

La biblioteca apprende / Die Lernende Bibliothek

Biblioteche alla prova. Tra valori economici e responsabilità sociale

15 - 16 settembre 2011, EURAC / Accademia Europea di Bolzano

Modelli economici per le biblioteche, uso consapevole ed etico delle risorse

Roberto Ventura - Università degli Studi di Firenze Biblioteca di Scienze tecnologiche - Ingegneria Via di S. Marta, 3 50139 FIRENZE. E-mail r.ventura@unifi.it.

Le nuove tendenze della valutazione: la misurazione dell'impatto sociale ed economico dei servizi bibliotecari (metodi di valutazione estimativa) e il bilancio sociale sono finalizzati a valutare l'integrazione tra biblioteca e ambiente (il territorio e il pubblico con cui relazionarsi)

- 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 della biblioteca.

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).

È stato fatto notare come il settore culturale si comporti in modo anomalo, rispetto ad altri comparti economici, riguardo all'utilità marginale per il consumatore (che risulta crescente via via che si praticano ulteriori atti di consumo) oppure riguardo all'elevato livello di rischio e di incertezza che caratterizzano rispettivamente il lato della produzione e quello del consumo.

Concetto di *valore* nei beni culturali

Il concetto di valore del bene culturale può essere esaustivamente compreso nel concetto di valore economico?

Sembra più ragionevole evidenziare la complessità del valore del bene culturale, includendo in esso varie dimensioni e una diversità di motivazioni all'attribuzione di valore da parte del "consumatore":

- Simbolica - Estetica - Sociale - Storica - Religiosa - Monetaria (possono interagire)

Non esiste una definizione condivisa di cultura e ogni tentativo di definizione deve fare i conti con la soggettività dell'interpretazione e la poliedricità semantica che il termine può assumere - la natura del valore della cultura costituisce una nozione aperta

La valutazione monetaria è indicativa dello stato di scarsità di una risorsa: il prezzo è un'informazione al proposito difficilmente sostituibile da un dato di diverso tipo.

- Valore d'uso diretto: è il valore percepito dalla fruizione diretta dei servizi bibliotecari, a partire dal prestito, dall'accesso alle risorse informative, alla frequentazione degli spazi e degli eventi culturali. Riguarda in tutta evidenza gli utenti attivi dei servizi.
- Valore d'uso indiretto: denota la ricaduta della biblioteca sulla comunità nel suo complesso, le esternalità positive, che riguardano sia gli utenti attivi sia gli utenti potenziali. Ad esempio, gli effetti educativi che le attività di *longlife learning* possono avere sulla formazione professionale della forza lavoro presente in un territorio a vantaggio delle aziende locali.
- Valore di esistenza: riguarda l'attribuzione di un valore economico derivante dal semplice fatto che la biblioteca esiste in un dato contesto sociale, perché la sua esistenza è percepita in senso positivo dai membri della comunità a prescindere dalla frequenza o meno della stessa: ad esempio, un'istituzione culturale prestigiosa può generare un senso identitario e di appartenenza territoriale motivante l'azione economica e l'assunzione di rischio imprenditoriale.
- Valore d'opzione: riguarda chi al momento non è utente della biblioteca ma è disposto a preservarne esistenza e servizi perché l'interessato desidera salvaguardare la possibilità di farne uso in futuro, qualora ne sorgesse la necessità.
- Valore di dono o altruistico: riguarda chi attribuisce un valore economico alla biblioteca perché è consapevole che essa sia una risorsa utile agli altri membri della comunità.

La biblioteca pubblica presenta tre tipi di impatto:

- 1) Impatto sugli utenti: i benefici diretti tratti dalla fruizione di risorse e servizi.
- 2) Impatto sociale sulla comunità: deriva dalla ricaduta che la biblioteca ha sull'inclusione sociale latamente intesa, dalla cultura alla politica, all'economia, riguarda il modo in cui la biblioteca incide sulla qualità, sulla formazione del capitale sociale, sulla formazione accurata di opinioni rispetto alla qualità dell'offerta dei mass-media, anche ricorrendo all'impiego di tecniche di social audit.
- 3) Impatto economico: concerne la ricaduta economica della biblioteca sul territorio, le esternalità positive prodotte nei confronti della comunità, l'incisività sul settore culturale, sull'innovazione e la creatività, il valore aggiunto prodotto a vantaggio del tessuto economico e dello sviluppo territoriale, la capacità di incidere sulla formazione professionale della popolazione attiva.

Alcuni aspetti non sono ancora del tutto chiariti sotto un 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)?
- 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, long life 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?

Metodologia per la costruzione di un sistema di valutazione dell'impatto:

- a) Identificare gli stakeholders: chi sono? quali categorie di interlocutori coinvolgere?
- b) Quali sono le potenziali aree di impatto?
- c) Da quali singoli servizi o funzioni ciascuna categoria è interessata?

