il soggetto responsabile degli impatti non corrisponde al danneggiato un prezzo pari al costo subito; ad es. :esempi: emissioni inquinanti associate ad una certa attività industriale; emissioni inquinanti associate all'uso di autoveicoli.

esternalità positive: quando all'attività (di produzione e/o consumo) di un soggetto sono associati impatti positivi nei confronti di altri soggetti (imprese e/o consumatori) e questi ultimi non pagano un prezzo pari ai benefici ricevuti; ad es.: al consumo privato di formazione (studenti universitari) sono associati impatti positivi ricadenti su altri soggetti (la società potrà contare su un maggiore capitale umano); alla decisione di un'impresa di attivare corsi di formazione sono associati effetti esterni positivi (disponibilità, in una certa area, di manodopera qualificata).

l'esternalità implica l'assenza di un mercato e del sistema regolatore dei prezzi, può pertanto produrre livelli di inefficienza (eccessiva / insufficiente produzione di benefici rispetto alla remunerazione ottenuta).

nel caso di esternalità positive il soggetto che le produce opera ad un livello inferiore a quello di efficienza, perché non riceve compenso per i benefici prodotti. Si ritiene che le esternalità andrebbero corrette per ragioni di efficienza, anche tramite l'intervento pubblico.

la biblioteca dovrebbe dimostrare quali esternalità positive produce, per richiedere maggiori quote di finanziamento pubblico.

beni meritori (merit goods): si tratta di beni e servizi il cui godimento è un diritto di base del cittadino, scaturente dal semplice fatto di essere membro di una comunità e le cui esternalità ricadono positivamente sull'intera comunità indipendentemente dalla fruizione diretta
tipici esempi sono la scuola e la sanità

i beni meritori comportano vari ordini di problemi, su cui c'è controversia:

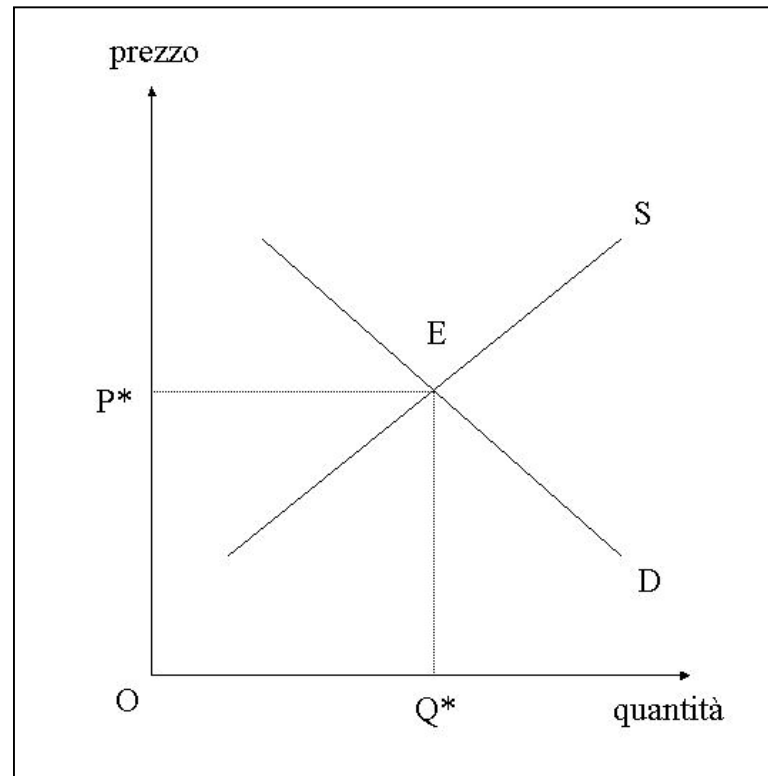
- 1) quali beni debbono essere considerati meritori e quali no;
- 2) quali condizioni economiche di fruizione applicare (tariffazione o gratuità);
- 3) chi deve assumersi la responsabilità della produzione (settore pubblico o privato);
- 4) quali livelli di inclusione sociale prevedere qualora sia prevista la gratuità o la fruizione agevolata (estensiva o limitata agli strati economicamente più svantaggiati della popolazione).

sono problematiche intrecciate: ad esempio, se la produzione fosse sostenuta esclusivamente dal finanziamento pubblico sarebbe possibile produrre una tipologia di beni piuttosto ristretta, limitandone peraltro o la qualità o la quantità; probabilmente è opportuno congegnare efficaci strategie di convergenza e integrazione tra pubblico e privato, tra gratuità e tariffazione, tra tutela degli interessi individuali e tutela dell'interesse pubblico.

