

Misurare l'impatto sociale del servizio di biblioteca

Elena Bandirali

*Il quadro di riferimento internazionale
e l'analisi di un caso locale*

Biblioteca comunale di Castelvetro Piacentino
elena.bandirali@virgilio.it

Durante le ricerche che ho condotto sull'impatto sociale delle biblioteche mi sono spesso imbattuta in una certa confusione terminologica: spesso la definizione di *impatto sociale* andava a sovrapporsi con quelle di *bilancio sociale* e *impatto economico*, laddove in realtà il bilancio sociale è uno strumento di comunicazione di un servizio e l'impatto economico il risultato di una misurazione che può contribuire alla definizione della misura dell'impatto sociale ma che, per quanto riguarda una biblioteca di pubblica lettura e non una biblioteca nazionale che conserva tesori e che quindi attrae pubblico e genera indotto, è abbastanza irrilevante. Si può invece parlare di benefici derivati dal risparmio economico per chi usa la biblioteca. La rilevazione dell'impatto sociale, comunque, oltre ad evidenziare i benefici degli utenti della biblioteca dal punto di vista del risparmio economico derivato dal fatto di aver preso in prestito un libro, piuttosto che una rivista o un dvd, invece di acquistarlo, dovrebbe dar conto della funzione della biblioteca in qualità di "agente" nella nostra società e rilevare in che modo e quanto abbia influito sulla vita e sulle abitudini dei suoi frequentatori e, come conseguenza, dell'intera comunità.

Fin dall'inizio della ricerca¹ mi sono posta l'obiettivo di valutare quale fra i vari metodi impiegati per la misurazione dell'impatto sociale del servizio di biblioteca si prestasse mag-

FOTO M. SPINOLI



giormente ad essere utilizzato in una realtà di "biblioteca monoposto". La scelta è stata dettata dal fatto che da circa dieci anni ricopro il ruolo di bibliotecaria in una biblioteca di questo tipo, che peraltro costituisce la tipologia bibliotecaria maggiormente diffusa in Italia, e dal fatto che oltre ad avere ben presente quali possano essere i limiti – economici, di tempo, di competenze – che possono ostacolare questo tipo di indagine, so quanto i risultati che ne deriverebbero potrebbero essere utili a livello di pianificazione e definizione di budget in un colloquio con gli amministratori o anche in termini di riallocazione delle risorse o di ridefinizione di servizi. Inoltre, se riuscissimo nella rilevazione, avremmo in mano uno strumento di comunicazio-

ne innovativo per la realtà bibliotecaria italiana.

Mi sono proposta inoltre, una volta individuato il metodo "ideale", cioè quello che tenesse conto dei limiti sopradescritti propri di una biblioteca monoposto, di testarlo per verificare come potesse essere utilizzato per rilevare, nonché comunicare ad amministratori e cittadini, l'impatto del servizio in termini socio-economici sull'intera comunità di riferimento.

Per raggiungere l'obiettivo sono partita dall'analisi delle esperienze straniere, soprattutto anglosassoni e americane, e ho vagliato i metodi utilizzati per l'attribuzione di un valore economico a beni, quali i servizi di biblioteche pubbliche, che, proprio per la loro natura pubblica, non rientrano in quelli che normalmente

vengono definiti “beni di consumo” e ai quali conseguentemente non viene riconosciuto un “prezzo di mercato”. Fra questi metodi ho poi privilegiato – vedremo perché – quello della disponibilità a pagare per il servizio (WTP),² quello della disponibilità ad accettare un risarcimento in cambio del servizio (WTA),³ il metodo del costo del tempo, il metodo del risparmio del consumatore (Consumer surplus), senza trascurare l’aspetto qualitativo legato allo sviluppo personale e al valore aggiunto portato dal servizio nelle vite degli utenti.

Parlando di sviluppo personale e di valore aggiunto portato dalle biblioteche nelle vite degli utenti, sto implicitamente affermando che le biblioteche cambiano la vita delle persone con cui entrano in contatto: è riconosciuto infatti che l’accesso alla cultura favorisce la conoscenza e che uno dei primi effetti riscontrabili è, di solito, una maggiore sicurezza in sé stessi. Le conseguenze immediate possono consistere in una aumentata consapevolezza di sé e delle dinamiche sociali nonché nella volontà di partecipare attivamente alla vita della comunità. L’impatto sociale del servizio di biblioteca può quindi essere valutato misurando il grado di integrazione ambientale del servizio, ovvero cercando di capire “quanto” la biblioteca sia integrata nelle dinamiche socio-culturali ed economiche del territorio e in che misura produca un beneficio per il territorio stesso. È comunemente ritenuto che cultura e conoscenza portino l’individuo a muoversi nella società con più consapevolezza, che la cultura sia alla base della democrazia. Studi americani dimostrano che combattendo l’abbandono scolastico si previene la criminalità e riconoscono che un progetto di lettura come “Reach out and read” (il nostro “Nati per Leggere”), possa fare la differenza; infatti l’apprendimento della lettura segna il de-

stino scolastico del bambino e favorisce la fiducia in sé stessi.

