

# Se la biblioteca accademica calcola il ritorno del suo investimento

Maria Cassella

Sistema bibliotecario di ateneo  
Università degli studi di Torino  
maria.cassella@unito.it

Riflessioni a partire da una giornata seminariale INFER

Il 5 febbraio scorso l'Italian National Forum on Electronic Resources (INFER)<sup>1</sup> ha ospitato a Roma presso la sede del Consorzio interuniversitario per le applicazioni di supercalcolo per università e ricerca (CASPUR) un incontro seminariale con Carol Tenopir, docente di Scienza dell'Informazione presso l'Università del Tennessee, sul ritorno dell'investimento economico delle biblioteche accademiche.

Il tema è diventato di drammatica attualità nel contesto della crisi economica internazionale.

Da diversi anni infatti le bibliote-

che di università vedono diminuire il proprio potere di acquisto eroso dalla crescita dei prezzi dei periodici scientifici (*serials pricing crisis*) e, nel contempo, sono bersagliate da chi le finanzia a vario titolo per una rendicontazione non unicamente economica delle proprie attività. In questo scenario dimostrare il valore della biblioteca diventa una priorità assoluta per chi è responsabile della sua gestione. In gioco non è solo la necessità di trovare risorse e finanziamenti che garantiscano il mantenimento degli attuali standard di servizio: in ca-

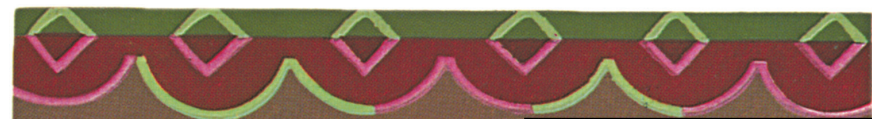
si estremi è la sopravvivenza stessa della biblioteca ad essere messa in discussione.

## Dalla misurazione e valutazione delle collezioni e dei servizi alla valutazione dell'impatto

Da diversi decenni le biblioteche (pubbliche e accademiche, speciali e nazionali) raccolgono una serie di indicatori di performance per misurare la quantità dei servizi offerti e l'adeguatezza delle collezioni.<sup>2</sup> Nel corso degli anni sono state anche sviluppate metodologie per la misurazione e valutazione qualitativa dei servizi e delle collezioni di una biblioteca.<sup>3</sup>

Più recentemente l'attenzione degli addetti ai lavori si è focalizzata sulla possibilità di misurare il valore di una biblioteca per le comunità di riferimento ovvero se sia possibile individuare e misurare i benefici, tangibili e intangibili, diretti e indiretti, immediati e a lungo termine, individuali e di comunità, che possono derivare dall'utilizzo della stessa nei vari momenti della vita culturale, nel lavoro, nei rapporti interpersonali oppure nelle attività di studio, di ricerca ecc.

In altre parole si cercano strade per misurare l'impatto della biblioteca.<sup>4</sup> Da un lato è fin troppo facile asserire che la biblioteca, sia essa di



pubblica lettura o di università, così come tutti gli altri *asset* culturali, quali musei, archivi, mostre temporanee ecc. abbia un valore.

Di fatto le biblioteche di pubblica lettura possono contare su una forte “legittimazione basata sul valore sociale, culturale, economico...”, in quanto “un sistema bibliotecario [pubblico] è portatore di una serie di valori universali”.<sup>5</sup>

Le biblioteche accademiche, invece, fanno leva su un consenso istituzionale diffuso anche se non sempre uniforme. Gli utenti istituzionali – studenti e ricercatori – ne percepiscono il valore in modo più o meno consapevole. D'altronde, per citare ancora Roberto Ventura, “non ha senso chiedersi a quanto ammontino i benefici che, ad esempio, ricercatori e studenti ricevono dalla biblioteca universitaria: essa è semplicemente indispensabile dal momento che sarebbe impossibile lavorare in assenza di tale struttura”.<sup>6</sup>

La percezione del valore di un servizio da parte degli utenti può in realtà variare notevolmente in relazione al ruolo che questi ultimi ricoprono nell'ambito dell'organizzazione universitaria.

Ad esempio, il servizio di prestito interbibliotecario e *document delivery* sarà giudicato da uno studente in maniera positiva se erogato in modo gratuito; per un docente, invece, il giudizio positivo sarà da mettere in relazione con i tempi di consegna del documento;<sup>7</sup> una transazione di reference specialistico potrà avere un valore completamente diverso per una matricola, un dottorando o un ricercatore.

Per quanto soggettiva e soggetta ad una gradualità di giudizio, è tuttavia innegabile che da parte degli utenti esista una predisposizione ad una percezione positiva della biblioteca accademica, delle sue collezioni, dei suoi servizi.

Studenti e ricercatori non sono però gli unici “portatori di interessi”

di una biblioteca di università. Uno degli interlocutori principali resta, infatti, la leadership universitaria, in quanto principale finanziatore delle sue attività.

In uno scenario economico complesso e decisamente critico quale quello contingente per le amministrazioni universitarie *in primis*, così come per gli enti finanziatori esterni, non è più sufficiente valutare solo l'efficacia dei servizi offerti e se questi siano considerati importanti o addirittura indispensabili ma è diventato strategico riuscire anche a misurare:

- quali benefici concreti le biblioteche accademiche abbiano sull'apprendimento e sull'attività didattica e di ricerca. Ad esempio quanto una biblioteca contribuisca al successo negli studi, al loro completamento, o quanto, alla fine degli studi, contribuisca al successo nella carriera professionale, in quella accademica, alla qualità della ricerca prodotta ecc.;
  - quale possa essere il valore economico delle biblioteche accademiche, ovvero se sia possibile tradurre i benefici prodotti in una misura economica che “rendiconti” il ritorno del loro investimento.
- Su questo ultimo tipo di analisi concentreremo la nostra attenzione nei capitoli successivi.

