

Il bilancio sociale della biblioteca

di Pieraldo Lietti e Stefano Parise

Negli ultimi dieci anni il ruolo della biblioteca come realtà di servizio per il territorio è andato precisandosi e arricchendosi di contenuti. La diffusione delle tecnologie di comunicazione e la proliferazione dei supporti ha consentito di potenziare e di differenziare le tradizionali funzioni documentarie e di sostegno ai percorsi scolastici formalizzati con altri profili di servizio a prevalente carattere informativo, fondati sulla nozione di “accesso” e sulla possibilità di offrire in tempo reale risorse documentarie non possedute localmente.

Questo processo ha determinato un ampliamento e una differenziazione del pubblico di riferimento e dei bisogni individuali e collettivi che la biblioteca – in quanto servizio pubblico – è tenuta a monitorare e (possibilmente) a soddisfare, configurando un rinnovato ruolo sociale del quale solo in anni molto recenti (e in maniera ancora non compiuta) si è iniziato a definire la fisionomia, i confini e gli ambiti di relazione con le altre organizzazioni che concorrono a definire una nuova nozione di welfare, inteso come sistema diretto a promuovere lo sviluppo socio-economico e la qualità della vita.

L’impegno che in questi anni è stato profuso per promuovere il “piacere di leggere”, ovvero la pratica individuale della lettura finalizzata alla crescita personale, all’affinamento del gusto e delle capacità critiche, al consumo non massificato del tempo libero, ha contribuito al superamento dell’immagine tradizionale di “istituzione culturale” associata alla biblioteca, per conferirle una connotazione più dinamica e vicina al vissuto e alla quotidianità di un pubblico ben più ampio e articolato che in passato.

L’enfasi, talvolta esclusiva, posta sul “piacere di leggere” ha però determinato il formarsi di una percezione collettiva che tende a collocare – nei casi migliori – la biblioteca nel segmento dell’*entertainment* e – nelle congiunture sfavorevoli, come l’attuale – a relegarla fra i servizi non essenziali, con quel che di negativo ne consegue e che la maggioranza dei bibliotecari ben conosce. Ma soprattutto ha lasciato sullo sfondo le potenzialità e il ruolo che la biblioteca può giocare su terreni meno

PIERALDO LIETTI, coordinatore del Sistema bibliotecario BrianzaBiblioteche, via Giuliani 1, 20052 Monza, e-mail pieraldo.lietti@alice.it.

STEFANO PARISE, direttore del Sistema bibliotecario intercomunale di Rozzano, presso Centro culturale Cascina grande, via Togliatti, 20089 Rozzano, e-mail stefano.parise@sbiroz.it.

Gli autori sono componenti della Commissione nazionale biblioteche pubbliche dell’AIB nel triennio 2005-2007.

Il testo è la revisione della relazione presentata al 52° Congresso nazionale dell’Associazione italiana biblioteche, “Le politiche delle biblioteche in Italia. I servizi”, Roma 23-24 novembre 2005.

consueti, come quello del contrasto all'analfabetismo di ritorno (che è uno dei principali fattori ostativi all'ingresso o alla ricollocazione nel mercato del lavoro) o del supporto ai percorsi di riqualificazione professionale, o ancora dello sviluppo e sostegno di percorsi che favoriscano l'inclusione sociale di persone o gruppi a rischio di emarginazione.

Secondo questa lettura, la biblioteca rappresenta uno dei potenziali attori delle politiche pubbliche finalizzate a promuovere il benessere degli individui attraverso l'attivazione di una rete territoriale di servizi e di opportunità: dalla promozione della lettura, strumento di progresso della comunità, strategia di lotta contro l'analfabetismo di ritorno e di contrasto all'emarginazione, al ruolo di sostegno alla formazione permanente, l'attività della biblioteca deve essere collocata nel quadro di più ampie politiche di sviluppo sociale e deve poter essere osservata in relazione agli effetti sulla comunità e agli obiettivi di utilità sociale che persegue.

Esiste quindi una "dimensione sociale" dell'attività delle biblioteche che si affianca e si integra con i profili economici del bilancio finanziario e con la rappresentazione del servizio che viene restituita dai tradizionali indicatori di risultato, che deve essere descritta, valutata e comunicata. Ciò comporta la capacità di realizzare un'analisi dell'attività della biblioteca che ne definisca e ne quantifichi gli effetti prodotti dall'intervento pubblico sulla condizione della popolazione target sociali, meglio noti in letteratura come *outcome*.

Il "bilancio sociale" è lo strumento di questo processo di analisi diretto a indagare la dimensione sociale dell'attività di un'organizzazione poiché stabilisce una relazione tra ciò che l'organizzazione dichiara e progetta di fare (missione, impegni, strategie), ciò che ha effettivamente realizzato (i risultati conseguiti) e gli effetti che ha prodotto verso la molteplicità di soggetti interessati (*stakeholder*).

