

quindi, da tempo un lavoro di sistematizzazione che avesse come obiettivo quello di mettere a disposizione della comunità degli studiosi e dei bibliotecari una sintesi chiara e completa. Di qui il bisogno del libro di Roberto Ventura, *La biblioteca rende*, che ha il suo primo ed essenziale merito nell'aver delimitato il dominio della ricerca d'impatto con un'analisi ed una presentazione organizzata dei sistemi concettuali espressi dall'ampia varietà di ricerche e di studi prodotti in questi anni. Ma occuparsi in modo sistematico, in Italia, del tema del *rendimento* della biblioteca era ormai divenuto necessario anche per un'altra e decisiva ragione. La presenza in letteratura di una sempre più corroborata cultura d'impatto, aveva ormai, di fatto, reso il ricorso a questa "disciplina" uno strumento indispensabile per ogni nuova riflessione sulle domande di senso che, in anni di rapidi e radicali cambiamenti sociali, hanno coinvolto le biblioteche, come molte altre istituzioni pubbliche. Esiste infatti una relazione esplicita e diretta fra le conoscenze d'impatto e le questioni di identità. Il libro di Ventura coglie l'importanza di questa connessione: esso è un consapevole tentativo di approfondire l'ambito di ricerca degli studi d'impatto allo scopo di fornire approcci metodologici, riflessioni teoriche e risultati empirici per tutte le possibili declinazioni del ruolo del servizio di pubblica lettura nella società contemporanea: quale filosofia di servizio culturale la biblioteca deve incarnare nel mondo di oggi? Quale modello di servizio deve realizzare? Quali conoscenze deve consentire alla comunità di riferimento? A quali consumi cul-

turali deve dare spazio? Scandagliare l'impatto delle biblioteche è, quindi, per Ventura, in primo luogo, un procedimento che consente alla riflessione biblioteconomica di disporre di metodi e di conoscenze per designare *nuove potenzialità di servizio, nuovi significati, nuove dimensioni, nuovi modi di porsi della biblioteca*.

Il libro si presenta come una sistematica esposizione, in ordinata sequenza, delle principali metodologie elaborate ed applicate, negli ultimi anni, principalmente, anche se non in modo esclusivo, in area anglosassone, con l'obiettivo di assegnare un valore al servizio bibliotecario. Il primo capitolo viene interamente dedicato da Ventura ad un esame dei nodi concettuali posti a fondamento degli studi d'impatto, sia sul piano teorico che dal punto di vista metodologico. L'obiettivo è quello di fare emergere il significato delle nozioni necessarie allo sviluppo successivo dell'analisi: i concetti di economia dell'informazione e della conoscenza, di impatto sociale ed economico, di beneficio diretto ed indiretto, e così via. Di particolare interesse è, a nostro avviso, la centralità che assume in questo *esame dei fondamenti* la questione del significato da assegnare al concetto di valore, a cui Ventura dedica direttamente un intero paragrafo del primo capitolo (*Il concetto di valore*), ma che, in verità, coinvolge, in modo più o meno esplicito, l'intero libro. In effetti, nella storia del pensiero economico, la *teoria del valore* non ha rappresentato semplicemente una delle molteplici spiegazioni elaborate dagli economisti per questa o quella specifica esigenza di comprensione di un *fenomeno*,

Roberto Ventura

La biblioteca rende

Milano, Editrice Bibliografica,
2010, p. 303
ISBN 9788870756982, € 25,00

Il fenomeno dell'impatto del servizio bibliotecario è stato oggetto di studio negli ultimi anni non più, com'era accaduto nella sua fase iniziale, nel quadro di un innovativo e sperimentale ambito di ricerca, ma come sapere consolidato che nel tempo ha assunto le caratteristiche di una vera e propria disciplina di studio. La consistenza acquisita dal sapere d'impatto, in presenza di un'ampia ed eterogenea mole di studi, assai diversi per forma, metodi applicati e risultati ottenuti, richiedeva,

ma la teoria intorno a cui si è dispiegato l'intero discorso economico (e non solo) e da cui sono sorte dispute e scuole di pensiero. Si deve ad Adam Smith una delle più importanti distinzioni concettuali dell'economia politica cosiddetta classica: quella tra *valore d'uso* e *valore di scambio*. Per Smith, e più in generale per tutti gli economisti classici, il valore d'uso è una condizione necessaria affinché un bene possa esprimere un valore di scambio. In linea generale infatti un oggetto privo di un qualsiasi valore di utilità per qualcuno sarà anche privo di un valore di scambio positivo. Ma, nel pensiero economico classico, il concetto di valore d'uso viene ignorato nella sua capacità di costituire un riferimento per la determinazione del *valore naturale* di un bene a favore dell'analisi di fattori *oggettivi*, i costi di produzione o il lavoro contenuto, in grado di mettere capo a misure costanti e invariabili. Solo con la rivoluzione della scuola austriaca, in particolare con il suo fondatore Carl Menger che pubblicò nel 1871 i suoi *Principi di economia*, il valore di un bene diviene il risultato della valutazione individuale sulla diversa importanza dei bisogni, e quindi, in ultima istanza, sulla capacità dei diversi beni di soddisfare le preferenze individuali. Questa concezione del valore, valida ancora oggi, possiede, nel suo legame con la nozione di bisogno, un significato universale che può essere declinato in una varietà di modi (economico, sociale, storico, estetico), anche in relazione specifica ai molteplici parametri di ricerca adottati nelle procedure di quantificazione (diretto, indiretto, di esistenza, d'opzione ecc.). Ma se,