### **Il valore economico delle biblioteche e la Contingent Valuation**

Una metodologia diffusa per il calcolo del valore economico delle biblioteche è la tecnica della Contingent Valuation (CV). Nata nel contesto della valutazione economica dei beni ambientali e applicata rapidamente anche all'ambito dei beni culturali, “la valutazione contingente è il più diffuso metodo diretto di stima del valore dei beni che per le loro caratteristiche intrinseche non hanno mercato”.<sup>8</sup>

Si tratta di calcolare all'interno di uno scenario contingente tramite indagini a campione quanto un utente sia disposto a pagare per ottenere o migliorare un servizio (*willingness to pay* = WTP) oppure quanto sia disposto ad accettare in cambio della cancellazione dello stesso servizio (*willingness to accept* = WTA). Il limite principale della Contingent Valuation consiste sostanzialmente nel fatto che l'indagine viene realizzata in un ambiente simulato e non in un contesto reale. Nella simulazione, infatti, il campione intervistato tende quasi sempre a sovrastimare il valore di un servizio: “Interviewees know very well that they will never actually be asked to pay real money, say to preserve Artic wilderness, so they may well overestimate what their price would be”.<sup>9</sup>

Per dimostrare l'affidabilità di questo tipo di metodologia la US National Oceanic and Atmospheric Administration (NOAA) affidava nel 1993 uno studio di genere a due premi Nobel per l'economia: Kenneth Arrow e Robert Solow. Il rapporto finale dello studio (*Report of the NOAA Panel on Contingent Valuation*)<sup>10</sup> delineava un set di linee guida per la conduzione di un'indagine di Contingent Valuation, mettendo in evidenza, tra le altre, la necessità di:

- scegliere accuratamente il campione oggetto dell'indagine;
- minimizzare il tasso di non risposta;
- preferire le interviste personali;
- fornire agli intervistati informazioni dettagliate sul contesto di riferimento;
- adottare per il questionario un formato referendario;
- valutare attentamente l'utilizzo di fotografie durante l'intervista.

La Contingent Valuation, con tutti i limiti sopra esposti, è stata applicata con un discreto successo al contesto delle biblioteche di pubblica lettura e a quello delle bi-

biblioteche nazionali, ovvero a quelle tipologie di biblioteche che risultano essere fortemente connotate sul territorio rispetto al quale operano. Proprio in questi due ambiti infatti troviamo le applicazioni pratiche più diffuse: il progetto delle S. Louis Public Libraries, quello delle Florida Public Libraries, lo studio dell'Urban Libraries Council e quello delle Southwest Ohio Public Libraries.

L'esperienza delle biblioteche nazionali è invece documentata da uno studio commissionato nel 2003 dalla British Library.<sup>11</sup>

La Contingent Valuation consente di calcolare quello che in termini prettamente economici viene definito il Return On Investment (ROI) = ritorno di investimento.

Il ROI "indica la redditività e l'efficienza economica della gestione caratteristica a prescindere dalle fonti utilizzate: esprime, cioè, quanto rende 1€ di capitale investito in quell'azienda."<sup>12</sup> Si tratta in altre parole di un indicatore economico che consente di calcolare per un'azienda quale sia il ritorno di investimento per ogni euro o dollaro investito. La formula più comune per calcolare il ROI è la seguente:

$$\text{ROI} = \frac{\text{Risultato operativo}}{\text{Capitale investito}}$$

Nel 2008 una rassegna comparativa di 34 studi realizzati in sei differenti paesi (USA, UK, Australia, Nuova Zelanda, Corea del Sud e Norvegia) aventi per oggetto il calcolo del ROI di altrettante biblioteche (tra nazionali, di pubblica lettura e accademiche) consentiva di dimostrare un ritorno economico per ogni dollaro investito che variava da 1,13 a 10 dollari.<sup>13</sup>

I risultati dell'indagine di Contingent Valuation commissionata dalla British Library (BL), condotta su un campione molto eterogeneo di più di 2.000 tra utenti e non utenti della biblioteca, hanno invece di-

mostrato che la BL può contare su un ritorno economico pari a 4,4 sterline per ogni sterlina investita.<sup>14</sup>

La Contingent Valuation è una metodologia per la valutazione dell'impatto di tipo qualitativo in quanto utilizza come strumento di indagine le interviste.

### La valutazione di impatto nelle biblioteche accademiche

In relazione alla valutazione di impatto delle biblioteche accademiche un'analisi, ancorché parziale, della letteratura sull'argomento mette in evidenza alcune criticità che derivano dalla specificità del contesto universitario. Le riassumono in modo chiaro Poll e Payne in un loro contributo del 2006: la necessità di valutare l'impatto su diverse categorie di utenti finali (studenti, tesisti, dottorandi, docenti e ricercatori),<sup>15</sup> la difficoltà di raccogliere ed utilizzare i dati rilevanti necessari per l'analisi della valutazione di impatto (per esempio per problemi di privacy), ma soprattutto la difficoltà di separare "library impact from other influences and to prove that changes in competences or behaviour are indeed an effect of using library services".<sup>16</sup>

Come abbiamo già accennato in precedenza tre sono le aree di valutazione di impatto per una biblioteca di università: "l'apprendimento (da parte degli studenti), l'insegnamento e la ricerca (da parte di docenti e ricercatori)".<sup>17</sup>

Nonostante le criticità sopra elencate, metodologie di tipo qualitativo sono state di sovente applicate nel contesto accademico soprattutto in relazione alla possibilità di valutare i benefici della biblioteca per l'apprendimento. Mezick, ad esempio, dimostra una correlazione positiva tra la spesa per l'acquisto di materiale bibliografico, la spesa per l'acquisto delle collezio-

ni di periodici, il numero di personale professionalizzato che lavora in biblioteca e il tasso di continuazione negli studi. L'autrice sottolinea che quanto più i bibliotecari interagiscono con l'ambiente educativo che li circonda tanto maggiore sembra essere l'impatto positivo sul successo negli studi degli studenti.<sup>18</sup>

Tra i servizi che più frequentemente vengono sottoposti ad indagini di tipo qualitativo rientrano le transazioni di reference e i corsi di information literacy.

I benefici individuali diretti prodotti dalle prime così come dai secondi, infatti, possono essere misurati grazie ad una combinazione di pre-test e post-test che dimostri un cambiamento di competenze e di attitudine per chi ne usufruisce: "Tests before and after a training lesson or a series of training lessons can show directly whether the attendants profited".<sup>19</sup>

L'ideale sarebbe poter eseguire queste valutazioni per più anni sullo stesso campione di utenti per tracciare un percorso individuale di evoluzione di alfabetizzazione informativa e di competenza critica nei confronti dell'informazione.<sup>20</sup>

Le indagini svolte con queste modalità hanno tuttavia lo svantaggio di essere decisamente lunghe e laboriose. Non sempre è possibile utilizzare lo stesso campione di utenti e l'impiego dei dati personali (ad esempio i voti degli esami di profitto) è decisamente problematico. Le analisi condotte tramite test forniscono utili strumenti valutativi ma non consentono di per sé di calcolare il ritorno di investimento così come invece è possibile fare attraverso l'utilizzo della Contingent Valuation.