Ma non solo. Esso possiede almeno due altre finalità:

- di tipo relazionale: il bilancio sociale è lo strumento di una politica di comunicazione ampia e diffusa in grado di soddisfare una domanda crescente di informazioni che si manifesta non solo come somma delle aspettative delle singole persone che con la biblioteca intrattengono rapporti diretti, ma più estesamente come interesse della collettività ad *essere informata*. Il consenso e la legittimazione sociale sono la premessa per il raggiungimento di qualsiasi obiettivo: la visibilità nella società civile è in grado di rendere evidente l'importanza delle attività compiute, di rendere conto del proprio impegno, delle proprie azioni nei confronti dei soggetti di riferimento (cittadini, soci, pubbliche amministrazioni);
- di tipo strategico gestionale: «se il bilancio sociale nel settore pubblico ha un suo destino da evocare e realizzare questo non può che riguardare da vicino l'ampliamento della partecipazione democratica e l'arricchimento delle istituzioni della democrazia locale»¹. L'elaborazione delle decisioni in un quadro di partecipazione alla discussione che in qualche modo la rendicontazione sociale invoca non può che aumentare la consapevolezza delle priorità delle azioni, dei progetti e delle strategie pubbliche.

Dunque il bilancio sociale è uno strumento con il quale la biblioteca presenta e comunica se stessa, rende manifesti i propri comportamenti, le proprie strategie e

¹ Tarcisio Tarquini, *Dal bilancio sociale al bilancio partecipativo*, intervento tenuto in occasione della presentazione del Bilancio sociale di mandato 1999-2003 della provincia di Parma (Parma, 29 aprile 2004), <<http://www.rassegna.it/2004/granditemi/articoli/tarquini.htm>> (ultima consultazione: 24 aprile 2006).

ne evidenzia l'impatto: «è un romanzo che tutti possono leggere, e nel quale ciascuno può riconoscere la parte della "fabula" che gli è più vicina, quella in cui trova la rappresentazione di un destino comune che lo coinvolge»².

Esiste un modello di rappresentazione della dimensione sociale dell'attività della biblioteca?

I modelli di analisi degli effetti sociali sono stati oggetto di un'ampia riflessione in area anglosassone a partire dalla fine degli anni Novanta. Nonostante i differenti sviluppi che ha avuto questa ricerca, non solo in contesto bibliotecario, la materia appare ancora oggi non chiaramente definita; ampie aree di incertezza permangono anche rispetto ad aspetti decisivi. La ragione di questa incertezza risiede nella complessità dell'oggetto di indagine. L'impatto di una qualsiasi politica non può infatti essere letto all'interno di un orizzonte temporale breve o come esito di fattori limitati e frazionati, poiché, per sua natura, l'azione pubblica ha l'obiettivo esplicito di generare benefici di ampio respiro e di lungo periodo e si costruisce con la partecipazione di una molteplicità di attori (non solo istituzionali) che generano azioni profondamente dipendenti l'una dall'altra. La stessa nozione di "piano territoriale", così come definito dalla più recente normativa in materia di interventi sociali, evoca questa complessità poiché suggerisce l'idea del superamento di logiche settoriali per privilegiare la trasversalità degli interventi, le connessioni, la definizione di obiettivi complessi che danno senso alle singole azioni settoriali. Se è ragionevole supporre che i servizi di una biblioteca nel campo della lettura, della formazione e dell'informazione abbiano un impatto diretto sul benessere di una comunità, risulta poi assai difficile stabilire quale merito possa essere ricondotto in modo distinto all'attività della biblioteca piuttosto che a quella di altre istituzioni (scuola, università...) che operano nello stesso territorio, cioè in contesti caratterizzati da una grande contiguità fra soggetti che operano su tematiche complementari o strettamente interrelate o sulla medesima popolazione target. Esiste dunque una questione di metodo. Occorre definire modalità appropriate per indagare gli effetti generati nel tempo dalle politiche pubbliche in campo bibliotecario. Inoltre per essere metodologicamente corretta, una valutazione dell'impatto deve anche essere in grado di determinare quali effetti siano realmente e unicamente attribuibili all'intervento pubblico, cioè stimare cosa sarebbe accaduto in assenza dell'azione pubblica, per isolarne gli effetti netti, cioè per escludere variabili e condizionamenti esterni.

Le domande tipiche a cui una valutazione d'impatto deve rispondere sono pertanto:

- in che modo l'intervento ha influito sulle condizioni della comunità servita?
- gli influssi possono essere attribuiti direttamente all'intervento o si sarebbero verificati comunque?
- quali modifiche è possibile apportare all'intervento per renderlo più efficace?

Cosa e come misurare: aspetti metodologici della misurazione d'impatto sociale³

La qualità del processo di analisi dell'impatto passa attraverso il rispetto di alcuni principi, che in qualche modo precedono e fondano le considerazioni di metodo:

² Cristiana Rogate – Tarcisio Tarquini, *Il bilancio sociale negli enti locali*, Santarcangelo di Romagna: Maggioli, 2004, p. 18.

³ Gruppo di studio per il bilancio sociale, *Principi di redazione del bilancio sociale*, Milano: 2001, p. 14-15; <http://www.gruppobilanciosociale.org/documenti/GBS-Principi_di_redazione_del_bilancio_sociale.pdf> (ultima consultazione: 10 maggio 2006).

RESPONSABILITÀ

Identificare le categorie di *stakeholder* ai quali la biblioteca deve rendere conto degli effetti.