altri aspetti ai quali è opportuno accennare a proposito dei “merit goods” sono il problema dei *free riders* (coloro che per non sostenere l'onere del bene dichiarano di non essere disposti a pagare o esprimono rispetto al bene una preferenza sfavorevole, pur riconoscendone l'utilità sociale) e quello della *illusione fiscale* (concernente la sottovalutazione da parte del contribuente dell'onere effettivo di un servizio, il cui eventuale disavanzo deve essere ripianato con quote aggiuntive di denaro pubblico).

curva di domanda e di offerta nella teoria economica

nel mercato, beni e servizi sono offerti da un produttore in varie quantità ciascuna delle quali è collegata a differenti livelli di prezzo e sono domandati dai consumatori in determinate quantità collegate a determinati livelli di prezzo che essi sono disposti a pagare per l'acquisto o il consumo.



concetti fondamentali:

domanda (D)

offerta (S)

quantità (Q*)

prezzo (P*)

equilibrio (E)

utilità marginale (inclinazione di D e di S)

surplus del consumatore (area compresa tra P*E e D)

cosa cambia nel settore culturale rispetto al mercato:

l'utilità marginale si comporta secondo il paradosso di Socrate insoddisfatto

la fruizione di una determinata quota di sapere genera ulteriore sete di conoscenza: al contrario che nel mercato, nel settore culturale l'utilità marginale sembra essere crescente

il settore culturale e dell'informazione sembra essere caratterizzato da un'utilità marginale crescente col passare del tempo: l'acquisizione di una determinata quota di conoscenza genera il desiderio di possedere una conoscenza sempre più estesa, complessa ed articolata.

con i beni e servizi ambientali e culturali, la valutazione economica diventa problematica, perché il contesto informativo dei prezzi, in cui gli scambi sono più o meno spontaneamente effettuati, non sussiste

come si fa a stabilire la domanda per i beni e servizi culturali?

come si fa a misurare il valore sociale ed individuale generato dalla biblioteca?

ci sono almeno alcune metodologie nella letteratura professionale biblioteconomica:

- 1) contingent valuation (valutazione contingente)
- 2) costo-viaggio
- 3) optimisation model
- 4) ROI (return on investment)

Contingent valuation (CV): nasce nell'ambito dell'economia ambientale e agraria
i beni ambientali presentano varie analogie con i beni culturali:

- sono in gran parte estranei ad un meccanismo puro di mercato
- sono oggetto di politiche e di meccanismi gestionali affidati alla pubblica amministrazione, soprattutto nel contesto europeo
- oltre alla possibilità di produrre benefici diretti derivanti dalla fruizione diretta da parte del pubblico, producono una serie di valori non necessariamente legati all'uso: valore di esistenza, valore di opzione (scelta futura), benefici indiretti di vario genere (esternalità)

la CV è un metodo per stimare la domanda di un bene pubblico (*non* i benefici monetari ricevuti) con la finalità di programmare un'allocazione *efficiente* di risorse economiche da parte delle autorità governative per la tutela e la fruizione di quel bene

la CV simula l'esistenza di un mercato ipotetico, in modo da tentare di quantificare anche il surplus del consumatore (utilità percepita – prezzo pagato per il bene/servizio) tramite sondaggi di opinione tesi a “elicitare”:

WTP (*willingness to pay*) la disponibilità a spendere da parte del cittadino per ottenere un miglioramento nella prestazione di un dato servizio rispetto al livello attualmente erogato

WTA (*willingness to accept*) la disponibilità ad una compensazione economica nel caso in cui il servizio non fosse più disponibile (il cittadino sarebbe allora costretto a ricorrere a sostituti pubblici o privati oppure a rinunciarvi del tutto). Il ricorso al mercato vale nel caso di servizi che fanno capo a risorse riproducibili (ad esempio una biblioteca che non basi la propria missione istituzionale sulla conservazione di raccolte documentarie uniche o difficilmente reperibili, di cui considerare anche il valore aggiunto culturale dei legami letterari e bibliografici intercorrenti nella raccolta stessa). Nel caso dell'ambiente (oggetti unici, non riproducibili) la WTA è una compensazione *una tantum* per la perdita definitiva di un bene.

Il metodo della CV non è privo di problemi, ad esempio:

- indifferenza della WTP alla quantità del bene da tutelare e all'utilità marginale;
- difficoltà a comunicare che la WTP incide sul reddito e comporta una minore disponibilità di capitale per l'intervistato da allocare su altri beni, il numero delle indagini può portare a dichiarazioni di WTP superiori al reddito dell'intervistato e cifre complessive enormi e probabilmente sovrastimate;
- difficoltà di comunicazione dello scenario in cui si inquadra la problematica di tutela che richiede conoscenze tecniche; definire i limiti geografici della domanda aggregata: ad es.: il Parco nazionale d'Abruzzo o la Biblioteca nazionale di Firenze interessa: solo la provincia, solo la regione, tutta la nazione, è una risorsa di carattere internazionale?
- WTP può essere un indice di carità piuttosto che di disponibilità a spendere: misura la benevolenza piuttosto che un potenziale mercato; problema dei "free riders" o comportamento "strategico" dell'intervistato;
- il modo di presentazione dell'indagine all'intervistato, cioè il modo in cui si trasferisce la conoscenza dello scenario in cui deve avvenire la valutazione, può condizionare le valutazioni dell'intervistato stesso e far venir meno l'obiettività dell'indagine
- lo scostamento tra la WTP e la WTA non dovrebbe essere superiore al 5%; talvolta la WTA arriva ad essere più di quattro volte superiore della WTP. Perché? 1) certi beni non sono sostituibili da altri 2) il bene pubblico è percepito come già appartenente all'individuo e la WTP è spesso legata alla disponibilità a pagare degli altri membri di una comunità