Tra le poche esperienze di tecnica di Contingent Valuation applicata al mondo accademico è da segnalare l'indagine realizzata nel 1997 dalle Virginia Commonwealth University Libraries sui benefici eco-

nomici del servizio di reference desk della Biblioteca "James Branch Cabell".<sup>21</sup>

In questo caso il campione oggetto dell'indagine era costituito da 382 tra studenti e docenti del campus universitario della Virginia Commonwealth. L'indagine mirava a calcolare la WTP degli utenti per il servizio di reference desk, per mantenere l'orario di servizio esistente, per ampliare l'orario di apertura del reference desk per ulteriori 18,5 ore settimanali.

In media gli studenti si dichiaravano disposti a pagare 7,48 dollari a semestre per mantenere inalterato il servizio di reference desk della biblioteca. I docenti, invece, dichiaravano di essere disposti a pagare annualmente 60,00 dollari per ottenere lo stesso servizio.

Un'indagine incentrata sulla Contingent Valuation è anche quella realizzata nel 2006 presso la biblioteca dell'Università di Pittsburgh per calcolare il ROI delle proprie collezioni di periodici.<sup>22</sup> In questo caso le auto-interviste condotte per lo studio consentivano di calcolare che l'università avrebbe dovuto spendere una cifra 4,38 volte superiore a quella effettivamente spesa per l'acquisto di periodici se i docenti non avessero potuto usufruire per le loro ricerche delle collezioni della biblioteca.

Per il calcolo del ROI esistono, tuttavia, anche tecniche di tipo quantitativo.<sup>23</sup> Secondo Roger Strouse<sup>24</sup> tre sono le metodologie quantitative utilizzabili per il calcolo del ROI delle biblioteche:

- il tempo risparmiato grazie all'utilizzo della biblioteca. Tale metrica può essere tradotta in valore economico se si conoscono e si riescono ad impiegare i dati relativi ai salari degli utenti;
- il denaro risparmiato utilizzando le risorse e i servizi di una biblioteca. La logica applicata da una metodologia di questo tipo è che risorse e servizi della bi-

blioteca vengono sì erogati gratuitamente, ma che sia per le prime che per i secondi esistono anche numerose alternative commerciali. Il caso più significativo è rappresentato dal servizio di reference. Soprattutto nel contesto angloamericano infatti esistono svariati servizi online di natura commerciale che si pongono come una valida alternativa al reference erogato dalle biblioteche;<sup>25</sup> – le entrate generate grazie al contributo della biblioteca.

Le prime due metriche sono facilmente applicabili in qualsiasi contesto, a patto che si conoscano in modo approfondito le caratteristiche della popolazione da servire e che si distingua tra utenti attivi e non attivi:

To accurately measure ROI, start with an understanding of the population being served. The universe of users should be broken down by active and inactive users to assess a utilization rate, as well as frequency of use among active users. A representative sample for the survey should be developed so that the conclusions reached are fully defensible and the data can be extrapolated to represent the full organization.<sup>26</sup>

Più complesso invece è calcolare il ROI sulla base delle entrate generate grazie al contributo della biblioteca. Quest'ultima metrica è stata di recente adottata nello studio dell'Università dell'Illinois at Urbana-Champaign per la valutazione del ritorno di investimento che lo sviluppo delle collezioni di una biblioteca accademica può produrre sull'attività di ricerca.

### **L'impatto sull'attività di ricerca: il calcolo del ROI nello studio dell'Università dell'Illinois at Urbana-Champaign**

Nel contesto accademico la necessità di applicare la valutazione di

impatto all'attività di ricerca scaturisce direttamente dalla *mission* di una biblioteca di università che, coerentemente con gli obiettivi istituzionali di un ateneo, sostiene e supporta in egual misura didattica e ricerca.<sup>27</sup>

Se ciò è vero, è altresì vero che gran parte dell'attenzione degli *stakeholders* di un'università, dalla leadership interna fino agli interlocutori esterni compresi i fornitori commerciali,<sup>28</sup> si concentra sulla ricerca. Nell'ambito della *governance* universitaria, infatti, la ricerca svolge un ruolo dominante: in un contesto come quello accademico fortemente orientato alla competizione internazionale la quantità e la qualità della ricerca prodotta da un ateneo contribuiscono in modo notevole ad accrescere la reputazione dello stesso e attraverso la reputazione<sup>29</sup> è possibile attrarre docenti di fama internazionale, massa critica di studenti e generare un circolo virtuoso di finanziamenti pubblici e privati che sostengano nuova ricerca.<sup>30</sup> Diventa quindi un obiettivo strategico di una biblioteca di università quello di dimostrare ai propri *stakeholders* il suo impatto sull'attività di ricerca.

Ahtola e Smith<sup>31</sup> descrivono alcune esperienze di valutazione di impatto delle collezioni di biblioteca sull'attività di ricerca attraverso lo studio delle bibliografie contenute nelle tesi di dottorato. La domanda fondamentale alla quale risponde questo tipo di analisi è: "Quale percentuale del materiale citato in bibliografia è stato ottenuto grazie al contributo della biblioteca?". La logica sottesa è quella di capire quanto le collezioni di una biblioteca riescano a rispondere alle reali esigenze di ricerca degli utenti.

Lo stesso tipo di indagine è stata condotta in Germania da Kayß e Poll<sup>32</sup> che riportano i risultati di uno studio realizzato presso la University e Regional Library di Münster su 7.016 citazioni inserite in 20 te-



si di dottorato. Il 70,8% del materiale era stato ottenuto dai dottorandi utilizzando la biblioteca dell'università.

Nessuna delle esperienze sopra citate, tuttavia, si è spinta fino al calcolo economico del ritorno di investimento così come è accaduto invece nello studio della University of Illinois at Urbana-Champaign. Nella primavera del 2006, durante un ciclo di incontri tenuti nelle università statunitensi, l'editore Elsevier rilevava una forte esigenza da parte delle biblioteche di giustificare verso i propri *stakeholders* i costi sostenuti per l'acquisto delle risorse elettroniche. Infatti dalla metà degli anni Novanta la quota di budget destinata dalle biblioteche di università all'acquisto di risorse in formato digitale è in crescita costante. Nelle biblioteche di area scientifica la spesa per i periodici elettronici (*e-journals*) esaurisce spesso l'intero fondo di finanziamento ordinario della biblioteca.

Nonostante il valore aggiunto offerto dalle risorse elettroniche e la loro ampia popolarità tra numerose fasce di utenti, è innegabile che la loro diffusione attraverso i molteplici modelli commerciali adottati dagli editori (tra i quali spiccano i pacchetti di periodici elettronici) abbia contribuito a rendere indispensabile l'adozione di strumenti di controllo della spesa in relazione alla quantità e qualità dei risultati prodotti.