Un caso emblematico fra tutti, quello di come la presenza di una biblioteca scolastica di recente istituzione e aperta al pubblico abbia cambiato le dinamiche sociali del villaggio di Dumea in Africa, dove oggi le donne che hanno imparato a leggere grazie alla biblioteca prendono la parola durante le riunioni del villaggio. Possiamo quindi affermare che in questo caso la biblioteca ha migliorato lo stato sociale degli individui, che hanno appreso i rudimenti della lettura, e ha contribuito all’emancipazione femminile. Ci si potrebbe provocatoriamente chiedere se la presenza della biblioteca potrà essere considerata “responsabile” di un’eventuale crisi dei ruoli come quella che da anni che stanno sperimentando i paesi industrializzati... Questo è un caso emblematico di come la presenza di una biblioteca possa avere avuto un concreto impatto sulla società. Ma questo è anche un caso in cui abbiamo un “punto zero”, ovvero una situazione iniziale in cui non esiste una biblioteca e dove poi viene istituita e i cambiamenti nello stile di vita e nelle abitudini degli abitanti del luogo sono, oltre che sotto gli occhi di tutti, monitorabili e rilevabili. Non è questa la situazione dei comuni italiani dove è presente una biblioteca attiva da decenni, se non da secoli. Come indagare il “prima” e il “dopo”? Questo non è possibile. Rilevarne l’impatto può esserlo.

In area anglosassone il gruppo di lavoro di Anne Morris mise a punto il metodo *dell’optimisation model* che sperimentò poi tramite la somministrazione di questionari (circa 600 in totale) agli utenti di biblioteca nella regione del Leicestershire nel 2000. Indagò sulle esternalità, sui *merit goods*, sul *consumer surplus*; arrivarono ad individuare nel valore di una lettura un comune denominatore fra un libro

preso in prestito ed un libro acquistato determinando quindi un valore da attribuire a beni fuori mercato come i libri prestati da una biblioteca. Ipotizzarono quindi il guadagno derivato alla comunità dal servizio di prestito confrontando il costo di una lettura con il numero dei prestiti effettuati, con le spese sostenute per il servizio e con il numero di acquisti necessari per realizzare il numero effettivo dei prestiti. In anni recenti Pieraldo Lietti e Stefano Parise hanno studiato questo metodo e lo hanno adattato per essere sperimentato in alcune biblioteche facenti parte del Sistema Bibliotecario di Brianza al fine di ricavare il valore del *return on investment*.

Morris non trascurò indagini sull’uso del servizio, sia del prestito che dei servizi informativi, sulle abitudini di acquisto e di prestito e una delle sue conclusioni fu che nessuno degli strumenti di misurazione utilizzato singolarmente avrebbe potuto portare al conseguimento di risultati apprezzabili e che sarebbe stato opportuno utilizzarne diversi per poi confrontare i risultati. Un altro interessante metodo di valutazione dell’impatto del servizio fu sperimentato negli stessi anni da Linley e Usherwood: il *social audit*. Mentre in area americana, nello stesso periodo, furono condotte indagini di tipo qualitativo estremamente interessanti, per la precisione a St. Louis, nel Missouri, nel South Carolina ed in Florida. Il risultato di queste esperienze fu una risposta in termini di *return on investment* e una raccolta di quelle che io definisco “dichiarazioni emotive spontanee” utili a capire e a comunicare l’impatto della biblioteca sulla vita degli utenti. In tutti i casi fu riconosciuto ai contribuenti il diritto di conoscere la “resa” del denaro delle loro tasse nei termini di: per ogni dollaro di tasse il ritorno è stato di x dollari.

In Florida l’indagine fu condotta dal

dicembre del 2003 al settembre 2004 dai ricercatori della Pittsburg University, della University of North Carolina, di Chapel Hill, della Florida State University e vide coinvolte 2.380 persone fra “proprietari di casa” (contattati da operatori telefonici secondo un programma di *list assisted random digit dialing*) e utenti che entravano in biblioteca o vi si collegavano da remoto e 169 fra istituzioni e organizzazioni, nonché diversi direttori di biblioteca. Le domande, divise in macro-aree, riguardavano il motivo dell'utilizzo del servizio, la quantità dell'utilizzo, l'importanza delle informazioni ottenute e la soddisfazione, l'uso del servizio da parte dei bambini. Altre domande erano mirate a determinare i costi sostenuti per utilizzare il servizio (ad esempio costi di trasporto, parcheggio) e ad individuare a quali altri possibili interlocutori, se non le biblioteche, si sarebbero potuti rivolgere per ottenere le stesse informazioni. Ovviamente non potevano mancare, ai fini della rielaborazione dei dati, domande relative al sesso, all'età, alla residenza, alla professione e circa il guadagno annuo.