- La WTP aggregata non può essere ricavata dalla somma delle singole WTP (che potrebbe superare il reddito dell'intervistato),
ma dovrebbe tenere conto del grado reciproco di sostituibilità dei beni.
- l'esito di più valutazioni è legato alla successione temporale dei rilevamenti: quando si indaga un "pacchetto" di beni, un bene indagato per ultimo porta a una WTP minore del bene precedente: il valore di quel bene dipenderebbe dalla posizione assunta nella sequenza
- in un pacchetto di beni, il bene indagato per ultimo presenta una WTA più elevata perché l'ultimo bene non può più essere sostituito con altri beni (il primo può esserlo con quelli che debbono essere ancora valutati)

Esempi di indagini CV nel contesto bibliotecario

St. Louis Public Library

Glen E. Holt – Donald Elliot – Amonia Moore, *Placing a value on public library services*, "Public Libraries", 38 (1999), 2, p. 98-108,

vedi anche: <http://www.slpl.lib.mo.us/libsrc/restoc.htm>

Virginia Commonwealth University Libraries

David W. Harless – Frank R. Allen, *Using the contingent valuation method to measure patron benefits of reference desk service in an academic library*, "College and Research Libraries", 60 (1999), 1, p. 56-69.

Virginia Commonwealth University – Survey Research Laboratory, *Survey of Cabell Library Services (Fallen)*, Spring, 1997, <http://www.bus.vcu.edu/economics/harless/studentsurvey.html>

<http://www.bus.vcu.edu/economics/harless/facultysurvey.html>

Florida Public Libraries

BRUCE T. FRASER – TIMOTHY W. NELSON – CHARLES R. MCCLURE, *Describing the economic impacts and benefits of Florida public libraries: findings and methodological applications for future work*, “Library & Information Science Research”, 24 (2002), 3, p. 211–233. C.R. MCCLURE – B.T. FRASER – T.W. NELSON – J.B. ROBBINS, *Economic benefits and impacts from public libraries in the state of Florida*, Florida State University, Tallahassee (FL), School of Information Studies, 2001, in: <http://dlis.dos.state.fl.us/bld/finalreport/>

<i>Benefici</i>	<i>Individuali</i>	<i>Economia locale</i>	<i>Comunità locale</i>
diretti	<ul style="list-style-type: none"> - Risparmio; - gestione degli investimenti; - accesso alla tecnologia; - informazione sull'impiego; - supporto all'educazione; - disponibilità di risorse e programmi; - aule per riunioni; - risparmi potenziali. 	<ul style="list-style-type: none"> - All'imprenditoria locale; - disponibilità di risorse informative per l'imprenditoria; - informazione su codici di avviamento postale e accesso alle mailing list; - programmi in accordo con le camere di commercio e altre associazioni; - professionalità dei bibliotecari. 	<ul style="list-style-type: none"> - Biblioteca come datore di lavoro; - biblioteca come cliente di servizi commerciali; - biblioteca come fattore chiave per lo sviluppo di progetti.
indiretti	<ul style="list-style-type: none"> - Accesso a risorse e programmi; - incremento del valore delle proprietà immobiliari in prossimità della biblioteca; - aule per riunioni; - risparmi potenziali. 	<ul style="list-style-type: none"> - Formazione della forza lavoro - accesso dei lavoratori alle risorse informative; - spazio aggiuntivo all'ufficio; - opportunità di relazione per la comunità. 	<ul style="list-style-type: none"> - Presenza desiderabile; - centro culturale; - fattore attrattivo di persone; - decisivo per le persone svantaggiate; - miglioramento educativo; - estensione dei benefici dei servizi sociali; - centro di informazione elettorale.

National Bibliographic Database e National Union Catalogue della National Library of New Zealand

MCDERMOTT MILLER LIMITED, *National Bibliographic Database and National Union Catalogue: economic valuation. Research report for Electronic Services Directorate National Library of New Zealand Te Puna Matauranga O Aotearoa*, October 2002, <http://www.natlib.govt.nz/files/EconomicValuationReport.pdf>

Biblioteche pubbliche norvegesi

SVANHILD AABØ – JON STRAND, *Public library valuation, nonuse value and altruistic motivations*, “Library & Information Science Research”, 26 (2004), 3, p. 351-372.