TRASPARENZA

Gli *stakeholder* devono essere posti in condizione di comprendere il procedimento di rilevazione e classificazione delle informazioni comunicate nelle loro componenti procedurali e tecniche.

NEUTRALITÀ

La procedura di rilevazione deve essere imparziale e indipendente da interessi di parte.

PRUDENZA

Gli effetti sociali positivi o negativi devono essere rappresentati in modo equilibrato (non devono essere sopravvalutati).

INTELLIGIBILITÀ

Le informazioni devono essere chiare e comprensibili.

RILEVANZA

L'impatto che la biblioteca ha prodotto sulla realtà circostante deve essere effettivo e significativo.

VERIFICABILITÀ

L'informazione deve rappresentare in modo completo e veritiero il proprio oggetto e deve essere verificabile attraverso la ricostruzione del procedimento di raccolta e di rendicontazione dei dati.

Vediamo ora di declinare, senza alcuna pretesa di completezza, tre aree di ricerca in grado di manifestare il ruolo giocato dalla biblioteca nel proprio contesto territoriale⁴. Ovviamente ciascuna di queste aree richiede l'adozione di precisi strumenti di analisi e di misurazione per restituirne il valore economico e l'impatto sociale.

1. *Le biblioteche pubbliche sostengono l'economia locale*

Vi sono diverse evidenze del fatto che le biblioteche sostengono la prosperità economica della comunità che servono:

- a) Le biblioteche pubbliche investono risorse nella comunità di riferimento. Ogni anno le biblioteche partecipano alla crescita economica della propria comunità di riferimento grazie alle risorse investite per realizzare i propri obiettivi.
- b) Le biblioteche pubbliche contribuiscono alla crescita economica delle attività commerciali della comunità che servono.

Studi canadesi e americani hanno dimostrato che la biblioteca giova alle attività commerciali localizzate in sua prossimità (oltre il 75% degli utenti di una biblioteca è anche *cliente* di questi esercizi commerciali). Senza considerare il valore aggiunto rappresentato dall'attrazione esercitata nei confronti degli utenti non residenti.

- c) Le biblioteche pubbliche incrementano il valore economico della comunità che servono.

⁴ Leslie Fitch – Jody Warner, *Dividends: the value of public libraries in Canada*, «The bottom line: managing library finances», 11 (1998), n. 4, p. 158-179.

Una scena culturale florida contribuisce a creare un'atmosfera positiva per l'economia poiché costituisce un motivo di attrattiva.

d) Le biblioteche pubbliche sostengono l'industria culturale sia con gli investimenti diretti (ad esempio nell'acquisto di libri) sia per il rapporto virtuoso che si può presumere si stabilisca fra le biblioteche e le diverse attività commerciali del settore (librerie, negozi di musica e di video, edicole di giornali), sebbene questo tema specifico richieda un'indagine di approfondimento.

2. *Le biblioteche pubbliche rafforzano una società democratica, educano alla partecipazione dei cittadini alla vita pubblica e contrastano fenomeni di esclusione sociale*

Le biblioteche sono fabbriche di democrazia e di inclusione sociale: il libero accesso alla cultura e all'informazione è uno strumento indispensabile per rendere i cittadini più consapevoli nelle decisioni e nelle scelte e per contrastare fenomeni di povertà e di esclusione.

a) Le biblioteche pubbliche aiutano le persone ad effettuare scelte personali più consapevoli.

Le biblioteche pubbliche giocano un ruolo essenziale nel fornire le informazioni di cui i cittadini hanno bisogno per lo sviluppo della loro capacità critica e per dare risposta ai problemi quotidiani: salute, famiglia, lavoro ecc.

b) Le biblioteche pubbliche sono uno strumento di contrasto dell'analfabetismo e dell'esclusione sociale.

In Francia la legge di lotta contro l'esclusione sociale del 29 luglio 1998 riconosce come priorità nazionale l'adozione di strategie pubbliche di opposizione all'analfabetismo, in tutte le sue forme. Alla base vi è l'idea che la cultura e la conoscenza costituiscono il primo strumento di lotta contro la povertà e l'esclusione.

c) Le biblioteche pubbliche contribuiscono a costruire un senso di comunità.

Le biblioteche pubbliche sono inoltre un importante canale di distribuzione delle informazioni della e sulla pubblica amministrazione. In tal modo contribuiscono a costruire un senso di appartenenza alla comunità e a veicolare il valore dell'impegno civico.

d) Le biblioteche pubbliche contribuiscono a creare un tessuto di relazioni fra i cittadini. La persona ha bisogno e trae beneficio dal tessuto di relazioni sociali in cui è inserito. È una risorsa che permette all'attore sociale di raggiungere obiettivi non conseguibili in sua assenza. La Biblioteca contribuisce a creare questo tessuto.

3. *Le biblioteche pubbliche contribuiscono alla diffusione della cultura*

L'accesso all'informazione che le biblioteche pubbliche offrono ai cittadini, quale che sia la loro razza, classe, età, favorisce e promuove la diffusione della cultura.

a) Le biblioteche pubbliche promuovono la crescita del grado di istruzione dei cittadini.