Esempi:

Biblioteca universitaria:

- a) Interlocutori: 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, biblioteca digitale e open access.

Biblioteca pubblica:

- a) Interlocutori: si può fare riferimento alla composizione socio-economica della popolazione (stratificata per età, per livello di istruzione, per occupazione, per reddito).
- 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: prestito e consultazione in sede, reference, risorse elettroniche.

Definire una o più tecniche di rilevazione dei dati:

a partire dalla conoscenza dell'ambiente, del contesto sociale, come si compone la domanda, quali caratteristiche presenta; 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”: 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.

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 è crescente.

Il settore culturale e dell'informazione è 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 curva della domanda per i beni e servizi culturali?

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

Alcune metodologie attestate nella letteratura professionale:

- Analisi costi-benefici.
- Valutazione contingente e disponibilità a pagare.
- Modelli di ottimizzazione.
- Prezzi *proxy*, prezzi-ombra, costi di sostituzione.
- Costo-opportunità: costi del tempo e costo del viaggio.
- Surplus del consumatore (disponibilità a pagare confrontata col prezzo effettivo di mercato).
- Spesa dei visitatori nei centri urbani in cui è localizzata la biblioteca.
- Percezione dei benefici economici della biblioteca da parte dei membri della comunità.
- Impatto dell'informazione fornita dalla biblioteca sul successo delle attività commerciali.
- Valori di non-uso e di esistenza della biblioteca.
- Impatto monetario secondario o indotto, basato sui moltiplicatori economici e i sistemi regionali *input-output*.
- Impatto diretto e indiretto della biblioteca in termini di creazione di posti di lavoro, basato sui moltiplicatori economici e i sistemi regionali *input-output*.

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 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 rinunciare 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 mission 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).

The British Library

	<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	-	-	-	-

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.

Optimisation model

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 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 (ad esempio: 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 hanno in tal caso un valore teorico di £36.

2) Il costo di 6 letture tramite la biblioteca è così calcolato: £6 per l'acquisto del libro + £3 per costi di acquisizione, catalogazione, trattamento (anche fisico, ad es: copertinatura) + £1x6 per il costo di 6 circolazioni (prestiti).

Col seguente calcolo si ottiene il “rendimento”, il guadagno netto” del processo di prestito rispetto all'acquisto del libro da parte del lettore: $[6 \times 6] - [(6+3) + (6 \times 1)] = 36 - 15 = 21$.

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	6	12	18	30
Buying Costs:					
R x £6	18	36	72	108	180
Borrowing Costs:					
Acquisition	9	9	9	9	9
Circulation R x £1.00	3	6	12	18	30
TOTAL	12	15	21	27	39
Net Gain (Loss) in Borrowing	6	21	51	81	141

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

Il modello può essere calibrato rispetto a una serie di circostanze che si riscontrano nella realtà bibliotecaria: numero di rinnovi del prestito, eventuali letture multiple (si stima che ogni due libri acquistati vi siano tre letture grazie ai prestiti tra conoscenti), le letture effettive dei libri prestati (che sono stimate al 75%, perché si ritiene che su quattro prestiti solo in tre casi la lettura del libro sia portata a termine). Otteniamo così una seconda tabella calibrata sui comportamenti realistici dell'utenza: in quest'ultimo caso la cifra di 3 prestiti risulta critica, perché nel modello calibrato abbiamo una perdita di 1 £ piuttosto che un guadagno di 6 £.

Number of Reads (R)	3	6	12	18	30
Buying Costs:					
$2R/3 \times \text{£}6$	12	24	48	72	120
Borrowing Costs:					
Acquisition: one copy	9	9	9	9	9
Circulation $4R/3 \times \text{£}1.00$	4	8	16	24	40
TOTAL	13	17	23	33	49
Net Gain (Loss) in Borrowing	(1)	7	23	39	71

Per aumentare il valore prodotto dalla biblioteca potrebbe essere significativo agire sulla durata del prestito, limitandola per quanto concerne i volumi più richiesti, in modo da aumentare il numero di prestiti generato da un dato esemplare e aumentare il tasso di disponibilità dei libri sugli scaffali.

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.

Anne Morris, John Sumsion, Margaret Hawkins. *Economic Value of Public Libraries*, in: <http://www-staff.lboro.ac.uk/~lsam/econvalu.html>

Valutare la circolazione degli audiovisivi

Ricorrendo ai dati in possesso delle biblioteche è possibile mettere a punto un modello di ottimizzazione anche per altri servizi della biblioteca: ad esempio per il materiale multimediale, utilizzando da un lato l'eventuale tariffazione del servizio per calcolare i benefici complessivi e dall'altro i costi medi del materiale e del trattamento per valutare i costi del servizio.