Tra i vari pacchetti di *e-journals* sottoscritti dalle biblioteche accademiche il pacchetto completo commercializzato dall'editore Elsevier, costituito attualmente da 1.629 titoli (Freedom Collection),<sup>33</sup> è il più economicamente oneroso. Consapevole della necessità di sostenere le scelte delle biblioteche, l'editore olandese decideva, quindi, di sponsorizzare presso la Biblioteca della University of Illinois at Urbana-Champaign uno studio sul ritorno di investimento delle collezioni di pe-

riodici elettronici. Tuttavia nel contesto specifico dell'Università dell'Illinois calcolare il ROI degli *e-journals* era un obiettivo complesso, in quanto il budget della biblioteca è ripartito per aree disciplinari e non per formato.<sup>34</sup>

L'indagine si è, quindi, focalizzata sulla misurazione dell'impatto che le collezioni della biblioteca, sia cartacee che digitali, hanno sull'attività di ricerca.

Per calcolare il ritorno di investimento della biblioteca sull'attività di ricerca i componenti del gruppo di lavoro costituito *ad hoc* per lo studio<sup>35</sup> hanno deciso di adottare una metodologia quantitativa combinata con un'indagine di tipo qualitativo, realizzata grazie ad auto-interviste rivolte al personale docente, per completare e rendere significativi i dati quantitativi raccolti. Secondo Tenopir la metodologia quantitativa utilizzata per il calcolo del ROI dovrebbe essere:

- coerente con gli obiettivi e la *mission* dell'istituzione;<sup>36</sup>
- replicabile nel tempo;
- significativa per i vari *stakeholders*, ma in modo particolare per i soggetti finanziatori.<sup>37</sup>

Per ottenere il valore del ROI nello studio dell'Università dell'Illinois at Urbana-Champaign è stato deciso di utilizzare la metrica proposta da Strouse: "entrate generate con l'assistenza della biblioteca". Nel caso specifico la relazione tra biblioteca ed entrate è stata stabilita grazie al rapporto tra le citazioni bibliografiche che vengono inserite nelle richieste di finanziamento dei progetti di ricerca e l'ammontare complessivo dei progetti di ricerca finanziati in un anno.

Three factors that link the use of the library resources to successful grant proposals are based on the following assumptions:

- faculty use citations in grant proposals;
- citations are important in the grant awards process;

- citations come from resources provided by the library.<sup>38</sup>

Tre sono le principali criticità di un approccio di questo tipo:

1. è necessario individuare e monitorare nel dettaglio le procedure previste per la presentazione delle richieste di finanziamento, gli attori coinvolti, gli uffici interni responsabili dei procedimenti amministrativi. In università di grandi dimensioni non è semplice per una biblioteca riuscire ad ottenere in tempi brevi informazioni di questo tipo e attivare i relativi contatti. Le anagrafi della ricerca, purché complete ed aggiornate, sono uno strumento utile per risolvere tale criticità;

2. i finanziamenti dei progetti di ricerca sono quasi sempre pluriennali e, pertanto, è necessario ricondurla ad una contabilizzazione su base annuale;

3. solo una percentuale del materiale citato nelle bibliografie che completano le richieste di finanziamento fa parte delle collezioni della biblioteca o, in alternativa, è stato recuperato con l'ausilio della biblioteca (ad esempio utilizzando il servizio di ILL e DD). Nelle citazioni dei lavori di ricerca rientrano infatti ormai sempre più massicciamente:

- risorse che i docenti hanno ottenuto tramite canali di tipo personale o ricorrendo alle collezioni e ai servizi di biblioteche esterne al campus universitario;
- risorse che sono disponibili ad accesso aperto per le quali da parte della biblioteca non interviene un'intermediazione di tipo economico. In questo caso, infatti, il ruolo della biblioteca è principalmente da mettere in relazione con le diverse strategie adottate a supporto all'accesso aperto e con la quota di personale Full Time Equivalent dedicato alle attività e alle collezioni Open Access.<sup>39</sup>

### *La raccolta dei dati e i risultati*

Nell'attività di misurazione quello della raccolta dei dati descrittivi è sempre un momento estremamente delicato e complesso al tempo stesso. Per semplificare tale attività e ridurre al minimo il suo impatto sulle attività di lavoro quotidiane è una prassi diffusa quella di fare ricorso, per quanto possibile, a misure già possedute.

Nel caso specifico dello studio della biblioteca dell'Università dell'Illinois i dati relativi ai progetti di ricerca presentati e finanziati e il loro valore complessivo sono stati ottenuti grazie agli uffici interni dell'area finanza e dell'area ricerca; i dati sulla spesa annuale per l'acquisto del materiale bibliografico della biblioteca sono stati scaricati dal sito dell'Association of Research Libraries (ARL), un'associazione di 123 biblioteche di ricerca nordamericane che ha al suo attivo una lunga tradizione (a partire dal 1907-08) nella misurazione delle collezioni e dei servizi di biblioteca. Sul sito dell'ARL vengono pubblicati i dati raccolti annualmente tra le biblioteche che appartengono all'associazione.

L'indagine qualitativa, realizzata nel settembre 2007 attraverso auto-interviste somministrate via web utilizzando il software open source SurveyMonkey,<sup>40</sup> ha invece permesso di stabilire la correlazione tra uso delle citazioni nelle proposte dei progetti di ricerca e risorse ottenute con l'ausilio della biblioteca.

In totale hanno risposto all'indagine 328 docenti su 2.045.

Il 94% dei docenti ha dichiarato di inserire citazioni nelle proposte dei progetti di ricerca.

Sempre il 94% ha inoltre dichiarato che almeno una delle risorse citate nelle proposte era stata ottenuta grazie alla biblioteca.

L'ultima domanda del questionario era relativa ai cambiamenti che la diffusione e l'utilizzo delle risorse

elettroniche aveva prodotto sull'attività di ricerca.

Decisamente positivi i commenti dei 277 docenti che hanno risposto alla domanda. Tra i vantaggi evidenziati dai ricercatori:

- maggiore efficienza nella ricerca;
- aumento della produttività;
- crescita del livello di interdisciplinarietà della ricerca prodotta.

Utilizzando le metriche e i dati sopra descritti lo studio della biblioteca dell'Università dell'Illinois at Urbana-Champaign ha permesso di calcolare che nel 2006 a fronte di ogni dollaro speso per l'acquisto di materiale bibliografico la biblioteca ha prodotto un ROI di 4,38 dollari.