Un alto grado di istruzione dei cittadini è componente essenziale della prosperità di una comunità. Le biblioteche pubbliche forniscono un insieme di risorse e di servizi che giocano un ruolo attivo nella diffusione della cultura.

b) Le biblioteche pubbliche sostengono i bambini e gli studenti durante il loro processo di apprendimento.

Vi è una stretta relazione fra il sistema scolastico e l'insieme di risorse messe a disposizione dalle biblioteche pubbliche durante il percorso di apprendimento dei bambini e degli studenti. Gli investimenti nelle biblioteche pubbliche hanno un ritorno in termini di benefici sull'efficacia del percorso scolastico dei cittadini.

c) Le biblioteche pubbliche promuovono l'apprendimento permanente.

Le biblioteche pubbliche contribuiscono a estendere una forma mentis improntata

sul cambiamento e sull'innovazione e, soprattutto, sull'apprendimento perenne, ormai divenuto la chiave di volta, principio fondante della umanità digitalizzata e interconnessa, dove i legami sociali vengono reinventati in funzione dell'insegnamento reciproco, della sinergia delle competenze, dell'intelligenza collettiva e dove la domanda di inclusione/esclusione dal mondo del lavoro richiede una costante capacità di ridefinire e riorientare le proprie competenze professionali.

La biblioteca produce valore

Esiste una metodologia in grado di portare alla luce il valore prodotto dalla biblioteca per gli utenti? Benché il concetto di valore di un bene culturale possieda una connotazione più ampia rispetto alla sua dimensione monetaria, fra i paradigmi di valutazione del valore (posta la sua natura pluri-dimensionale) la spiegazione economica costituisce uno strumento d'analisi e di rappresentazione consolidato ed efficace. È quindi evidente l'utilità e la praticità di dotarsi innanzitutto di strumenti che permettano l'assegnazione di un valore economico ai benefici derivanti alla società dalla fruizione dei servizi bibliotecari. Ma la natura pubblica di questi beni li colloca al di fuori del mercato. Quindi si tratta di individuare metodi in grado di quantificare ciò che, dal lato della domanda e sotto il profilo monetario, è ignoto o solo parzialmente noto⁵.

La letteratura sull'argomento si è occupata della ricerca delle possibili modalità di misurazione del valore generato dall'attività della biblioteca, individuando almeno tre distinti approcci:

- a) il metodo di *valutazione contingente* (*Contingent Valuation - CV*);
- b) il metodo del *costo viaggio*;
- c) l'*optimisation model* di Anne Morris, John Sumsion e Margaret Hawkins.

a) La *valutazione contingente*

La *valutazione contingente* è una tecnica introdotta originariamente per ottenere una stima della qualità e del valore delle risorse ambientali, che è stata in seguito adottata anche nel settore dei beni culturali e che ha di recente trovato impiego anche nell'ambito dei servizi bibliotecari con alcune esperienze significative in area anglosassone.

La *valutazione contingente* si propone di: stimare il valore di un bene che non ha prezzi di mercato creando uno scenario simulato di mercato ipotetico. Di qui il termine *contingente*. Il valore viene stimato attraverso metodi diretti⁶ (interviste, questionari) in grado di rilevare:

- la disponibilità a pagare per ottenere un bene o un servizio,
- la disponibilità ad accettare una compensazione economica per rinunciarvi qualora il servizio non fosse più disponibile.

Il carattere sperimentale ed applicativo della *valutazione contingente* non ha prodotto un unico orientamento metodologico, ma ha stimolato l'adozione di diverse modalità di rilevazione. Non è certo possibile in questo contesto seguire nel dettaglio ciascun approccio e delinearne validità, vantaggi e limiti. A titolo esemplificativo:

- 1) *open ended*: all'intervistato viene richiesta la disponibilità massima a pagare un bene o un servizio (o la disponibilità minima ad accettare una compensazione in sua assenza) senza suggerire alcun valore di riferimento;
- 2) *closed ended* in forma binaria: all'intervistato è descritta l'ipotetica variazione di un bene o di un servizio rispetto allo scenario esistente, e quindi viene richiesta la

⁵ Roberto Ventura, *Introduzione alla Contingent valuation*, «Biblioteche oggi», 22 (2005), n. 7, p. 44-62.

⁶ In contrapposizione a metodi indiretti quali la stima di *prezzi edonici*.

disponibilità a pagare o ad accettare una compensazione. In genere i valori proposti devono variare fra gli intervistati secondo regole campionarie;

3) *open ended* guidata: la scelta dell'intervistato viene limitata ad una *payment card* (una cartella contenete una serie di valori) con fasce decrescenti di importi monetari.

Un'ampia letteratura ha sollevato forti motivi di perplessità sulla validità effettiva del criterio della valutazione contingente:

– l'approccio economico alla determinazione del valore nella valutazione contingente è fondato su un processo di simulazione di uno scenario ipotetico che dei meccanismi di mercato veri e propri possiede soltanto alcuni caratteri teorici e che, in assenza di un mercato effettivo, non ammette possibilità di verifica;

– il carattere ipotetico della simulazione rispetto alla quale l'intervistato è chiamato ad indicare un valore (o il modo in cui lo scenario viene presentato) influisce sul processo di formazione delle preferenze individuali, siano esse rivelate o costruite con metodi di elicitazione⁷ delle scelte (per l'assenza di altri beni di mercato cui gli intervistatori possano fare riferimento per l'attribuzione del valore o per l'incidenza di altri meccanismi psicologici distorsivi, ad esempio il comportamento "strategico" dell'interessato).

b) Il metodo del *costo viaggio*⁸

Il metodo del *costo viaggio* si fonda su una semplice premessa concettuale: sebbene non sia possibile attribuire per via diretta un valore monetario all'utilizzo di un bene culturale, si può tuttavia stimare una curva di domanda di viaggi verso la destinazione che ne consente la fruizione, basata sui costi sostenuti dagli individui per raggiungerla.