Da un questionario somministrato a 208 biblioteche pubbliche britanniche e completato da 141, relativo alle pratiche di circolazione del materiale audiovisivo (audiolibri su CD, audio libri su cassette, CD musicali, musicassette, video, DVD, CD-ROM, giochi e corsi di lingua) e incrociando i dati emersi (tariffa media e tariffa massima) con quelli relativi alle statistiche nazionali, è stato possibile stimare i benefici economici prodotti dal prestito del materiale audiovisivo delle biblioteche pubbliche della Gran Bretagna. Sono stati considerati al proposito tali dati:

Benefici totali del servizio (PVB: *Present value benefits*) = tariffa media e massima x numero totale di prestiti

	No. loans	Mean charge	PVB in £	Max charge	PVB in £
Music recordings	11,378,000	0.76	8,647,280	1.6	18,204,800
Talking books	12,747,000	0.7	8,922,900	2.4	30,592,800
Video/DVD recordings	13,591,000	1.5	20,386,500	1.99	27,046,090
Multi-media/open learning/language packs	705,000	1.57	1,106,850	7.5	5,287,500
CD-ROM. Software	1,422,000	1.37	1,948,140	2.6	3,697,200
Total	39,843,000		41,011,670		84,828,390

Costo totale del servizio (PVC: *Present value costs*) = costi amministrativi + il numero di esemplari acquistati per un costo medio di 3 £ + il numero di prestiti per un costo medio di circolazione di 1 £.

	Total cost	No. purchased	Acquisition	No. loans	PVC
Music recordings	4,496,212	471,243	1,413,729	11,378,000	17,287,941
Talking books	6,184,622	337,464	1,012,392	12,747,000	19,944,014
Video recordings	5,823,075	530,703	1,592,109	13,591,000	21,006,184
Multi-media/open learning/language packs	300,578	11,308	33,924	705,000	1,039,502
CD-ROM. Software	2,192,927	121,470	364,410	1,422,000	3,979,337
Total	18,997,414	1,472,188		39,843,000	63,256,978

Se ne conclude che il rapporto benefici/costi (PVB/PVC) risulta di 1,34 se usiamo la tariffazione massima e di 0,65 se usiamo la tariffazione media.

Tale proporzione è relativa ai benefici diretti prodotti per ogni sterlina spesa e non tiene conto dei benefici indiretti prodotti, circostanza che fa emergere la problematicità della valutazione monetaria di questo tipo di servizio.

Anne Morris, Catherine Ayre, *Audiovisual materials in UK public libraries: economic sense?*, in: *Journal of Documentation*, v. 62 (2006), n. 5, p. 555-569.

ROI, Return On Investment

Si tratta di 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.

[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 quand'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. Eventuale analisi di sensibilità (*sensitivity analysis*), calcolando come cambierebbero i risultati al variare di alcuni fattori chiave di *input* (ad esempio, come varierebbe il ROI al variare della popolazione, dell'utenza attiva, del numero delle visite, del numero dei prestiti, eccetera).

Biblioteche pubbliche della *Florida*

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

Lo studio valuta l'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.

I risultati:

- Finanziamento complessivo nel 2004: 449 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 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 ($2.930 / 449 = 6,54$).

Biblioteche pubbliche del *South Carolina*

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

Valuta i 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.

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% ($4,48 - 1$).

Biblioteche pubbliche della *Pennsylvania*

<http://www.palibraries.org/associations/9291/files/FullReport.pdf>

La ricerca ha previsto la realizzazione di varie indagini, condotte nella primavera del 2006.

La prima indagine: spese di viaggio affrontate dagli utenti per visitare la biblioteca e stima del valore del tempo impiegato: si arriva a 574 milioni di dollari, a cui si aggiungono 109 milioni di dollari per l'uso remoto via internet della biblioteca. Le biblioteche presentano un valore complessivo di 683 milioni di dollari.

La seconda valutazione: è stato chiesto agli utenti e ai visitatori remoti una stima di quanto avrebbero speso per procurarsi i medesimi servizi di cui hanno potuto fruire durante l'ultima visita o sessione con la biblioteca pubblica qualora essa non esistesse. Ne emerge un costo totale complessivo stimato in 1.647 milioni di dollari. Sottraendo a tali costi quelli stimati per l'uso della biblioteca (1.647 – 683) otteniamo benefici netti per 964 milioni di dollari.

La terza valutazione: è stato chiesto agli utenti di quantificare i benefici perduti nel caso di non esistenza delle biblioteche e nel caso in cui non vi sarebbe stato il ricorso a servizi alternativi: ne è risultata una stima di 84 milioni di dollari di benefici irrimediabilmente perduti qualora le biblioteche non esistessero.