### **Alcune considerazioni sulla valutazione dell'impatto in una biblioteca accademica**

In biblioteca l'attività di misurazione e valutazione è un esercizio laborioso e complesso che presuppone un atteggiamento culturale istituzionale radicato e maturo verso questo tipo di indagini che non lascia spazio alle improvvisazioni. Le analisi sulla valutazione dell'impatto dei servizi e delle collezioni di una biblioteca si costruiscono alla fine di un percorso progressivo che parte dalla raccolta dei dati quantitativi (*input*) e dall'analisi degli *output* passa attraverso la valutazione complessiva dei risultati e la necessaria retroazione per arrivare a valutare i benefici prodotti. Alcuni elementi dovranno essere presi in considerazione nella definizione di uno studio sulla valutazione di impatto.

Come abbiamo già accennato in precedenza, qualsiasi indagine di questo tipo deve essere coerente con la *mission* di un'istituzione e i suoi obiettivi primari nell'ambito delle attività di didattica e di ricerca: "Impact of library services should therefore support the institutional goals

and the strategic aims of the institution".<sup>41</sup>

Scopo ed oggetto della valutazione di impatto dovranno altresì essere definiti in modo esplicito per far sì che vengano percepiti in modo chiaro dai differenti gruppi di *stakeholders*: la leadership universitaria (*normative group*), lo staff interno (*functional group*), gli utenti core (*customer group*) ossia il gruppo dei cosiddetti utenti istituzionali e, più in generale, i membri della comunità locale (*diffused group*).<sup>42</sup>

Le metriche utilizzate dovranno essere replicabili nel tempo e significative per ognuno dei sopra citati gruppi di *stakeholders*.

È importante che la biblioteca riesca a far comprendere ai propri interlocutori che la logica che sottende questo tipo di indagini è decisamente ampia e duratura e non strettamente contingente.

Soprattutto la leadership interna, infatti, tenderà ad assegnare un valore transitorio ed esclusivamente economico alla valutazione dell'impatto.

Si tratta, invece, come scrive Jennifer Cram, di proporre un cambiamento totale nella percezione che i vari *stakeholders* hanno del ruolo della biblioteca:

Unless a library realigns its perception of its own role from service delivery to intervention, its assessment of the value of its services will be tainted. Central to my proposed framework is the absolute requirement for a perceptual shift as to the role of the library. The library must not be seen purely as a deliverer of services, but as an intervener in the social and/or economic well being of individuals, groups and the community within the spatial context, that is, the library is a deliverer of benefits.<sup>43</sup>

Nell'analisi dei risultati e nella costruzione del giudizio finale complessivo sulla biblioteca sarà necessario mettere in evidenza tutte le

eventuali variabili in grado di modificare, in negativo o positivo, i risultati del processo di valutazione di impatto:

- l'importanza assegnata dal contesto generale alle attività di misurazione e valutazione;
- il sistema di *governance* adottato da un ateneo;
- la differente allocazione delle risorse;
- l'organizzazione fisica della biblioteca e i suoi servizi;
- il ruolo assegnato alla biblioteca nel contesto universitario;<sup>44</sup>
- la sua capacità di interagire con i propri interlocutori;
- il coinvolgimento dei docenti nei processi decisionali;
- l'infrastruttura tecnologica a sostegno della didattica e della ricerca.

In questo articolo abbiamo concentrato la nostra attenzione sul valore economico delle biblioteche.

Il ROI, infatti, è uno strumento di valutazione economico-finanziaria.

A livello macro, su scala nazionale, l'impatto economico delle biblioteche è stato più volte misurato dimostrando una correlazione tra le collezioni e i servizi delle biblioteche e il Prodotto nazionale lordo.<sup>45</sup>

Il valore economico di una biblioteca è tuttavia inscindibile dal suo valore socio-culturale. Per le biblioteche di pubblica lettura il valore socio-culturale tende ad essere percepito in modo più diretto e immediato dagli utenti – si pensi ad esempio a quanto il senso di identità locale possa essere accresciuto nelle minoranze etniche dalla frequentazione di una biblioteca di pubblica lettura. In un contesto sociale sempre più marcatamente multirazziale questo valore è manifesto per chi appartenga ad una minoranza di questo tipo.

Su un territorio locale agiscono però congiuntamente biblioteche di pubblica lettura e biblioteche di università, archivi e musei. In una visione temporale a medio e lungo

termine della valutazione di impatto potrebbe rivelarsi utile non trascurare la possibilità di mettere in evidenza anche il valore culturale e sociale delle biblioteche accademiche. Si tratta in altre parole di abbandonare un approccio valutativo orientato al solo contesto istituzionale a favore di una visione più ampia e orientata verso l'esterno.

L'analisi del valore socio-culturale della biblioteca accademica diventa un'attività tanto più urgente in quanto il mezzo digitale consente di creare nuove comunità di utenti da servire, di innalzare il livello della cooperazione e offre economie di scala a chi decida di erogare servizi a valore aggiunto o voglia migliorare quelli esistenti creando una rete di sinergie su base territoriale. La società della conoscenza impone che le biblioteche assumano un atteggiamento consapevole, attivo, coraggioso<sup>46</sup> e maturo nei confronti della misurazione e valutazione che devono essere poste alla base di ogni scelta o decisione presa, secondo un approccio di tipo *evidence-based*.<sup>47</sup>

In Italia, nel contesto universitario, sta crescendo velocemente l'attenzione verso le tematiche di *governance* e di *accountability*, come dimostrano la spinta propulsiva verso la creazione di anagrafi della ricerca locali complete ed aggiornate che potrebbero concorrere ad alimentare un'anagrafe nazionale dalle stesse caratteristiche<sup>48</sup> e la diffusione del progetto di *benchmarking* tra atenei denominato "Good Practice". Obiettivo del progetto lanciato nel 2001 dalla SUM, scuola di management per le università e gli enti di ricerca del Consorzio MIP, controllato dal Politecnico di Milano, è di identificare sistemi di misura delle prestazioni delle attività amministrative nelle università italiane, individuando "buone pratiche" e diffondendole tra gli atenei partecipanti. Nel 2008 il progetto è stato aperto in via sperimentale an-

che al settore delle biblioteche. D'altro canto anche le discipline biblioteconomiche non possono sottrarsi alle proprie responsabilità, inseguendo solo mode o temi di facile divulgazione.

Relativamente alla misurazione e valutazione le linee di azione della biblioteconomia dovranno seguire sostanzialmente tre obiettivi:

- innalzare nella comunità bibliotecaria internazionale il livello di consapevolezza dell'importanza che la misurazione quantitativa e qualitativa assumono per valutare le performance delle biblioteche e il loro impatto sulla società;<sup>49</sup>
- adottare procedimenti rigorosi e sistematici “nel raccogliere, analizzare e interpretare i fatti relativi allo sviluppo e alla fornitura dei servizi, in modo da provare ad offrire un'immagine più chiara di quanto rendono, in termini misurabili, gli investimenti nei servizi di biblioteca e di informazione”;<sup>50</sup>
- promuovere nelle indagini di misurazione e valutazione un approccio olistico che consenta di esprimere in modo innovativo e più ampio il concetto di “valore” di una biblioteca.