I costi sostenuti dall'utente per fruire di un determinato bene o servizio rappresentano quindi una dichiarazione indiretta della sua disponibilità a pagare. L'utente potrebbe anche attribuire alla fruizione del bene o del servizio un valore molto superiore rispetto a quanto ha effettivamente pagato per il viaggio, ma sicuramente egli lo ha valutato almeno tanto quanto ha effettivamente speso.

Tuttavia, poiché il vero valore della fruizione del bene per l'utente è rappresentato dalla sua disponibilità *complessiva* a pagare, cioè dal costo che egli sarebbe disposto a spendere in aggiunta alla soglia minima che effettivamente ha pagato per il viaggio, questo surplus deve essere calcolato. «L'idea originaria consiste nel definire una serie di aree spaziali concentriche alle risorse oggetto di valutazione... Utilizzando poi come riferimento il costo di viaggio massimo, sostenuto dagli abitanti delle zone più lontane, è possibile calcolare il surplus del consumatore per ogni utente proveniente da ciascuna zona»⁹.

Laddove il metodo della valutazione contingente determina la disponibilità a pagare attraverso una domanda esplicita all'utente tramite un questionario (poiché considera ignota la curva della domanda), il metodo del costo viaggio calcola il valore del bene all'interno di un sistema di prezzi di mercato, ovvero a partire dai costi sostenuti per il viaggio. In conclusione:

1) la valutazione contingente esclude la presenza della curva della domanda e ne stima il valore in uno scenario simulato;

⁷ Col termine "elicitazione" nelle procedure di valutazione contingente si indica un metodo attraverso il quale operare una sorta di "estrazione" o di "deduzione" a partire dalle scelte effettuate in risposta a una questionario (o a partire dal modo con il quale vengono formulate le domande).

⁸ Per questa sezione si veda: *La valutazione economica dei beni culturali*, a cura di Gemma Sirchia, Roma: Carocci, 2000.

⁹ *La valutazione economica dei beni culturali cit.*, p. 81.

2) il metodo del costo viaggio effettua la stima della curva della domanda a partire dal valore minimo che sicuramente essa possiede.

Il metodo del costo viaggio rappresenta un approccio diretto in grado di stimare esclusivamente una piccola parte del valore economico del bene culturale, vale a dire quella parte di servizi privati coinvolti nel suo valore d'uso, e quindi sembra esprimere più la funzione di domanda del bene che il valore complessivo associato alla sua fruizione.

c) *L'optimisation model* di Anne Morris, John Sumsion e Margaret Hawkins¹⁰

Lo scopo della ricerca è quello di individuare una metodologia per determinare l'impatto economico dei servizi di una biblioteca di pubblica lettura¹¹. In questo modello il valore viene stimato attraverso un confronto fra il costo del servizio pubblico e la dimensione economica che quel servizio avrebbe assunto in un contesto di mercato. Non si tratta pertanto di determinare, direttamente o indirettamente, la disponibilità a pagare per un servizio (la domanda) ma di individuare il surplus economico che la collettività sarebbe costretta a pagare in assenza di quel servizio (l'offerta).

La complessità della ricerca e della metodologia adottata, una descrizione dettagliata del modello esula dagli scopi del presente scritto. Pertanto, ci si limita ad esemplificare l'approccio degli autori con riferimento al servizio di prestito.

L'acquisto e il prestito sono operazioni non comparabili. Tuttavia esiste un termine medio che è comune ad entrambe: la lettura. Questa è la premessa del modello e lo strumento utilizzato per la comparazione. Il costo di una lettura, benché prodotto da fattori differenti, può essere calcolato sia per l'acquisto (a) che per il prestito (b).

(a) è uguale al costo del libro;

(b) è il risultato della somma del costo del libro con il costo di circolazione.

Per quanto riguarda il prestito, il costo del libro è a sua volta il prodotto di tre diversi fattori:

- 1) il costo di acquisto in senso stretto¹²;
- 2) il costo delle procedure amministrative;
- 3) il costo di catalogazione e di preparazione del libro¹³.

Il costo di circolazione viene invece calcolato come rapporto fra il 70% del costo complessivo della biblioteca e il totale delle transazioni di prestito effettuate nel corso dell'anno¹⁴.

¹⁰ Anne Morris – Margaret Hawkins – John Sumsion, *The economic analysis of public libraries*, London: British Library, 2000; Anne Morris – Margaret Hawkins – John Sumsion, *Value of book borrowing from public libraries: user perceptions*, «Journal of librarianship and information science», 33 (2001), p. 191-198; Anne Morris – Margaret Hawkins – John Sumsion, *Economic value of public libraries*, London: Resource: The Council for museums, archives and libraries, 2001; Anne Morris – Margaret Hawkins – John Sumsion, *The economic value of book borrowing from public libraries: an optimisation model*, «Journal of documentation», 58 (2002), p. 662-682; Anne Morris – Margaret Hawkins – John Sumsion, *Economic value of public libraries in the UK*, «Libri», 52 (2002), p. 78-87.