Nel South Carolina, nello stesso periodo, in mesi considerati *average* nella media dell'anno, vennero somministrati agli utenti che entravano in biblioteca, lasciando quindi che il campione si auto-selezionasse, questionari finalizzati a capire quale fosse il ruolo della biblioteca secondo la loro percezione in merito alla loro qualità di vita, al valore degli immobili siti nei dintorni, alla capacità del servizio di attrarre investimenti. Fu indagato il contributo della biblioteca nel far nascere l'amore per la lettura, il suo ruolo come fonte di divertimento personale piuttosto che come aiuto nella gestione familiare o come supporto per l'attività scolastica. Tutte le informazioni ottenute vennero poi confrontate con le statistiche rilevate annualmente dalle biblioteche stesse.

Qualche anno prima, nel 1998, a St. Louis, il gruppo di lavoro composto da Holt, Elliott e Moore elaborò un modello di analisi costi/benefici che misurasse sia i benefici diretti (fornitura di materiale informativo e di lettura) che indiretti (apprendimento, apertura mentale, qualità di vita, socializzazione) di un servizio come la biblioteca che per sua natura genera ripercussioni sugli anni a venire e non nell'immediato. Lo studio dei benefici indiretti si rivelò tutt'altro che semplice; infatti il contribuente medio risultava più incline a capire un ritorno espresso in modo più concreto, ad esempio: “per ogni dollaro investito il ritorno è di uno più x” piuttosto che “fidarsi” unicamente delle dichiarazioni degli individui in merito al presunto miglioramento della loro qualità di vita dovuto alla frequentazione della biblioteca. I dati dovevano essere “credibili e comprensibili” e per esserlo bisognava rivolgere l'attenzione ai benefici diretti. L'approccio che utilizzarono per misurarli fu quello del *consumer surplus*. Per una “parziale” misurazione dei benefici indiretti vennero impiegati invece la *contingent valuation* (quanto gli utenti sarebbero stati disposti a pagare per un servizio e quanto ad accettare per la sua sospensione?) ed il calcolo del costo del tempo che assieme avrebbero potuto dare una stima, espressa sempre in termini economici e quindi maggiormente comprensibili, del valore intrinseco, dell'importanza soggettivamente attribuita da ogni utente al servizio. Fu ritenuto che utilizzare tutti e tre i metodi assieme potesse essere utile per poi confrontarne i risultati: in una situazione ideale infatti i risultati avrebbero dovuto essere identici. Le domande poste nell'ambito della *contingent valuation* furono le seguenti:

Questa domanda è ipotetica ma è molto importante. La prego di voler

riflettere qualche minuto prima di rispondere: supponga che venga indetto un referendum che abbia come oggetto le biblioteche pubbliche ovvero la loro chiusura. Il referendum proporrà di decidere di chiudere tutte le biblioteche pubbliche e di utilizzare i risparmi per abbassare le tasse locali o restituire una somma in contanti per famiglia. Se la situazione fosse questa voterebbe per la chiusura delle biblioteche? A quanto dovrebbe ammontare secondo lei il rimborso? Da che cifra a che cifra?

Supponiamo ora che nessuna biblioteca sia mai esistita, che dobbiamo costruirla noi, mantenerla negli anni e che dobbiamo introdurre una nuova tassa per pagare la biblioteca. Quanto in termini di tasse sarebbe disposto a pagare o anche sottoforma di tariffe/sottoscrizioni/tesse annuali per avere una biblioteca esattamente come quella che ha ora? La prego di voler arrotondare la sua stima al centinaio più prossimo.

Il metodo di rilevazione utilizzato a St. Louis nel 1998 è stato poi quello che ho principalmente utilizzato e adattato alla mia realtà di biblioteca monoposto, a Castelvetro Piacentino, parte del Polo bibliotecario piacentino (poco più di 5.000 abitanti, un patrimonio di circa 16.000 documenti, circa 9.000 prestiti locali nel 2008) e a Fiorenzuola d'Arda, altra biblioteca del Polo bibliotecario piacentino (15.000 abitanti, 60.000 documenti, 13.000 prestiti nel 2008). Dall'esperienza del South Carolina ho mutuato invece il metodo di somministrazione, ovvero lasciando che il campione si auto-selezionasse, intervistando gli utenti che entravano in biblioteca in un dato periodo di tempo. La scelta del metodo di somministrazione è derivata ovviamente dalla sua praticità e dall'economicità, nonché dalla considerazione che in questo modo era possibile ottenere la percezione reale dei reali utenti di un servizio. La scelta del metodo, invece, dalla riflessione che il biblio-

tecario non è – nella maggior parte dei casi – un analista economico né, nella pratica quotidiana delle piccole biblioteche italiane, è pensabile che venga affidato un oneroso incarico ad un gruppo di analisti ed economisti, che erano sempre presenti in tutte le esperienze straniere analizzate. Se si pensa che il bibliotecario possa condurre periodiche analisi per rilevare l'impatto sociale delle biblioteche bisogna quindi pensare a metodi di rielaborazione facilmente interpretabili.

Inoltre il mio obiettivo era quello di poter avere i pareri, le opinioni e le emozioni, le “dichiarazioni emotive spontanee” degli utenti sul servizio, fermo restando che sarà sempre possibile stimare la somma risparmiata dai cittadini grazie al servizio di prestito utilizzando il metodo studiato da Morris e messo in pratica in Italia da Parise e Lietti. Inoltre mi riesce difficile pensare ad uno strumento di valutazione che tenga conto unicamente del servizio di prestito anziché del servizio intero inteso come luogo di informazione, aggregativo e di scambio culturale.