### Note

<sup>1</sup> <<http://www.infer.it/>>.

<sup>2</sup> Le norme standard per eccellenza della misurazione quantitativa in biblioteca sono la norma ISO 2789: 2006 (4<sup>th</sup> ed.) Information and documentation – International library statistics, la ISO 11620: 2008 (2<sup>nd</sup> ed.) Information and documentation – Library performance indicators (45 indicatori) e la ISO TR 28118: 2009 Information and documentation – Performance indicators for National libraries (30 indicatori).

<sup>3</sup> Per il settore biblioteche il set di strumenti più consolidato per l'analisi qualitativa è LibQUAL+™, <<http://www.libqual.org/>>. Di recente a LibQUAL è stato affiancato DigiQUAL uno strumento per misurare qualitativamente i servizi delle biblioteche digitali.

<sup>4</sup> “Impatto” e “benefici” non sono propriamente sinonimi anche se i due termini sono ovviamente strettamente correlati. L'impatto è relativo ad un cambiamento. Può essere positivo, ma anche negativo. I benefici sono solo positivi.

<sup>5</sup> ROBERTO VENTURA, *Introduzione alla Contingent Valuation: uno strumento per l'analisi economica delle biblioteche*, “Biblioteche oggi”, 23 (2005), 7, p. 44-62. Sullo stesso argomento di Roberto Ventura segnaliamo anche: *L'impatto delle biblioteche accademiche: una via per l'integrazione con le comunità universitarie*, in “Le politiche delle biblioteche in Italia: la professione”, 53. Congresso AIB, Roma, 18-20 ottobre 2006 disponibile alla URL <<http://www.aib.it/aib/congr/c53/kd.htm3>> e *La valutazione della biblioteca pubblica: problematiche e strumenti di misurazione dell'impatto culturale, sociale e economico*, “Bollettino AIB”, 47 (2007), 3, p. 289-326.

Una bibliografia internazionale sul tema dell'impatto delle biblioteche è quella curata da Roswitha Poll, *Impact and outcome of libraries*, disponibile all'indirizzo <[http://www.ifla.org/VII/s22/Impact\\_and\\_outcome\\_of\\_libraries\\_07-12-01.pdf](http://www.ifla.org/VII/s22/Impact_and_outcome_of_libraries_07-12-01.pdf)>.

<sup>6</sup> ROBERTO VENTURA, *Introduzione alla Contingent Valuation*, cit., p. 49. A tal proposito, benché condivida ciò che sostiene Ventura, mi preme sottolineare come nel contesto digitale questa affermazione possa essere messa in discussione giacché – come scrive Jerry Campbell – “considering the extraordinary pace with which knowledge is moving to the Web, it is equally difficult to imagine what an academic library will be and do in another decade” (JERRY D. CAMPBELL, *Changing a cultural icon: the academic library as a virtual destination*, “EDUCAUSE review”, 41 (2006), 1, p. 16-31, <<http://net.educause.edu/ir/library/pdf/erm0610.pdf>>).

<sup>7</sup> ROSWITHA POLL, *High quality – high impact? Performance and outcome measures in libraries*, lezione tenuta presso la Ticer Summer School, Tilburg 2008, <<http://www.tilburguniversity.nl/services/lis/ticer/08carte/publicat/04apoll.pdf>>. Della stessa autrice si legga anche *Impact/outcome measures for libraries*, “Liber quarterly”, 13

(2003), 3/4, p. 329-342, <<http://liber.library.uu.nl/publish/articles/000060/article.pdf>>.

<sup>8</sup> Citazione tratta dalla voce *Valutazione contingente* di Wikipedia, <[http://it.wikipedia.org/wiki/Valutazione\\_contingente](http://it.wikipedia.org/wiki/Valutazione_contingente)>.

<sup>9</sup> PETER BROPHY, *Measuring library performance: principles and techniques*, London, Facet publishing, 2006, p. 83.

<sup>10</sup> KENNETH ARROW, ROBERT SOLOW et al., *Report of the NOAA Panel on Contingent Valuation*, “Federal Register”, 58 (1993), p. 4601-4614. Il report è commentato diffusamente anche da ROBERTO VENTURA, *Introduzione alla Contingent Valuation*, cit.

<sup>11</sup> GLEN E. HOLT – DONALD ELLIOT – AMONIA MOORE, *Placing a value on public library services*, “Public Libraries”, 38 (1999), 2, p. 98-108; JOSÉ MARIE GRIFITHS et al., *Taxpayer return on investment in Florida Public Libraries: summary report*, September 2004, <<http://dlis.dos.state.fl.us/bld/roi/pdfs/ROISummaryReport.pdf>>; URBAN LIBRARIES COUNCIL, *Making cities stronger: public library contributions to local economic environment*, January 2007, <[http://www.urbanlibraries.org/files/making\\_cities\\_stronger.pdf](http://www.urbanlibraries.org/files/making_cities_stronger.pdf)>; *Value for money: Southwestern Ohio's return from investment in public libraries*, 2006, <<http://9libraries.info/docs/EconomicBenefitsStudy.pdf>>; BRITISH LIBRARY, *Measuring our value: results of an independent impact study commissioned by the British Library to measure the Library's direct and indirect value to the UK economy*, <<http://www.bl.uk/pdf/measuring.pdf>>.

Un altro studio di caso di valutazione economica di una biblioteca nazionale è quello realizzato nel 2002 dalla National Library of New Zealand. L'indagine condotta mirava in realtà a mettere in evidenza il valore economico del catalogo nazionale neozelandese. Cfr. NATIONAL LIBRARY OF NEW ZEALAND, *National Bibliographic database and National Union Catalogue: economic valuation*, Research report, October 2002, <<http://www.natlib.govt.nz/catalogues/library-documents/economic-valuation-nbd-nuc>>.

<sup>12</sup> Definizione tratta dalla voce italiana *Return On Investment* di Wikipedia, <[http://it.wikipedia.org/wiki/Return\\_on\\_investment](http://it.wikipedia.org/wiki/Return_on_investment)>.



<sup>13</sup> Cfr. SVANHILD AABO, *Library valuation studies and return of investment, conference paper*, 17<sup>th</sup> annual BOB-CATSSS symposium, Porto, 28-30 January, 2009, <<http://eprints.rclis.org/15912/>>.