Ulteriori benefici scaturiscono dall'immissione dei salari dei bibliotecari e dalla spesa per le forniture effettuata nel circuito economico dello Stato: in caso di assenza di entrambe le immissioni si avrebbe una perdita economica di 180 e di 68 milioni di dollari.

Le biblioteche ospitano servizi gestiti da operatori esterni (dalle fotocopie alla vendita di altri beni) che apportano all'economia un milione di dollari.

Per quanto riguarda i benefici indotti, cioè le esternalità riguardanti gli esercizi commerciali limitrofi alle biblioteche, si stima che il 23% degli utenti delle biblioteche abbia effettuato una spesa di 80 milioni di dollari. Così una parte del reddito di molte attività commerciali vicine alla biblioteca può essere attribuito alla presenza della biblioteca come fattore attrattivo ed andrebbe perduto nel caso della chiusura della stessa.

(N.B. Questa percentuale deriva dal fatto che il 23% degli utenti visita il centro delle città e le attività commerciali in esso localizzate grazie alla presenza della biblioteca pubblica, come è stato rilevato in questa indagine: Richard Proctor, Bob Usherwood, Gill Sobczyk. *What Do People Do When Their Public Library Service Closes Down? An investigation into the impact of the Sheffield Libraries strike*. British Library Research and Development Department, 1996, in: <http://www.shef.ac.uk/content/1/c6/07/01/24/CPLIS%20-%20Sheffield%20Libraries%20Strike%20Report.pdf>)

In definitiva, la chiusura delle biblioteche pubbliche comporterebbe una perdita alla comunità della Pennsylvania (tra benefici agli utenti e benefici al sistema economico) di 1.377 milioni di dollari.

Considerando che il costo delle biblioteche è di 249 milioni di dollari (tra finanziamenti locali, statali e federali), il ritorno sull'investimento delle biblioteche si attesta a 5,5 dollari per ogni dollaro investito ($\$ 1.377 : \$ 249 = 5,53$).

Public Libraries of New South Wales

http://www.sl.nsw.gov.au/services/public_libraries/publications/index.html

http://www.sl.nsw.gov.au/services/public_libraries/publications/docs/enriching_communities.pdf

http://www.sl.nsw.gov.au/services/public_libraries/publications/docs/enriching_appendices.pdf

Finanziamento delle biblioteche:

investimento annuale di 287 milioni di dollari.

Categorie coinvolte dalla ricerca:

utenti, library manager.

Metodi e misurazioni utilizzati:

- stima dei costi per procurarsi sul mercato i medesimi servizi ricevuti dalla biblioteca negli ultimi 12 mesi e WTP per ricevere i servizi attuali nel caso in cui il governo non finanziasse più le biblioteche;
- costi del viaggio legati ad una visita;
- calcolo del valore dei servizi tramite l'attribuzione di prezzi ombra ai principali servizi (prestito librario, DVD, periodici, accesso a internet);
- attività economiche generate dalle biblioteche nell'economia locale;
- altre modalità di calcolo;

Sintesi dei risultati:

WTP media degli utenti: 58,20 dollari, WTP media dei non utenti: 19,31 dollari, spesa pro-capite delle biblioteche: 42,73 dollari (con un ritorno sull'investimento per gli utenti del 36%).

Se i servizi bibliotecari fruiti fossero stati acquistati sul mercato avrebbero comportato per gli utenti una spesa di 1,216 miliardi di dollari e il rapporto costi/benefici risulta in tal caso di 4,2 rispetto al finanziamento annuale.

Proiettando i dati sull'intera popolazione (utenti e non-utenti) otteniamo tre intervalli entro cui quantificare il valore delle biblioteche: 56.397.230,13 dollari (stima restrittiva ottenuta dal dato dei non-utenti), 124.798.220,79 dollari (stima media ottenuta dal costo pro-capite), 169.980.258,6 dollari (stima estensiva ottenuta dalla WTP degli utenti).

Ulteriori valutazioni scaturiscono da altri dati:

- a) spesa operativa e di capitale delle biblioteche: 287,5 milioni di dollari;
- b) costi di viaggio per le visite in biblioteca: costo medio di 1,44 dollari, costo complessivo su 31.478.404 di visite: 45,3 milioni di dollari;
- c) altre spese collegate all'uso dei servizi: 101 milioni di dollari;
- d) risparmio conseguito dagli utenti grazie all'uso dei servizi di prestito bibliotecario: 1.151,7 milioni di dollari.
- e) stima della ricaduta sul sistema economico delle spese effettuate dalle biblioteche: per ogni dollaro speso è stato generato un giro d'affari di 2,87 dollari.