Mi sono poi avvalsa di un gruppo di utenti della biblioteca comunale di Castelvetro cui ho sottoposto alcune domande in merito al questionario che intendevo somministrare. Il loro aiuto è stato fondamentale e mi ha permesso, apportando lievi modifiche, di perfezionare la mia ipotesi originaria che prevedeva di utilizzare: la tecnica del consumer surplus, chiedendo quanti libri prendevano in prestito e quanti ne avrebbero comprati senza usufruire del servizio di prestito; tre domande della tipologia adatta a misurare la valutazione contingente; una domanda aperta per rilevare, pur senza la possibilità di “misurarli” in termini numerici, il gradimento e soprattutto l'affezione per il servizio; una domanda finalizzata a misurare il costo del tempo; una domanda sul reddito personale.

Ho deciso di intervistare personalmente gli utenti per poter spiegare le motivazioni e gli obiettivi della ricerca, poiché le domande appartenenti alla sfera della contingent valuation, mutate dall'esperienza di St. Louis, potevano ingenerare un clima di sospetto e diffidenza. Era necessaria la presenza di una figura autorevole e credibile, quella del bibliotecario, che li rassicurasse. Decisi inoltre di intervistare anche i minorenni che, relativamente alla biblioteca di Castelvetro, costituiscono circa la metà del totale dei frequentatori e non intervistarli avrebbe significato togliere credibilità e valore ai risultati. Sarebbe stato opportuno chiedere agli utenti informazioni circa la loro età, la provenienza e la loro occupazione al fine di determinare come queste variabili influissero sul valore attribuito all'uso.

Dopo il confronto con il gruppo campione di utenti ho escluso la domanda relativa al reddito, ritenendola più adatta ad una somministrazione attraverso un questionario da rispedire anonimamente in biblioteca o ad una realtà più grande, non quella di un paese di 5.000 o 10.000 abitanti dove ci si conosce tutti e comunque dove il bibliotecario conosce personalmente, in virtù dell'abitudine e dei legami sviluppati nel tempo, o è in grado di identificare, la persona che ha di fronte, nonostante il questionario sia anonimo. Ho escluso anche la domanda pensata per determinare il consumer surplus perché non riuscivo ad ottenere risposte. Dal gruppo “campione” ho ottenuto motivazioni parziali a spiegazione delle loro difficoltà di risposta: il fatto che in biblioteca trovassero libri fuori catalogo che comunque non avrebbero trovato altrove, il fatto che il non pagare li inducesse a “lasciarsi tentare”, che in una libreria non si sarebbero comportati allo stesso modo... In ultimo, quindi, l'intervista risultava così formu-

lata: *in primis* una breve premessa durante la quale avrei spiegato che si trattava di un'intervista nell'ambito di un progetto di tesi con l'obiettivo di mettere a punto uno strumento agile e gestibile da un unico bibliotecario per misurare l'impatto che le biblioteche hanno o potrebbero avere nella comunità di riferimento e che questa misurazione avrebbe potuto rivelarsi un ottimo strumento per la pianificazione del servizio e anche per il confronto con gli amministratori in fase di definizione annuale del budget. Poi, ai fini di stabilire quante fasce di valore atteso fossero presenti in biblioteca, sarebbero state chieste all'intervistato informazioni quali l'età, la provenienza, il titolo di studio e l'occupazione. Le successive tre domande sarebbero state, nell'ambito della contingent valuation, tese a stimare la loro volontà di pagare per un servizio e la volontà di accettare un risarcimento nel caso in cui l'erogazione dello stesso fosse stata sospesa. Le prime due domande, per la loro semplicità e chiarezza, sono state mutate dall'esperienza americana di St. Louis. Qualora alla prima domanda l'intervistato avesse ipoteticamente votato "no" per la chiusura delle biblioteche, avrei chiesto il perché, se la risposta fosse stata motivata dalla mancata fiducia circa l'eventuale rimborso da parte dello Stato il mio compito sarebbe stato quello di insistere per ottenere una stima. La terza domanda sarebbe stata tesa a valutare la disponibilità di pagare per lo specifico servizio di prestito effettuato dalle biblioteche: "Supponiamo ora che il referendum riguardi il fatto che per ogni libro prestato sia necessario pagare una tariffa, sarebbe disposto a pagare? Se sì, quanto?". In questo caso, per aiutare gli utenti ad orientarsi in un ambito – il prestito librario – che di fatto si colloca al di fuori di ogni mercato di riferimento, ho fornito loro alcuni valori fra