<sup>14</sup> Il valore totale prodotto dalla British Library nel 2003 è di 363 milioni di sterline così suddivise: 304 milioni è il calcolo del valore indiretto prodotto e 59 milioni il calcolo del valore diretto.

<sup>15</sup> Personalmente sono convinta che l'impatto di uno stesso servizio erogato nello stesso modo possa essere differente non solo tra i diversi gruppi di utenti, ma anche tra studiosi appartenenti a diverse discipline di studio e di ricerca.

<sup>16</sup> ROSWITHA POLL – PHILIP PAYNE, *Impact measures for libraries and information services*, "Library Hi Tech", 24 (2006), 4, p. 547-562. Versione dell'articolo consultata e citata: postprint disponibile all'indirizzo <<http://eprints.bbk.ac.uk/373/1/payne2a.pdf>>.

<sup>17</sup> ROBERTO VENTURA, *L'impatto delle biblioteche accademiche*, cit. Un progetto di ampio respiro teso a valutare l'impatto delle biblioteche accademiche in Gran Bretagna è l'Impact Implementation Initiative promossa da SCONUL in collaborazione con LIRG. Le università partecipanti al progetto su base volontaria hanno scelto ciascuna un servizio o un progetto innovativo rispetto al quale misurare l'impatto. I risultati dell'indagine sono commentati da ROSWITHA POLL – PHILIP PAYNE, *Impact measures...*, cit.

<sup>18</sup> ELISABETH M. MEZICK, *Return on investment: libraries and student retention*, "The Journal of academic librarianship", 33 (2007), 5, p. 561-566.

<sup>19</sup> ROSWITHA POLL, *High quality – high impact?*, cit., p. 49.

<sup>20</sup> È un luogo comune abbastanza diffuso quello di considerare le nuove generazioni di utenti nate con Internet (Net Gen) abili alla ricerca in rete. In realtà molti studi dimostrano che l'abilità dei "digitali nativi" si limita all'utilizzo del *medium* informatico, mentre decisamente scarsa è la loro capacità di valutare criticamente l'informazione. Tra i numerosi studi dedicati a questo tema segnalo: *Information behaviour of the researcher of the future: a Ciber briefing paper*, 11 January 2008, <<http://www.jisc.ac.uk/whatwedo/>

<<http://programmes/resourcediscovery/google.gen.aspx>>.

<sup>21</sup> 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.

<sup>22</sup> SARAH E. AERNI – DONALD W. KING, *Contingent valuation in public and academic libraries*, "ARL Library Assessment Conference", Charlottesville, 2006, <[www.arl.org/arldocs/stats/statsevents/laconf/2006/Aerni.ppt](http://www.arl.org/arldocs/stats/statsevents/laconf/2006/Aerni.ppt)>.

<sup>23</sup> Un calcolatore matematico del ROI è disponibile all'indirizzo <<http://www.money-zine.com/Calculators/Investment-Calculators/Return-on-Investment-Calculator/>>.

<sup>24</sup> ROGER STROUSE, *Demonstrating value and return on investment: the ongoing imperative*, "Information Outlook", March 2003. Versione consultata e citata dell'articolo disponibile in linea all'indirizzo <[http://findarticles.com/p/articles/mi\\_m0FWE/is\\_3\\_7/ai\\_99011610/?tag=content;col1](http://findarticles.com/p/articles/mi_m0FWE/is_3_7/ai_99011610/?tag=content;col1)>.

<sup>25</sup> Cfr. VIRGINIA GENTILINI, *Non-library reference e reference digitale: i servizi 'concorrenti' delle biblioteche, le tecnologie e l'ampliamento dei servizi*, "Bibliotime", 11 (2008), 3, <<http://didattica.spbo.unibo.it/aiber/bibtime/num-xi-3/gentilin.htm>>.

<sup>26</sup> ROGER STROUSE, *Demonstrating value...*, cit.

<sup>27</sup> Volendo spingere il ragionamento alle sue estreme conseguenze si potrebbe sostenere, come fa Chris Armbruster, che a partire dagli anni Ottanta le università del mondo occidentale sono state spinte dalle politiche dei governi nazionali verso un terzo nuovo ambizioso traguardo: quello di generare ricchezza. Cfr. CHRIS ARMBRUSTER, *Research universities: autonomy and self-reliance after the entrepreneurial university*, "Policy futures in education", 6 (2008), 4, preprint all'indirizzo <[http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=783784](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=783784)>.

<sup>28</sup> In modo particolare Elsevier ha lanciato negli ultimi anni due prodotti a supporto della valutazione della ricerca. SCOPUS è la banca dati concorrente di Web of Science. SciVal, lanciato quest'anno sul mercato è, invece, una suite di strumenti concepiti per misurare e gestire i risultati della ricerca pro-

dotta da un'istituzione accademica, <<http://libraryconnect.elsevier.com/lcn/0702/lcn070207.html>>.

<sup>29</sup> Sull'argomento l'articolo di SHARON WINER, *The contribution of the reputation of a university*, "The journal of academic librarianship", 35 (2009), 1, p. 3-13.

<sup>30</sup> Geuna cita la reputazione come uno dei quattro fattori fondamentali che favoriscono la partecipazione e il successo di un'istituzione nella competizione internazionale. Cfr. ALDO GEUNA, *Determinants of university participation in EU-funded R&D cooperative projects*, "Research policy", 26 (1998), 6, p. 677-687, preprint disponibile all'indirizzo: <<http://en.scientificcommons.org/17672327>>.

<sup>31</sup> A. ANNELI AHTOLA, *How to evaluate and measure the impact of the library's collection on the learning outcome?*, conference paper, 68<sup>th</sup> IFLA Conference, Glasgow 2002, <[www.ifla.org/VII/s2/conf/ahtola.pdf](http://www.ifla.org/VII/s2/conf/ahtola.pdf)>; E.T. SMITH, *Assessing collection usefulness: an investigation of library ownership of the resources graduate students use*, "College & Research Libraries", 64 (2003), 5, p. 344-355.

<sup>32</sup> MATTHIAS KAYS – ROSWITHA POLL, *Unterstützen Bibliotheksbestände die Forschung? Zitatanalyse in Dissertationen*, "B.I.T. online", n. 2 – 2006, <<http://www.b-i-t-online.de/archiv/2006-02/nach1.htm>>.

<sup>33</sup> Il dato si riferisce al pacchetto negoziato da CARE per le università italiane nel 2008. Dal pacchetto sono esclusi i periodici Masson French Language e i titoli Cell Press. Nel 2006 Elsevier pubblicava in totale 2.211 titoli.