SVANHILD AABØ. *The value of public libraries: a methodological discussion and empirical study applying the contingent valuation method*. Oslo, Unipub, 2005. (Acta humaniora; 222). ISSN 0806-322.

Recensito da Silvia Bruschi in: *Bollettino AIB*, v. 45 (2005), n. 4, p. 511-513.

British Library

BRITISH LIBRARY, *Measuring our value. Result of an independent economic impact study commissioned by the British Library to measure the library's direct and indirect value to the UK economy*, The British Library, [2003], <http://www.bl.uk/pdf/measuring.pdf>

CAROLINE PUNG – ANN CLARKE – LAURIE PATTEN, *Measuring the economic impact of the British Library*, “New Review of Academic Librarianship”, 10 (2004), 1, p. 79-102.

	<i>WTP</i>	<i>WTA</i>	<i>Costo tempo/viaggio</i>	<i>Elasticità del prezzo</i>	<i>Alternative alla BL</i>
Utenti della sala di lettura	£ 116	£ 273	£ 263	-	£ 555
Visitatori delle mostre	-	-	-	£ 7,30	-
Pubblico esterno	£ 6,30	-	-	-	-

Optimisation model

John Sumsion, Margaret Hawkins, Anne Morris. *The economic value of book borrowing from public libraries. An optimisation model*, In: Journal of Documentation, v. 58 (2002), n. 6, p. 662-682.

Tenta di calcolare i benefici prodotti dai servizi bibliotecari: qui esaminiamo l'esempio del servizio di prestito in una biblioteca pubblica, il calcolo dei benefici economici prodotti dal prestito

Pone in relazione il prestito dei libri con l'acquisto

Domanda di fondo: quanto vale per l'utente il servizio di prestito? Quale valore economico può essere attribuito al prestito?

Il prestito dei libri è ritenuto generalmente il servizio più significativo di una biblioteca di pubblica lettura, perché è con tutta probabilità il servizio più utilizzato da parte del pubblico, di sicuro il più immediato, evidente, popolare nella percezione comune.

Il valore dell'acquisto di un libro è dato dal sistema dei prezzi, dal sistema di mercato

Il valore di un prestito va invece indagato: non esiste un indicatore di prezzo diretto

beneficio percepito - costo per l'uso del servizio (es.: in tempo) = surplus del consumatore

quando il costo supera il beneficio percepito l'uso del servizio s'interrompe

in tal senso, il beneficio/guadagno sociale deriva dalla somma dei benefici diretti individuali (dei singoli utenti)

il beneficio, riguardando un bene culturale (il libro), è un mix di varie nature: istruzione/cultura/informazione/ricreazione ha dunque una ampiezza notevole ma anche, al contempo, un altro numero di attori che forniscono il bene correlato al beneficio e un elevato grado di sostituibilità con beni di natura analoga o diversa (es: musica, arte, bellezze naturali, enogastronomia...)

l'optimisation model calcola il costo-efficacia della lettura. come funziona?

Caso semplice: la lettura di un libro

1) un libro tascabile costa all'incirca £6. a ciascun volume è associata una sola lettura. 6 letture costano in tal caso £36

2) il costo di 6 letture tramite la biblioteca è così calcolato: £6 per l'acquisto del libro + £3 come costi di acquisizione, catalogazione, trattamento (anche fisico, ad es: copertinatura) + £1x6 per il costo di 6 circolazioni (prestiti) i ricercatori hanno stimato che circa il 70% dei costi della biblioteca sono dedicati alle operazioni di prestito (personale che tiene aperta la struttura?)

col seguente calcolo si ottiene il "rendimento, guadagno netto" del processo di prestito rispetto all'acquisto $\rightarrow [6 \times 6] - [(6+3) + (6 \times 1)] = 36 - 15 = 21$

dal modello matematico possiamo calcolare l'utilità marginale del prestito; si nota che

1) via via che crescono i prestiti, cresce il guadagno sociale rispetto alle letture derivanti dall'acquisto

2) al di sotto dei tre prestiti per volume, non c'è alcun guadagno sociale e la biblioteca potrebbe decidere di non procedere all'acquisto del libro ed al suo trattamento

Number of reads (R)	3	4	6	12	24
Costs when bought:					
$2R/3 \times \text{£}6$	12	16	24	48	96
Costs when borrowed:					
Acquisition: one copy (£)	9	9	9	9	9
Circulation $4R/3 \times \text{£}1.00$	4	5.3	8	16	32
Total (£)	13	14.3	17	25	41
Net gain (loss) in borrowing	(1)	1.7	7	23	55

tale modello può variare in relazione a:

formato del libro (un libro rilegato in broccia e con copertina rigida costa più del doppio del tascabile);

numero delle letture (un libro potrebbe essere letto più di una volta nel medesimo nucleo familiare, prestato ad un amico, non letto nonostante l'acquisto o il prestito);

il n. delle letture è legato anche al genere editoriale (ad es. un libro di cucina o un dizionario è letto/consultato numerose volte e non una soltanto come di solito accade con i romanzi)

ROI, *Return On Investment*

è un indicatore impiegato per valutare la redditività degli investimenti di un'azienda e si calcola ponendo in rapporto il reddito operativo con il capitale investito.