cui scegliere partendo dalla considerazione che il prezzo medio d'acquisto per un libro è pari a circa 20 euro (dati Istat) e che gli studi di Morris attestano il valore medio per una lettura-prestito a circa il 20% del valore del prezzo d'acquisto. Tenendo anche in considerazione il fatto – ricavabile dagli stessi studi – che difficilmente l'utente è disposto a riconoscere al servizio di prestito un valore pari al 20% del prezzo di acquisto, ho inserito fra i valori proposti una cifra corrispondente al 10%, una inferiore, una pari al 20% ed un'altra compresa fra il 10% e il 20%. Ho dato inoltre all'utente la possibilità di indicare liberamente una cifra più alta. Ho chiesto poi all'utente quanto tempo fosse disposto a spendere in biblioteca per ottenere informazioni oppure, se per l'utente fosse risultato più semplice, quanto tempo, mediamente, trascorrevano in biblioteca in una settimana o in un mese. La successiva domanda sarebbe stata di tipo qualitativo, ovvero: "Qual è il valore "aggiunto" che la biblioteca ha portato nella sua vita? Avrei poi ringraziato gli intervistati e, d'accordo con le Amministrazioni Comunali di riferimento, nell'ottica della trasparenza e della comunicazione di "bilancio sociale", li avrei informati circa la somma che ogni cittadino pagava⁴ – fosse egli un'utente oppure no – in termini di fondi destinati dall'Amministrazione per il mantenimento annuo del servizio di biblioteca. A Fiorenzuola, poiché ogni utente è tenuto al pagamento di una piccola tariffa (5 centesimi al giorno) per poter usufruire del servizio di prestito, avrei potuto omettere la domanda relativa all'espressione della volontà di pagare per il solo servizio di prestito, invece, su esplicita richiesta del responsabile della supervisione dei questionari e delle interviste somministrate, la domanda è diventata: "Consideriamo che il costo medio d'acquisto per un libro è au-

mentato negli ultimi 15 anni del 4% circa, si aggira quindi sui 20 euro. Lei oggi, ipotizzando un prestito di durata mensile, paga una tariffa pari ad euro 1,50, rimasta inalterata negli ultimi 9 anni. Sarebbe favorevole ad un adeguamento tariffario? Se sì, in che misura? 2,00 euro? 2,70 euro? 4,00 euro? Se no, perché?" Ho selezionato infine alcuni giorni e fasce orarie rappresentative al fine di intercettare tutte le fasce d'utenza e affinché il campione auto-selezionatosi fosse proporzionale alla frequenza reale della biblioteca. Nell'arco di nove giorni effettivi di rilevazione a Fiorenzuola e di sette a Castelvetro, sono state coperte tutte le fasce d'apertura. Ho cercato di intervistare tutti gli utenti che entravano o uscivano e poiché l'intervista durava dai cinque ai dieci minuti, in base alle spiegazioni che si rendevano di volta in volta necessarie, solo nei casi di maggior "traffico" sono stata costretta a sceglierne uno su due. Per motivi legati alla facilità di comprensione dell'intervista e dei suoi contenuti ho deciso di intervistare gli utenti a partire dagli undici anni. Ho poi inserito i dati raccolti in un foglio di lavoro Excel, accessibile a chiunque e a costi contenuti o nulli in quanto scaricabile gratuitamente in open source, e poi gestiti e riordinati ogni volta in base alle informazioni che desideravo avere. Ho raggruppato le interviste in base alla fascia d'età degli intervistati: 11-14 anni, 15-20, 21-40, 41-60, 61-90. Ho poi calcolato la media dei valori ottenuti all'interno delle diverse fasce e utilizzato quest'ultimo valore per fare una proiezione sul totale della popolazione residente anch'essa suddivisa per fascia d'età. Questo mi avrebbe consentito di capire il valore socio-economico attribuito al servizio da ogni fascia d'età e di ipotizzare quindi un "impatto sociale". Avendo escluso la domanda sul reddito ho scelto di riportare il valore del

tempo al valore della paga oraria dell'italiano medio al netto delle ritenute previste per legge. Il valore di uno stipendio medio italiano, che ho ricavato da un articolo di marzo 2008 del "Sole 24 Ore"⁵ è pari a circa 13.000 euro netti all'anno. La paga oraria, considerate le tredici mensilità, un mese di quattro settimane e quaranta ore lavorative a settimana corrisponde a 8,33 euro.

Da sottolineare la differenza di atteggiamento e disponibilità tra gli utenti di Castelvetro e quelli di Fiorenzuola. A Castelvetro, dove la mia professionalità è riconosciuta e dove sono il loro punto di riferimento, la disponibilità è stata maggiore, la fiducia nelle mie spiegazioni tangibile. A Fiorenzuola invece, dove per gli utenti ero un'estranea, è stato più difficile nonostante il fatto che per ogni disponibilità all'intervista li omaggiassi di un buono per un prestito gratuito. Alla luce di queste due esperienze sono convinta che questo tipo di rilevazione vada condotto personalmente dal bibliotecario di cui, generalmente, l'utenza ha stima e si fida.