¹¹ *Book Lending; Inter Library Loans; Audio-Visual; Mediated Information; Self Found Information*.

¹² Si intende che il costo di acquisto al netto dello sconto praticato dal fornitore, che si può assumere differente dall'acquisto (a) per un differenziale medio del 20%.

¹³ Gli autori non esplicitano i costi delle procedure di catalogazione e di preparazione del documento.

¹⁴ Si tratta dei costi di gestione ordinaria. Viene considerato che di questi il 70% è implicato nella gestione del servizio di prestito. Dal computo dei prestiti vengono esclusi i rinnovi.

Posto ciò il modello assume il seguente rapporto:

- 3 letture per 1 libro acquistato;
- 3 letture per 4 libri prestati.

È evidente che il beneficio del prestito riceve un costante incremento con l'aumento del numero di transazioni. Il target di 3 letture (4 prestiti) è il livello minimo al di sotto del quale la biblioteca pubblica costa alla società più dei benefici che produce¹⁵. Proiettando i dati su una biblioteca (Seregno) emerge che il costo di una Lettura Acquisto è di 12,35 euro laddove una Lettura Prestito è pari a 4,29 euro¹⁶. Inoltre quanto più il costo del libro è elevato (ad esempio per alcune tipologie di documenti, per il multimediale o per il materiale di consultazione) tanto più risulta favorevole l'opzione del prestito.

Questo modello è capace di molte variazioni modificando alcuni parametri di riferimento (in particolare la diversa tipologia di libri e i relativi livelli di costo).

Il metodo della Morris e altri determina il valore della lettura come differenza fra il costo che la collettività ha effettivamente sostenuto per fruirne in biblioteca e la dimensione economica che quella stessa lettura avrebbe assunto in un contesto di mercato. Questa differenza (cioè in ultima analisi il risparmio che ne deriva) costituisce il valore aggiunto della lettura-prestito, cioè la dimensione economica di cui la comunità può beneficiare in virtù della presenza della biblioteca.

L'impatto sociale¹⁷

Il valore di un bene culturale possiede una connotazione più ampia rispetto alla sua dimensione economica. Un processo di valutazione delle politiche bibliotecarie deve pertanto dotarsi di strumenti in grado di verificare l'impatto e la portata dei risultati dispiegati nel corso del tempo sul territorio, non solo attraverso l'attribuzione di un valore economico ma anche rispetto agli effetti prodotti sul corpo sociale.

I metodi di indagine più diffusi per stimare tali effetti sono di tipo sperimentale. Essi mirano a valutare l'impatto "netto" di una politica o di un intervento sociale in termini quantitativi (cioè mediante indicatori e descrittori), mettendo a confronto gruppi di beneficiari dell'intervento con gruppi del tutto simili per caratteristiche che però non ne sono destinatari, e verificando le differenze prodottesi fra i due.

Questo approccio, assai oneroso in termini di tempo e risorse, può essere proficuamente utilizzato per la valutazione di interventi pubblici di ampio respiro, ma è difficilmente applicabile a politiche e interventi come quelli nel campo della lettura, per loro natura complessi e trasversali, che rendono poco utile il tentativo di isolare un impatto netto.

Si sono così affermati, nel corso degli ultimi anni, in area anglosassone, anche approcci ad una valutazione di tipo qualitativo che mirano a superare i limiti dei metodi sperimentali, inadeguati a produrre riflessioni significative sull'efficacia e l'impatto sociale di programmi di natura intersettoriale: fra questi uno dei più interessanti è quello della *valutazione basata sulla teoria* (*Theory Based Evaluation*, TBE).

L'approccio TBE nasce da una semplice premessa concettuale: a fondamento di un qualsiasi programma o progetto vi è una qualche teoria che il programma o

¹⁵ Ciò significa che il numero di prestiti annuali di una biblioteca deve essere superiore al totale acquisti x 6,5.

¹⁶ Dati 2005.

¹⁷ Questa parte riprende le argomentazioni contenute nel volume a cura di Ugo de Ambrogio, *Valutare gli interventi e le politiche sociali*, Roma: Carocci Faber, 2003.

l'iniziativa da realizzare, in forma implicita e esplicita, pone come ragione del proprio successo. La teoria che spiega il successo di un programma rappresenta una sorta di "paradigma del cambiamento della realtà" che include obiettivi, attività e strategie e l'insieme delle relazioni che questi fattori hanno tra loro e con il contesto nel produrre i risultati attesi. Il metodo della valutazione basata sulla teoria è quindi un processo di verifica empirica degli assunti teorici di un progetto che, attraverso l'esplicitazione dei suoi elementi costitutivi e delle loro interazioni, è in grado di stabilire se e in che modo la teoria regge il confronto con la realtà e dove, eventualmente, fallisce.