nell'economia di mercato, valore e bisogno individuale sono strettamente e compiutamente correlati, è solo a partire dal riconoscimento della natura pubblica del bene, vale a dire dalla distinzione fra benefici individuali e vantaggi collettivi, che emerge lo spazio specifico per l'analisi d'impatto della biblioteca. La complessità delle ricerche sull'impatto risiede quindi, da un lato, nell'ampiezza dei significati applicabili al valore studiato e, dall'altro, nel fatto che, quale che sia questo valore, esso non appartiene esclusivamente alla dimensione individuale del bisogno, ma esprime un complesso ed eterogeneo insieme di *effetti* che il consumo individuale produce a vantaggio dell'intera collettività (si veda il paragrafo *Biblioteche e significato sociale*).

Di qui la centralità dell'area d'indagine dell'impatto sociale, a cui Ventura dedica interamente il secondo capitolo: si tratta della parte più culturale, politica e sociologica della valutazione d'impatto, che pone l'esigenza di coinvolgere nell'analisi tematiche ed approcci di valutazione che vanno dalle pratiche culturali, ai temi dell'inclusione sociale e di esercizio della democrazia sino al benessere ed alla qualità della vita dell'individuo. Non ci è consentito seguire nel dettaglio il ricco insieme di ricerche presentate da Ventura. È tuttavia opportuno indirizzare l'attenzione del lettore su uno studio inglese particolarmente significativo, per il carattere paradigmatico dell'articolazione concettuale che sviluppa, il *Library Impact Project*. Nella ricerca, commissionata nel 2004 dalla Laser Foundation per la fascia di età compresa fra i 14 ed i 35 anni, sono

stati coinvolti utenti attivi, utenti che negli ultimi tre anni non hanno utilizzato il servizio bibliotecario e utenti interessati ad un possibile uso futuro, con l'obiettivo di analizzarne lo stile di vita ed i consumi culturali. Dal punto di vista metodologico la ricerca utilizza lo strumento della mappa concettuale costruita sulle ragioni di attrazione e sui motivi di impedimento all'accesso ed all'uso della biblioteca. Dalla mappa emerge che la biblioteca viene percepita dagli utenti come un ambiente in cui ciascuno può prendersi *cura di se stesso*, un contesto tranquillo nel quale è possibile trascorrere piacevolmente il tempo, anche in solitudine, un luogo nel quale è garantito uno *spazio personale* sottratto alle sollecitazioni fastidiose ed interessate delle attività commerciali. La biblioteca rappresenta per gli utenti una *scelta intelligente* perché consente un accesso *gratuito* ai contenuti e permette di risparmiare *spazio in casa* per il deposito dei libri; esprime un senso di *fiducia* per la collettività e di *salvaguardia* per la sua eredità culturale ed è percepita come un *luogo di diritto* perché fondata sul principio della libertà di accesso per tutti. Dall'altro lato della mappa concettuale troviamo i motivi di impedimento all'uso. Le *raccolte documentarie* sono considerate *obsolete* rispetto alle novità editoriali ed agli argomenti di maggiore attualità; gli spazi sono percepiti poco attraenti ed invecchiati; le *modalità di fruizione* sono giudicate scomode per la ridotta disponibilità di tempo e per la necessità di utilizzare strumenti di ricerca complessi se paragonati al modello commerciale dei *bookstore*. Sono infine considera-

te barriere di accesso al servizio, anche le dinamiche psicologiche di rifiuto che si producono per il senso di timore che genera l'ambiente serio della biblioteca, le regole ed i controlli a cui vengono sottoposti gli utenti (ad esempio i richiami al silenzio) o il fatto che la biblioteca appare un luogo nel quale è possibile svolgere esclusivamente attività individuali e, solo in modo limitato, attività di socializzazione. Sulla base di una segmentazione dell'utenza fondata sulle diverse modalità di consumo culturale (i disconnessi, gli utenti forti, gli studenti, i genitori in cerca di servizi per le famiglie, gli utenti occasionali, gli adolescenti in cerca di spazio), lo studio prosegue definendo una matrice che mette in relazione diretta gli elementi di attrazione e le barriere all'uso con l'obiettivo di proporre per ciascun segmento di pubblico un insieme di azioni di rafforzamento o di contrasto. Così ad esempio, se l'utente si sente respinto dalla biblioteca per una percezione distorta di aspetti del servizio che altri utenti valutano in modo positivo o di cui semplicemente ignora l'esistenza, viene proposta una migliore strategia comunicativa; in altri casi invece la biblioteca dovrà adeguare la propria offerta per raggiungere bisogni che ha dimostrato di non essere ancora in grado di soddisfare. L'aspetto interessante del *Library Impact Project* della Laser Foundation risiede quindi nel fatto che esso offre in modo esplicito riflessioni teoriche e risultati empirici sull'impatto del servizio fondati sulla correlazione esistente fra bisogni e ruoli che la pubblica lettura esprime; una mappa concettuale delle diverse identità della bibliote-