Analisi dei risultati ottenuti

La prima domanda ha avuto risposte positive solo in cinque casi su 141 soggetti intervistati, il che corrisponde a circa il 3% del totale a Fiorenzuola e in due casi su 53 a Castelvetro che corrisponde a circa il 3% anche in questo caso. Una proiezione di questi risultati sul totale della popolazione non sarebbe significativa. Interessante invece potrebbe essere la lettura delle motivazioni che hanno dato gli utenti che hanno risposto no. Eccone alcune fra le più significative: l'accesso alla cultura va difeso; è un servizio pubblico utile per bambini ed adulti che permette di scegliere fra più libri rispetto ad una libreria e di accedere ad altri servizi come consulenze e reference;

per la possibilità di prendere in prestito i libri; i soldi rimborsati non verrebbero spesi per i libri; verrebbe a mancare un luogo di consultazione e informazione; perché e un'istituzione, è il luogo della cultura, ha l'importante compito di diffondere la cultura e sensibilizzare i cittadini; perché non ci sarebbe risparmio, oltre al resto si perderebbe un luogo di incontro sicuro per i ragazzi; la biblioteca è la mia vita; l'accesso alla cultura è un diritto da non commercializzare; le biblioteche aiutano a coltivare hobby, interessi, il tutto con una spesa contenuta; aiutano lo sviluppo personale degli individui; la città perderebbe la sua identità se chiudesse la biblioteca, così come se chiudesse una scuola; non avevo soldi ed ho sempre comunque potuto leggere; pago le tasse volentieri per la biblioteca, purché aiuti i giovani e li supporti negli studi; perché avere una biblioteca "porta lustro" al paese; perché sono straniera e in biblioteca posso imparare di più sulla vita in Italia; è un luogo dove si trova informazione libera: è una cosa più importante dei soldi; perché non di solo pane vive l'uomo... se vogliamo mangiare dobbiamo pensare per poterci adeguare ai cambiamenti; devo ancora capire cosa mi piace e la biblioteca mi aiuta; la biblioteca è la memoria e l'attualità della nostra cultura; avete mai letto *Farenheit 451*? la biblioteca è un'istituzione sociale, un'infrastruttura del territorio, importate per la crescita e l'educazione permanente.

Di seguito sono riportate le motivazioni di tre sui cinque intervista-

Figura 1 - Importi derivati dall'espressione della volontà di pagare (WPT) a Castelvetro

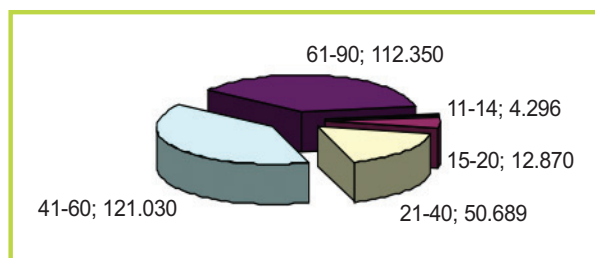
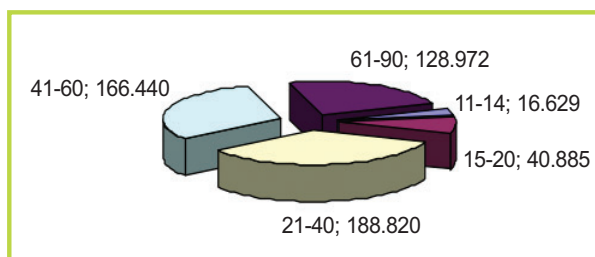


Figura 2 - Importi derivati dall'espressione della volontà di pagare (WPT) a Fiorenzuola



ti di Fiorenzuola che hanno ipotizzato di accettare un compenso a fronte della chiusura del servizio di biblioteca e hanno per questo fornito una motivazione. Dalla motivazione si capisce che utilizzano la biblioteca solo per il servizio di prestito:

1. chiederei il 50% di quello che spenderei in un anno, consideri che leggo tre libri al mese (360,00 euro);
2. leggo un libro a settimana, spenderei circa 15 euro per settimana, chiedo la cifra indispensabile per comprare tutti i libri che ora leggo (720,00 euro);
3. La biblioteca istruisce e un libro tiene compagnia (500,00 euro).

Ecco le motivazioni dei due intervistati di Castelvetro che hanno ipotizzato di accettare un compenso a fronte della chiusura del servizio di biblioteca:

1. dipende dalla situazione familiare e dal contesto (200,00 euro);
2. solo se fosse in gioco la sopravvivenza nazionale, tutti i costi di gestione risparmiati andrebbero suddivisi pro-capite, altrimenti no. La cultura è fondamentale e per l'uomo è irrinunciabile, la biblioteca è un luogo di cultura, crescita e svi-

luppo [l'intervistato lascia intendere che l'importo possa essere alto, anche se l'utente non riesce a quantificare una cifra].

Alla seconda domanda, espressione della volontà di pagare per un servizio, non sono riusciti a rispondere in quattro su 53 intervistati a Castelvetro; uno su 53, pur dichiarandosi disponibile a pagare lascerebbe la determinazione dell'importo ai conteggi dei tecnici comunali; a Fiorenzuola non sono stati in grado di rispondere 10 su 141, due si sono fermamente rifiutati, due hanno dichiarato di non essere assolutamente disposti a pagare.