Ciò dà una misura dei benefici finanziari ottenuti a fronte dei costi che si sono dovuti sostenere.

$$\text{ROI} = \frac{\text{Totale valore finale} - \text{Costi}}{\text{Costi}} \times 100 \%$$

$$\text{ROI} = \frac{\text{Guadagno marginale}}{\text{Risorse investite}} \times 100 \%$$

[ROI = Reddito / Capitale investito]

[ROI_{biblio} = valore netto dei servizi o dei benefici prodotti / finanziamento annuale]

La quantificazione del finanziamento annuale, cioè del capitale investito, si ricava dai bilanci dell'ente di appartenenza della biblioteca (comprendendovi spese per il personale, beni immobili e mobili, risorse informative, eccetera);

La quantificazione del valore netto è più complessa: comporta un'attribuzione di valore monetario tramite la scelta di un metodo affidabile di individuazione e di valutazione dei benefici.

i benefici diretti dei servizi bibliotecari potrebbero essere valutati ricorrendo a queste misure:

- 1) Prezzi *proxy* di mercato, con cui il prezzo di un servizio pubblico è stimato come se fosse venduto e acquistato sul mercato;
- 2) Costo di sostituzione, con cui si stima il prezzo che si pagherebbe per ottenere l'informazione desiderata se la biblioteca non esistesse;
- 3) Costo-opportunità, con cui è stimato il valore del tempo risparmiato dall'utente grazie alla fruizione dei servizi bibliotecari.

fasi della progettazione di un'indagine ROI

1) *identificazione dei destinatari della relazione finale*: è importante collegare la struttura della valutazione ai programmi e alle priorità dei governi locali, adeguando la scala dell'indagine alla competenza territoriale di questi, sebbene tale adeguamento possa prefigurare una riduzione del valore della biblioteca: ciò consentirà di parlare un linguaggio familiare agli interlocutori e di attribuire più rapidamente un valore monetario ai servizi erogati;

2) *identificazione delle raccolte, dei servizi e dei programmi misurabili*: tali aree vanno suddivise in unità che possono essere oggetto di agevole e opportuna quantificazione (ad esempio, discriminando documenti e risorse informative sulla base della data di pubblicazione); per quanto possibile ci si dovrebbe basare su dati metodologicamente consolidati: quelli forniti dai sistemi gestionali, da indagini di altro genere che la biblioteca effettua con regolarità, dalle relazioni periodiche sui servizi, utilizzando elementi verificabili sotto il profilo quantitativo quando anche ciò dovesse comportare il sacrificio di benefici importanti ma difficilmente quantificabili perché intangibili;

3) *valutazione monetaria pertinente e credibile*: a ciascun elemento individuato è successivamente attribuito il costo di mercato che l'utente avrebbe dovuto sostenere in mancanza della biblioteca; ad esempio, per il reference o le attività culturali e di animazione si può fare riferimento a tariffe consolidate nel settore privato sia per ciò che concerne le prestazioni umane sia per ciò che riguarda l'utilizzo delle strutture fisiche;

4) *validazione dei risultati*: bisognerebbe sottoporre il modello adottato e i risultati che ne scaturiscono all'esame di esperti in discipline economiche; per ulteriori indagini si dovrà tenere conto delle evoluzioni tecnologiche che si verificheranno nell'ambito della produzione editoriale e dei servizi informatici.

Due recenti ricerche

Biblioteche pubbliche della Florida (USA)

<http://dlis.dos.state.fl.us/bld/roi/publications.cfm>

José-Marie Griffiths - Donald W. King *et al.* *Taxpayer Return on Investment in Florida Public Libraries: Summary Report*, Prepared for State Library and Archives of Florida, September 2004.

José-Marie Griffiths - Donald W. King *et al.* *A Study of Taxpayer Return on Investment (ROI) in Florida Public Libraries: Detailed Results & Study Methods Part II*, For: Florida Department of State State Library of Florida Division of Library and Information Services.

Thomas (Tim) Lynch - Julie Harrington. *A Study of Taxpayer Return On Investment (ROI) in Florida Public Libraries, Part III — REMI Details*, For: Florida Department of State State Library of Florida Division of Library and Information Services.

Biblioteche pubbliche del South Carolina (USA)

The School of Library and Information Science University of South Carolina - Daniel D. Barron, *et al.* *The Economic Impact of Public Libraries on South Carolina*. University of South Carolina, College of Mass Communications and Information Studies, School of Library and Information Science, 2005.