Questa modalità di valutazione richiede in primo luogo un processo di chiarificazione della teoria sottostante (come e perché si ritiene che il programma funzionerà) e successivamente la scomposizione della teoria a micro-fasi o micro-assunti che consenta di valutarne progressivamente gli effetti, cercando di seguirne il mutamento nel corso del loro dispiegarsi.

Si consideri, a titolo di esempio, il progetto "Nati per leggere", che si propone di stimolare l'amore per la lettura nei bambini in età prescolare attraverso la lettura di libri da parte di un adulto. Valutare l'efficacia di un simile progetto attraverso i metodi sperimentali tradizionali è quasi impossibile: le variabili e i fattori che possono influire nel trasmettere l'amore per la lettura nel percorso di crescita di un bambino rendono assai problematico stabilire ciò che è effetto esclusivo dell'iniziativa.

Seguendo un approccio TBE ipotizziamo che la "teoria soggiacente" sia quella secondo la quale i bambini non leggono perché i loro genitori non attribuiscono alla lettura un'adeguata importanza; per questo motivo, far comprendere ai genitori il ruolo della lettura nello sviluppo delle facoltà intellettive dei bambini faciliterà il consolidarsi di un'attitudine positiva nei confronti della lettura da parte di questi ultimi.

Successivamente, procediamo a scomporre tale teoria in "micro-fasi", che dovrebbero identificare in quale modo il mutamento atteso dovrebbe verificarsi, esplicitando le connessioni fra le azioni e le strategie del progetto e la definizione del problema iniziale:

- la biblioteca individua nei pediatri e nei genitori i partner del progetto;
- i pediatri accettano di svolgere un ruolo attivo, ospitando materiale promozionale e libri per l'infanzia negli studi medici;
- la biblioteca organizza incontri formativi rivolti ai genitori;
- gli incontri vengono tenuti in sedi e orari facilmente accessibili;
- l'informazione su tali corsi raggiungerà l'utenza target;
- i genitori che saranno informati di questa iniziativa si iscriveranno agli incontri;
- essi vi parteciperanno regolarmente;
- i formatori svolgeranno il loro ruolo in maniera qualitativamente elevata, e trasmetteranno ai genitori competenze adeguate;
- i genitori assimileranno ed interiorizzeranno le competenze loro trasmesse;
- alla fine del corso i genitori, avendo internalizzato le competenze, inizieranno a leggere storie ai propri figli e a giocare con loro utilizzando i libri;
- i pediatri svolgono opera concreta di sensibilizzazione nei confronti dei genitori dei loro assistiti;
- nelle biblioteche dei comuni di residenza saranno disponibili libri per l'infanzia in quantità adeguata alle esigenze;
- i bibliotecari forniranno il necessario supporto ai genitori nella scelta e nell'uso dei libri;
- i genitori, frequentando con regolarità la biblioteca insieme con i propri bambini,

dimostreranno di aver compreso e apprezzato l'importanza della lettura in tenera età.

L'idea è che una valutazione così condotta consentirà di verificare passo per passo se i risultati attesi si sono o meno prodotti.

Per quanto non sarà possibile misurare con rigore metodologico l'impatto prodotto dal progetto (in assenza di un gruppo di controllo), sarà comunque plausibile e ragionevole ritenere che i risultati prodotti siano attribuibili all'operare del progetto. Qualche riflessione su questo punto s'impone.

Nelle scienze sociali ci si è molto interrogati sulla natura della relazione esistente tra le azioni individuali e/o collettive e gli effetti prodotti. Si è oscillato fra una concezione deterministica secondo la quale solo identificando specifiche catene causali attivate da un intervento è possibile, *ex ante*, prevedere gli effetti ed, *ex post*, misurare i risultati, e una concezione (di cui la *valutazione basata sulla teoria* è un esempio) che preferisce descrivere i "meccanismi", piuttosto che individuare le "catene causali" di un "fatto sociale". Se la prima concezione presuppone l'esistenza di una teoria già validata che si applica nel contesto dato per il confronto con il controfattuale, la seconda assume un'ipotesi teorica come strumento per la comprensione delle ragioni del fatto e ne ricerca la validità nella sua stessa capacità esplicativa. Laddove la previsione assicura il controllo del funzionamento di un programma, la ricostruzione dei meccanismi di una teoria permette di spiegare anche il perché di quel funzionamento.

Questa è la ragione per la quale, a giudizio di chi scrive, la *valutazione basata sulla teoria* costituisce un approccio di facile (se non immediata) applicabilità, che tuttavia manifesta l'assenza di quei criteri di validazione e falsificazione tipici del metodo scientifico che utilizza esclusivamente le evidenze controfattuali per la ricostruzione dei nessi causali.

Il presente scritto vuole rappresentare un primo contributo di ricerca da parte della Commissione nazionale biblioteche pubbliche dell'AIB, che ha posto il tema del valore economico e dell'impatto sociale della biblioteca al centro della propria attività, con l'intento di mettere a fuoco in che modo l'azione della biblioteca incide nella realtà sociale ed economica del territorio, quali sono i benefici prodotti per i cittadini, le imprese, l'ambiente, quali risorse è in grado di attrarre, quali relazioni è in grado di instaurare o consolidare.