Nell'elaborazione dell'espressione della volontà di pagare, WTP, non sono stati conteggiati gli utenti provenienti da altri comuni, 10 su 53 a Castelvetro e 22 su 141 a Fiorenzuola ai fini di effettuare una proiezione il più attendibile possibile dell'impatto diretto sui cittadini (contribuenti) delle due realtà. Si tratta

comunque di dati da tenere in seria considerazione in quanto in un caso, quello di Castelvetro, si tratta di circa il 19% del totale degli intervistati, nel caso di Fiorenzuola di circa il 16%. Si tratta di piccoli numeri ma non dimentichiamoci che anche questi possono creare un risvolto positivo in termini di indotto sul territorio, e ciò grazie alla biblioteca.

Vediamo, illustrati nelle figure 1 e 2, quali sono stati a Castelvetro e a Fiorenzuola gli importi ricavati dall'espressione della volontà di pagare per il servizio di biblioteca, ovvero il valore stimato, nonché riconosciuto dagli utenti, del servizio. L'ipotesi, in questo caso, è che tutta la popolazione sia disposta a pagare.

Come si vede, al servizio di biblioteca a Castelvetro viene riconosciuto un valore complessivo di 301.235 euro a fronte di circa 66.000 euro di spese complessive, comprenden-

ti spese per il personale, acquisto documenti, pagamento utenze ecc. investiti nel servizio da parte dell'Amministrazione Comunale. Il che significa un ritorno di 4,50 euro per ogni euro investito.

A Fiorenzuola la situazione era la seguente: al servizio di biblioteca viene riconosciuto un valore complessivo di 541.747 euro a fronte di circa 106.000 euro di spese complessive, comprendenti spese per il personale, acquisto documenti, pagamento utenze, ecc. investiti nel servizio da parte dell'Amministrazione Comunale. Il che significa un ritorno di 5,11 euro per ogni euro investito.

In seguito alla terza domanda a Castelvetro, al servizio di prestito, è stato riconosciuto il valore medio di euro 13.946,19 e a Fiorenzuola il valore medio di euro 30.418,63. Non dimentichiamo che si tratta della media dei valori che gli intervistati hanno dichiarato di essere di-



sponibili a pagare a fronte del solo servizio di prestito. Questo valore, riguardante solo un aspetto di un servizio in realtà molto più complesso, non concorrerà a stabilire il valore di impatto sociale espresso attraverso il return on investment. Il calcolo del costo del tempo ha dato i seguenti risultati: a Castelvetro è stato attribuito un valore di 179.596 euro, a Fiorenzuola di 334.241 euro, ovvero un ritorno di 2,72 euro per ogni euro investito a Castelvetro, a Fiorenzuola invece un ritorno di 3,15 un ritorno per ogni euro investito. Da tenere presente che per scelta ho deciso di attribuire lo stesso valore al tempo di un minorenni studente e al tempo di un maggiorenne lavoratore, disoccupato o casalinga.

Facendo quindi la media fra i "ritorni" rispetto alle tasse pagate, ricavati utilizzando il metodo del *WTP* e del *costo del tempo*, potrà dire ai cittadini di Castelvetro che per ogni euro delle loro tasse investito nel servizio di biblioteca hanno avuto un ritorno di 3,61 euro, ai cittadini di Fiorenzuola che il loro ritorno è pari ad euro 4,13. In entrambi i casi i valori medi della disponibilità a pagare per il servi-

zio – 4,50 euro a Castelvetro e 5,11 a Fiorenzuola – sono più alti dei valori ricavati dal calcolo del costo del tempo, ovvero 2,72 euro a Castelvetro e 3,15 euro a Fiorenzuola.

Una considerazione possibile a questo punto è quella che gli utenti riconoscono il valore del servizio e sono disposti a pagare per averlo, meglio se in tempi contenuti.

Questi sono dati importanti e molto immediati in termini di "bilancio sociale", ovvero di comunicazione. Voglio però sottolineare ancora una volta che li ritengo dati insufficienti se non vengono presentati assieme alle dichiarazioni "emotive" degli utenti. Le dichiarazioni emotive possono essere raccolte mediante la somministrazione di domande mirate o essere costituite dai commenti spontanei dell'utenza, come in precedenza illustrato. In base alla mia esperienza, inoltre, durante la delicata fase di definizione di budget con gli organi politici, le parole dei potenziali elettori possono, in determinate circostanze, avere più peso di incontrovertibili dati di misurazione di impatto economico. Ecco infine alcune delle risposte alla domanda mirata ad ottenere informazioni di tipo qualitativo, ovvero