<http://www.libsci.sc.edu/SCEIS/final%20report%2026%20january.pdf>

Florida (USA)

Lo studio valuta impatto delle biblioteche a vantaggio dei contribuenti dello Stato, ricorrendo a varie metodologie d'indagine e di elaborazione dei dati, fino a stimare gli effetti delle biblioteche sul prodotto interno lordo

Quattro questionari

1. sondaggio telefonico ad un campione rappresentativo delle famiglie; si domandava: le visite recentemente effettuate in biblioteca (il 53,7% ha visitato una biblioteca pubblica negli ultimi 12 mesi, sono state dunque effettuate 883 interviste complete o parziali), l'accesso alla biblioteca tramite internet, il tempo impiegato e i costi sostenuti per effettuare le visite, la disponibilità a pagare e ad accettare un compenso per la tessera d'iscrizione alla biblioteca, la stima delle tasse annuali pagate per i servizi e varie informazioni di carattere anagrafico e socio-culturale.
2. questionario somministrato direttamente agli utenti di 17 *public library* rappresentative per taglia e distribuzione geografica, all'ingresso o all'uscita della struttura per consentire una validazione dei quesiti relativi alle visite in biblioteca contenuti nel precedente sondaggio (totale di 1505 questionari completati).
3. questionario a bibliotecari di organizzazioni (scuole, college e università, imprese, non-profit) riguardante: la modalità d'uso delle biblioteche pubbliche da parte delle organizzazioni, i vantaggi ricevuti per il propri utenti, tempo e fonti alternative impiegate, la disponibilità a spendere per continuare ad utilizzare i servizi.
4. questionario alle biblioteche pubbliche, per quantificare una serie di dati che non sono usualmente raccolti: tipologia degli utenti, tipologia delle biblioteche con cui sono stati effettuati prestiti interbibliotecari in entrata o in uscita, entrate derivanti da donazioni o da servizi a pagamento.

37. If you paid a price for your public library card each year instead of paying taxes, how much would you be willing to pay for it? Visits (%)

Range of How Much Would Be Willing To Pay For Card (\$)	Household Survey (n=341)	In-Library Survey (n=1,320)
\$1 to \$10	31.29%	36.9%
\$11 to \$20	17.0	13.5
\$21 to \$30	12.1	12.5
\$31 to \$50	10.1	12.0
\$51 to \$100	11.6	12.3
Over \$100	18.0	12.8
Total	100.0	100.0

38. About how much do you think you pay a year in taxes that are designated for the public library? Visitors (%)

Range of How Much One Pays In Taxes (\$)	Household Survey (n=341)	In-Library Survey (n=550)
\$1 to \$10	23.6%	23.6%
\$11 to \$20	10.3	16.5
\$21 to \$30	14.9	14.7
\$31 to \$50	11.5	15.5
\$51 to \$100	14.8	15.3
Over \$100	24.9	14.4
Total	100.0	100.0
*Respondents who replied "Don't know"	53.7%	55.7%

i risultati:

finanziamento complessivo nel 2004: 449,3 milioni di dollari

ritorno economico: stimato a 2,9 miliardi

ROI di *almeno* (stima più prudente) 6,54 a 1

- gli utenti hanno sostenuto, per frequentare le biblioteche, un costo complessivo in tempo, viaggio e altre spese correlate di 1,72 miliardi
- se avessero dovuto utilizzare i servizi alternativi per l'assenza di servizi bibliotecari pubblici avrebbero dovuto sostenere costi per 4,05 miliardi
- le biblioteche hanno consentito alla popolazione di realizzare un risparmio effettivo di 2,33 miliardi

- altri benefici economici da aggiungere, fruiti nel complesso dal territorio locale: 241 milioni di stipendi dei bibliotecari, 105 milioni di forniture acquistate, 195.000 dollari e 101 milioni di mancate entrate da parte di esercizi commerciali interni alla biblioteca o localizzati nei pressi della biblioteca - coffee-shop, ristoranti, fotocopisterie, eccetera - per un totale di 447 milioni.

Sommando il risparmio netto (2,33 miliardi) ai benefici che si perderebbero se le biblioteche cessassero di esistere (447 milioni) e ai benefici diretti prodotti sugli utenti (155 milioni), giungiamo alla rispettabile cifra di 2,93 miliardi di dollari.

Dividendo i benefici netti prodotti dalle biblioteche per i finanziamenti ottenuti abbiamo un ROI di circa il 654% per dollaro investito ($2.930.000.000 / 447.000.000 = 6,54$).