ca che, se declinate in modo specifico per ciascun target di riferimento, forniscono elementi per definire ambiti di intervento per lo sviluppo del servizio bibliotecario (da quelli di carattere gestionale ed organizzativo sino alle questioni di promozione, comunicazione o presentazione). Il terzo ed ultimo capitolo del libro, *Le metodologie. Misurare l'impatto economico: esternalità positive, valore aggiunto, benefici monetari*, esamina i metodi di quantificazione dei benefici economici. Ventura, pur nella consapevolezza di quanto le diverse metodologie di analisi monetaria siano strettamente correlate fra loro e presentino estese aree di sovrapposizione, propone quattro sistemi di valutazione a cui riserva un'analisi specifica ed autonoma: l'analisi costi-benefici, il modello Morris, la valutazione contingente ed il ROI (*return on investment*).

L'*analisi costi-benefici* è una tecnica usata per valutare la convenienza di un investimento che può essere applicata anche agli obiettivi dell'azione pubblica. Pur con i rischi di riduzionismo impliciti in un metodo di marca efficientista che pone a fondamento dell'azione pubblica una valutazione di massimizzazione dell'impatto economico, Ventura ritiene che le scelte pubbliche, almeno entro un certo grado, possano essere giustificate con strumenti che ne dimostrano l'efficacia, allo scopo di renderle pubblicamente controllabili.

Il *modello Morris* è un metodo di calcolo del beneficio diretto di un servizio (prestito, *reference* ecc.) che ne esprime il valore sotto forma di risparmio di risorse per la collettività.

La *valutazione contingente*

è una tecnica di stima del valore introdotta originariamente per la valutazione delle risorse ambientali, che è stata in seguito adottata anche nel settore dei beni culturali e che ha di recente trovato impiego nell'ambito dei servizi bibliotecari con alcune esperienze significative in area anglosassone. Si tratta di una complessa tecnica di quantificazione del valore che crea uno scenario di mercato simulato (in assenza di quello reale). Di qui la ragione dell'uso del termine *contingente*. Il valore viene stimato attraverso l'utilizzo di metodi diretti (interviste, questionari) in grado di rilevare la disponibilità a pagare per ottenere un bene o un servizio (*willingness to pay*: WTP) o la disponibilità ad accettare una compensazione economica per rinunciare al servizio non sia più disponibile (*willingness to accept*: WTA). Anche in questo caso non è possibile seguire nel dettaglio il ricco insieme di concrete applicazioni proposte nel libro. Mi limito a segnalare che attraverso un'analisi dettagliata del *Rapporto del NOAA Panel*, Ventura dedica una particolare attenzione all'esame delle molteplici questioni di affidabilità sollevate da più parti, in questi anni, sui fondamenti epistemologici del metodo della valutazione contingente (con particolare riferimento al problema dell'asimmetria potenziale tra le transazioni virtuali che si verificano nel mercato ipotetico e ciò che potrebbe accadere se l'ipotesi divenisse realtà).

Il *ROI* è un indicatore ampiamente utilizzato nel settore finanziario e in quello aziendale per la valutazione della redditività degli investimenti che si ottiene come rapporto fra reddito operati-

vo e costi. Considerando reddito il beneficio generato dal servizio, il ROI, nelle biblioteche, può essere calcolato adottando un metodo di quantificazione dell'impatto di cui Ventura fornisce qualche risultato.

Abbiamo menzionato solo alcune questioni teoriche e poche concrete applicazioni all'interno dell'ampia varietà di studi proposti ne *La biblioteca rende*. Ma, oltre alla ricchezza ed alla vastità dei contenuti, ciò che appare degno di nota nel libro, è la costante ricerca di chiarezza espositiva in un dominio di studio complesso e spesso caratterizzato da ambiguità concettuale e confusione terminologica. E forse questo è, in ultima analisi, il principale merito di Ventura: la sistematicità e la completezza d'indagine, il rigore e la chiarezza concettuale che permettono al suo studio di configurarsi come un imprescindibile strumento di lavoro per verifiche ed applicazioni concrete, ma anche di costituire un eccellente nuovo punto di partenza per future riflessioni sulle ricerche d'impatto.

Pieraldo Lietti

BrianzaBiblioteche
pieraldo.lietti@alice.it