<sup>34</sup> Un recente studio sul ROI degli *e-journals* è stato sponsorizzato nel 2008 sempre dall'Elsevier al Centre for Information Behaviour and the Evaluation of Research (CIBER). I risultati dello studio sono riassunti nel rapporto *E-journals: their use, value and impact*, April 2009, <<http://www.rin.ac.uk/use-ejournals>>. Sulla valutazione di impatto delle risorse elettroniche vedi anche i risultati del progetto E-Metrics dell'ARL, <<http://www.arl.org/stats/initiatives/emetrics/index.shtml>>, e dell'indagine MINES for Libraries, <<http://www.arl.org/stats/initiatives/mines/index.shtml>>.

<sup>35</sup> Tra i componenti del gruppo Judy Luther, presidente della società di consulenza Informed Strategies, e la stessa Carol Tenopir.

<sup>36</sup> Su questo punto mi sembra interessante ciò che propongono Fraser, McClure e Leahy e cioè la possibilità di identificare gruppi di unità organizzative che lavorino su obiettivi istituzionali comuni. Cfr. BRUCE T. FRASER – CHARLES R. MCCLURE – EMILY H. LEAHY, *Toward a framework for assessing library and institutional outcomes*, "Portal: libraries and the academy", 2 (2002), 4, p. 505-528.

<sup>37</sup> CAROL TENOPIR, *Investment in the library: what's the return?*, presentazione tenuta in occasione del seminario INFER, Roma, 5 febbraio 2009.

<sup>38</sup> JUDY LUTHER, *University investment in the library: what's the return? A case study at the University of Illinois at Urbana-Champaign*, 2008, p. 8, <<http://libraryconnect.elsevier.com/whitepapers/0108/lcwp010801.html>>.

<sup>39</sup> Nello specifico il personale della biblioteca può occuparsi di: *advocacy*, supporto all'archiviazione effettuata da parte dei docenti, consulenza sulle problematiche del diritto di autore, gestione delle collezioni dei depositi istituzionali. Un sostegno economico da parte della biblioteca è quello relativo al pagamento delle quote *author-pays/institution pays* di alcuni editori OA (es. BioMed Central, PLoS).

<sup>40</sup> <<http://www.surveymonkey.com/>>.

<sup>41</sup> ROSWITHA POLL – PHILIP PAYNE, *Impact measures...*, cit.

<sup>42</sup> Si tratta dei quattro gruppi di *stakeholders* di una biblioteca accademica individuati da Jennifer Cram. Ognuno di questi gruppi avrà una percezione differente del valore della biblioteca. Cfr. JENNIFER CRAM, *Six impossible things before breakfast: a multidimensional approach to measuring the value of libraries*, 3<sup>th</sup> Northumbria International Conference on Performance measurement in libraries and information services, 27-31 August, 1999, <[http://www.alia.org.au/~jcram/six\\_things.html](http://www.alia.org.au/~jcram/six_things.html)>.

<sup>43</sup> *Ibidem*.

<sup>44</sup> Ad esempio: la biblioteca è considerata un servizio strategico di supporto alle attività didattiche e di ricerca?

<sup>45</sup> È quanto emerge da uno studio realizzato in Norvegia e descritto in VESA KIVINIEMI – MARKKU LAITINEN – JARMO SAARTI,

*Are libraries worth investing in? Finnish University Libraries and their effect on the National Economy*, "Liber quarterly", 19 (2009), 1, p. 54-61. Gli autori hanno cercato di dimostrare una correlazione positiva tra il prodotto nazionale lordo (Gross National Product) della Finlandia e le spese per l'acquisto di materiale bibliografico delle biblioteche finlandesi durante un trentennio (1977-2006). La conclusione degli autori è ovviamente favorevole alle biblioteche: "Authors draw the conclusion that it is clearly worth investing in libraries as one tool to improve the knowledge economy". L'articolo è disponibile alla URL <<http://liber.library.uu.nl/>>. Sullo stesso argomento anche LEWIS G. LIU, *The contribution of public libraries to countries' economic productivity: a path analysis*, "Library Review", 53 (2004), 9, p. 435-441.

<sup>46</sup> A tal riguardo è importante porre ed affrontare in modo consapevole il problema della leadership di una biblioteca o di un sistema di biblioteche che sarà chiamata sovente a prendere

decisioni impopolari e/o a fare delle scelte difficili.

<sup>47</sup> Concordo pienamente con quanto scrive Di Girolamo, e cioè sul fatto che qualsiasi tipo di misurazione e valutazione deve in ogni caso condurre "a una più consapevole capacità di assumere decisioni strategiche" (MAURIZIO DI GIROLAMO, *Progetto per la realizzazione di un sistema informativo di misurazione e valutazione delle risorse elettroniche remote ad accesso riservato agli utenti dell'università di Milano Bicocca*, Technical report, 2003, <<http://eprints.rclis.org/391/>>).

<sup>48</sup> Legge n. 1 del 9 gennaio 2009. La legge prevede la creazione di un'anagrafe nominativa dei professori ordinari, associati e dei ricercatori "contenente per ciascun soggetto l'elenco delle pubblicazioni scientifiche prodotte" (art. 3 bis).

<sup>49</sup> A tal fine IFLA ed UNESCO stanno lavorando ad un documento comune denominato Library Statistics Manifesto.

<sup>50</sup> IAN M. JOHNSON, *Opportunità e sfide dei nuovi media: quali competenze?*, "Biblioteche oggi", 27 (2009), 5, p. 8.

## Abstract

*In economic crisis time libraries strive increasingly to demonstrate their value to their institution in quantitative terms.*

*Public libraries have a fair consolidated tradition in calculating Return On Investment (ROI) by employing the Contingent Valuation (CV) model while, on the contrary, in academic libraries CV has been very rarely employed. The CV is a qualitative methodology to calculate the ROI. Recently the Library of the University of Illinois at Urbana-Champaign conducted a study on the ROI of the library collections adopting one of the three quantitative models developed by Roger Strouse, Vice President of Outsell inc. In an article published in 2003 Strouse proposed to describe the contribution of libraries to their institutions on the base of the income generated when using library resources. As a matter of fact faculty use citations in grant proposals and citations come mainly from resources provided by the library. This article reports the case study of the Library of the University of Illinois at Urbana-Champaign. By adopting the Strouse model combined with a qualitative survey the library of the University of Illinois at Urbana-Champaign was able to demonstrate a return of 4.38 dollars for every dollar invested in the library in 2006.*

*Through qualitative and quantitative methodologies impact of academic libraries can be easily assessed but author claims that the concept of "value" of an academic library should not be only institutionally-focused as it should be broader understood in social and cultural terms.*