Il bilancio sociale, nella prospettiva delineata, riassume e sistematizza il complesso delle attività che la biblioteca rivolge all'ambiente circostante, definendo e caratterizzando gli effetti prodotti sulle differenti categorie di soggetti lambiti dalla sua azione. La valutazione d'impatto, attraverso la rendicontazione sociale, appare in grado di alimentare una riflessione sul complesso degli obiettivi di pubblica utilità perseguiti dalla biblioteca che può contribuire a consolidare l'immagine del servizio di pubblica lettura come componente essenziale di qualsiasi politica tesa a promuovere lo sviluppo economico e la coesione sociale di un paese.

Infine, vorremmo richiamare l'attenzione su una questione di ordine generale che merita attenzione: la consapevolezza del limite di qualsiasi modello di rappresentazione della dimensione sociale dell'attività della biblioteca.

I tradizionali sistemi di valutazione, basati sulla misurazione della *performance*, si fondano sul presupposto che sia possibile ricondurre un intero processo d'analisi ad un modello di razionalità pura o sostanziale: certezza degli obiettivi, chiara determinazione delle risorse e delle strategie, piena conoscenza della situazione nella quale ci si trova ad agire. Tutto appare definibile, osservabile e conoscibile con esattezza scientifica.

La valutazione d'impatto sfugge a questa caratterizzazione meccanicistica dei sistemi di valutazione (se mai vi rientra la valutazione delle *performance*). La realtà delle politiche sociali è complessa, frammentata e sovradeterminata: affidarsi esclusivamente alla forza prescrittiva di una visione meccanicistica del processo d'analisi porterebbe l'intero sistema informativo all'inutilità con l'unica conseguenza di provocare un rifiuto generalizzato di qualsiasi ulteriore tentativo di comprensione sistematica. Se gli strumenti e le tecniche promettono molto, ma producono poco di realmente utile e affidabile, questa è una reazione pienamente giustificata. D'altra parte non esiste un modalità di lavoro acquisita in grado di scongiurare il rischio del fallimento: non è possibile contrapporre ai modelli razionali, che la letteratura scientifica propone, soluzioni altrettanto consolidate ed efficaci; e non sembra neppure opportuno o legittimo rinunciare totalmente all'idea di avviare processi informativi di comprensione del fenomeno.

L'obiettivo che, a nostro parere, ci si deve porre consiste invece nel riuscire a fare sintesi del rigore delle tecniche provenienti dalla molteplicità di approcci teorici che abbiamo brevemente descritto, con la consapevolezza e la cautela propri dell'atteggiamento realistico e pragmatico di chi contribuisce quotidianamente a costruire il servizio di pubblica lettura. Un percorso difficile da seguire, che per compiersi deve necessariamente passare attraverso l'individuazione dei concreti e specifici bisogni conoscitivi delle biblioteche; l'identificazione di *stakeholder* credibili per le informazioni raccolte e analizzate; l'impiego di metodi e concetti rigorosi che accrescano l'attendibilità delle informazioni e, contestualmente, il riconoscimento dei limiti analitici degli strumenti adottati con la conseguente utilità, per non dire necessità, di fare ricorso a una molteplicità di modelli d'analisi differenti.

The social balance of libraries

by PIERALDO LIETTI and STEFANO PARISE

The role of public libraries as a service structure for the territory has changed significantly in the last ten years thanks to the capacity that these institutes have demonstrated in knowing how to respond to the information needs of an increasingly more varied public.

This has determined a renewed perception of the social dimension of a library's activity that needs to be systemized, described and measured as regards its effects.

Social balance is the tool of this analysis process. It is thanks to it that a relationship can be established between a library's activity and the effects produced on various categories of subjects which are involved in one way or another.

The article aims at making a contribution to the Italian debate on the theme of the social value of library activity, and in particular on the theme of the economic value and social impact of libraries, through a description of some of the main research methods taken from international literature on the subject.

The concept of value is dealt with within two different evaluation paradigms:
a) the economic explanation, that assigns an economic value to the benefits deriving to society from the use of library services, three different approaches of which are proposed in the article:

1) The contingent evaluation method;

2) The method of journey cost;

3) The optimisation model by Anne Morris, John Sumsion and Margaret Hawkins.

b) The social explanation, that measures the importance of the results on the territory by evaluating the effects produced on society within the more extensive framework of public policies aimed at promoting the welfare of the citizens: the experimental evaluation method called Theory Based Evaluation (TBE) is proposed.

The authors are convinced that in a situation that is complex, fragmented and over-determined such as that of the evaluation of the effects of public policies in the field of librarianship and, in the broader sense, in the cultural and social field, the chance of isolating the impact generated by the activity of every single actor will inevitably clash with the complexity of relations that are established between all those involved. This means that there must always be an awareness of the limit of any representation and evaluation impact model used, while aiming rather at synthesizing the many analysis models available.

PIERALDO LIETTI, coordinator of Sistema bibliotecario BrianzaBiblioteche, via Giuliani 1, 20052 Monza, e-mail pieraldo.lietti@alice.it.

STEFANO PARISE, director of Sistema bibliotecario intercomunale di Rozzano, c/o Centro culturale Cascina grande, via Togliatti, 20089 Rozzano, e-mail stefano.parise@sbiroz.it.