South Carolina (USA)

benefici prodotti dalle biblioteche pubbliche della Carolina del Sud e l'impatto sul benessere economico generale dello stato

percezioni dichiarate da quattro categorie di utenti - ogni categoria è stata esaminata grazie alla somministrazione di uno specifico questionario - a ciascuna della quale corrisponde un'area di impatto:

- uso generale della biblioteca da parte di 3689 utenti adulti,
- uso per ragioni commerciali da parte di 161 individui tra piccoli medi e grandi imprenditori,
- uso connesso alla valutazione degli investimenti finanziari da parte di 172 persone,
- uso per la ricerca di un lavoro da parte di 298 rispondenti.

Tra gli utenti adulti quasi il 50% frequenta la biblioteca 1-2 volte la settimana; quasi il 92% ritiene che migliori la qualità complessiva della vita e il 61% lega l'uso dei servizi all'adempimento di un compito o alla realizzazione di un obiettivo.

Per l'informazione imprenditoriale: le fonti più consultate sono internet e biblioteca; le altre fonti lo sono molto meno (pubblicazioni acquistate personalmente, avvocati o consulenti, collaboratori, la stessa biblioteca aziendale). Il 59% usa la biblioteca a tale proposito con regolarità (da più volte in una settimana fino a più volte in un mese) e oltre il 52% ritiene che la biblioteca abbia contribuito al successo della propria azienda.

tra le domande rivolte agli imprenditori

16. Do you feel that the information obtained from this library has contributed to the success of your business? (Select only one answer)

- Yes (52.80%)
- Somewhat (24.84%)
- No (3.73%)

17. If you had to pay for it, estimate how much your business would have to pay for the information you receive from the library. (Select only one answer)

- Nothing (8.70%)
- \$1 to \$100 (21.74%)
- \$101 to \$500 (21.12%)
- \$501 to \$1,000 (9.94%)
- \$1,001 to \$5,000 (13.66%)
- Over \$5,000 (6.83%)

18. What would be the impact on your business if this library stopped offering business information services? (Select only one answer)

- No impact (11.80%)
- Some impact (40.99%)
- Major negative impact (32.92%)

L'impatto economico diretto è valutato tramite sei misure

1. impatto della spesa delle biblioteche pubbliche sull'economia dello stato: tutte le spese, operative e di capitale, effettuate in un anno, con l'eccezione del 75% della spesa per lo sviluppo delle collezioni (che è effettuata fuori dallo stato) = \$ 79.914.285;
2. finanziamenti non derivanti da tasse locali e statali: finanziamenti federali, donazioni, altre assegnazioni = \$ 4.730.215;
3. valore dei prestiti effettuati all'utenza: comprende il materiale librario, video, e su altro supporto: \$ 5 per un libro per un totale di \$ 64.415.630, \$ 8,76 per altro genere di documento per un totale di \$ 24.071.990, \$ 200 per ciascun abbonamento per un totale di \$ 4.142.000;
4. valore delle prestazioni di reference: \$ 6 per ciascuna transazione, per un totale di \$ 26.269.818;
5. valore della consultazione dei documenti in biblioteca: \$ 2,43 per ciascuna consultazione, per un totale di \$ 10.351.105;
6. valore dei locali e delle attrezzature tecniche fornite dalle biblioteche: calcolato nei termini del 10% delle spese operative, \$ 7.872.119.

L'impatto diretto complessivo - dato dalla somma delle misure precedenti - risulta di \$ 221.767.162. Le entrate statali e locali pubbliche sono calcolate in \$ 77.541.128. Il ROI diretto risulta pertanto di 2.86 per ogni dollaro speso da parte delle autorità statali e locali ($221.767.162 / 77.541.128$) o del 286%.

L'impatto indiretto è dato dalla stima della ricaduta dei pagamenti effettuati a qualsiasi titolo dalle biblioteche: salari, costi degli edifici, costi operativi, e così via. Si stima che per ogni dollaro speso \$ 0,637 sono trattenuti nell'economia locale. Pertanto dividendo la misura di cui al punto 1. per questa cifra si ottiene un impatto indiretto di \$ 125.454.132 ed un ROI indiretto di \$ 1.62 ($125.454.132 / 77.541.128$).

Il ROI totale lordo, diretto e indiretto, per ogni dollaro speso sarà di $2,86 + 1,62 = 4,48$, quello netto, invece, del 350% ($4,48 - 1$).

tre possibili impieghi innovativi del ROI:

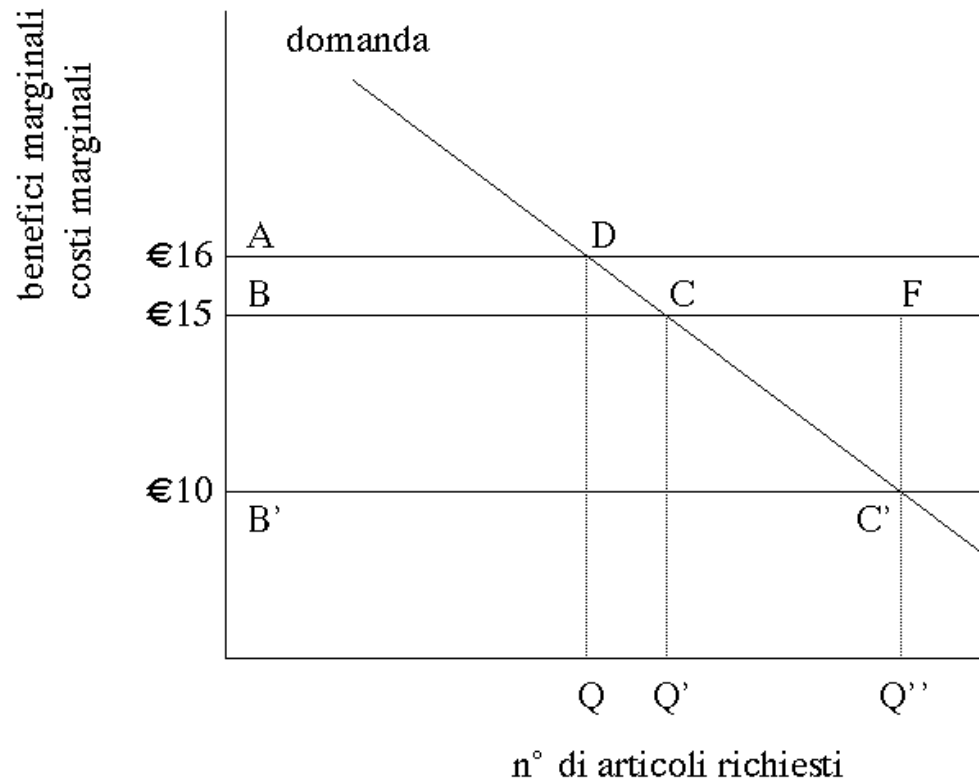
1) come strumento predittivo per attività specifiche, estremamente focalizzate, o per valutare singole unità amministrative, mentre fino ad oggi il ROI è stato applicato ad attività o sistemi di attività di ampia portata oppure per la valutazione complessiva di una biblioteca o di un sistema bibliotecario;

2) per la valutazione “introspettiva” di un servizio in modo da evidenziarne la ricaduta interna alla biblioteca, ad esempio di un servizio di back-office su altri servizi o altri uffici; mentre fino ad oggi è stato applicato a servizi che presentano un impatto esterno all’organizzazione;

3) per la valutazione dei benefici intangibili nonché, oltrepassando la dimensione di *accountability*, nell’ottica di anticipare le attese del pubblico, dato che oggi le biblioteche distribuiscono sempre più risorse caratterizzate da immaterialità che presentano una ricaduta su entità altrettanto immateriali come, ad esempio, il capitale intellettuale e umano, il sistema di relazioni con gli utenti, il knowledge management, la fidelizzazione dell’utenza al “marchio di fabbrica” della biblioteca

Metodo del costo-opportunità:

somma tra il prezzo del bene (o la tariffa del servizio) e il valore del tempo impiegato per la fruizione, usualmente calcolato tramite lo stipendio orario medio a cui una persona rinuncia.
Esempio sul servizio di document delivery



supponiamo che in biblioteca sia erogato a titolo gratuito e con un'attesa media di otto giorni ciascun giorno di attesa ha un costo-opportunità per l'utente di € 2 (una valutazione bassa perché l'utente può nel frattempo svolgere altre attività), il costo-opportunità del servizio è per l'utente di € 16, con un numero di articoli richiesti pari a Q .

supponiamo che la biblioteca decida di erogare il servizio ricorrendo a un fornitore commerciale che, al costo di € 5, sostenuto dall'utente, consente di ottenere l'articolo richiesto in 5 giorni.

con l'ipotesi del servizio a pagamento, il costo-opportunità sarà di € 15 (i giorni di attesa più la tariffa del servizio).

Diminuendo il costo marginale del servizio è presumibile, secondo la teoria economica, un aumento della domanda da Q a Q' , che porterebbe alla produzione di una quota più elevata di benefici complessivi. Il surplus del consumatore subirebbe un aumento corrispondente all'area ABCD.

Supponiamo che la biblioteca decida di farsi carico della spesa di € 5 per la fornitura di un articolo. In tal caso, il costo-opportunità per l'utente scenderebbe a € 10, con un ulteriore aumento della domanda da Q' a Q'' e un aumento del surplus del consumatore pari all'area BB'C'C.

tuttavia all'aumento dei benefici complessivi dovremmo sottrarre l'aumento degli oneri finanziari che la biblioteca dovrebbe sostenere, pari all'area B'C'FB, che risulta superiore ai benefici prodotti, con una perdita equivalente all'area CC'F.

sotto il profilo dei benefici sociali la scelta della seconda ipotesi per il servizio di *document delivery* sarà la più efficiente e socialmente redditizia sia rispetto alla prima sia rispetto alla terza