"Qual è secondo lei il valore 'aggiunto' che la biblioteca ha portato nella sua vita?": la fantasia; l'allegria; l'amore per la lettura; imparare a lavorare in gruppo fuori dalla scuola; stare con gli amici; mi piace di più leggere; grazie all'accesso ad internet viaggio per tutto il mondo; più informazione; la sicurezza dell'informazione; senza le biblioteche sarebbero molte le cose che non conoscerei neppure; cultura, divertimento, aiuto per lo studio; siamo cresciuti grazie ai libri; molti libri che altrimenti non avrei letto; il piacere di leggere; aiuto per approfondire gli argomenti scolastici; un apporto fondamentale per i miei studi; conoscenza della lingua; il lavoro, la scoperta casuale di autori che mai avrei incrociato, il contatto umano; la possibilità di sapere, e il 'sapere' che anche se non le uso le biblioteche sono lì, disponibili per me; mi sento a casa; ho letto dei libri scritti da uno psichiatra che mi hanno aiutato a migliorare la mia salute, è migliorato il mio modo di esprimermi; mi ha dato parecchio, c'era quando altri servizi non c'erano, è grazie alle biblioteche se ho avuto la possibilità di terminare il liceo classico e di proseguire con gli studi; prima non avevo mai letto un libro per intero; la possibilità di sognare; la possibilità di trovare facilmente libri che in commercio non si trovano e la chance di sperimentare libri che in libreria non acquisterei per insicurezza [pago un libro che non so se mi piace?]; La possibilità di fruire della 'cultura' che sia diversa da quella scolastica, è uno spazio sociale, è più di un semplice 'prendo il libro e vado', parlo da mamma, la biblioteca è stata un toccasana, significa coinvolgere il papà, gli amici; mi ha permesso di dedicare più tempo ai miei bambini attraverso la lettura, ha portato il piacere di leggere; un punto di riferimento; la biblioteca è una parte integrante della mia vi-

ta; ha portato cambiamenti nella vita delle bambine e mia in termini di gestione del tempo libero; prima non frequentavo la biblioteca ma ora che ho una bambina sì, per darle più possibilità; leggere apre la mente.

Per concludere vorrei evidenziare una riflessione: non potremo sapere con certezza se l'impatto rilevato in questo modo sui benefici indiretti derivanti dalla presenza della biblioteca nel territorio di riferimento sia dipeso esclusivamente dalla biblioteca ma già il fatto che gli intervistati facciano questa associazione può essere significativo e da considerare.

Bibliografia

GIOVANNI SOLIMINE - SERGIO CONTI - DARIO D'ALESSANDRO [ET AL.], *Quanto valgono le biblioteche pubbliche?: Analisi della struttura e dei servizi delle biblioteche di base in Italia: Rapporto finale della ricerca "Efficienza e qualità dei servizi nelle biblioteche di base" condotta dalla Commissione nazionale AIB "Biblioteche pubbliche" e dal Gruppo di lavoro "Gestione e valutazione"*, Roma, Associazione italiana biblioteche, 1994.

PETER HERNON - ELLEN ALMAN, *Assessing service quality: satisfying the expectations of library customers*, Chicago and London, American Library Association, 1998.

GLEN E. HOLT - DONALD ELLIOTT - AMONIA MOORE, *Placing a Value on Public Library Services*, 1998, <<http://www.slpl.lib.mo.us/index.htm>> (visitato l'ultima volta in: giugno 2009).

JUAN JOSÉ, *Evaluacion de bibliotecas y centros de documentacion e informacion*, Gijon, Ediciones Trea, 1999.

ANNA GALLUZZI, *La valutazione delle biblioteche pubbliche: dati e metodologie delle indagini in Italia*, Firenze, L.S. Olschki, 1999.

ANNE MORRIS - JOHN SUMSION - MARGARET HAWKINS, *Economic Value of Public Libraries in the UK*, 2000, <<http://www-staff.lboro.ac.uk/~lsam/econvalu.html>> (visitato l'ultima volta in: giugno 2009).

ASSOCIAZIONE ITALIANA BIBLIOTECHE, *Linee guida per la valutazione delle biblioteche*

che pubbliche italiane: misure, indicatori, valori di riferimento, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2000.

ANNE MORRIS - JOHN SUMSION - MARGARET HAWKINS, *Economic Value of Public Libraries in the UK*, "Libri", vol. 52, 2002, p. 78-87.

DOROTHY WILLIAMS - CAROLINE WAVELL - GRAEME BAXTIER - IAN JOHNSON, *Impact evaluation of museums, archives and libraries: available evidence project*, Aberdeen, Robert Gordon University, 2002, <<http://www.rgu.ac.uk/files/Impact%20evaluation%20of%20museums.pdf>> (visitato l'ultima volta in: giugno 2009).

LUIGI PALADIN, *Nati per leggere a Brescia: la lettura ai bambini in tenera età: atti del Convegno, Brescia, 4-5 ottobre 2002*, Brescia, Provincia, 2003.

DANIEL D. BARRON - ROBERT V. WILLIAMS - STEPHEN BAJJALY [ET AL.], *The Economic Impact of Public Libraries on South Carolina*, 2005, <<http://www.libsci.sc.edu/SCEIS/exsummary.pdf>>; <http://www.ila.org/advocacy/pdf/South_Carolina_report.pdf> (visitati l'ultima volta in: giugno 2009).

FLORIDA DEPARTMENT OF STATE - STATE LIBRARY OF FLORIDA - DIVISION OF LIBRARY AND INFORMATION SERVICES, *A study of taxpayer return on investment (roi) in Florida public libraries*. 2005, <<http://dliis.dos.state.fl.us/bld/roi/publications.cfm>> (visitato l'ultima volta in: giugno 2009).

PIERALDO LIETTI - STEFANO PARISE, *Bilancio sociale della biblioteca*, "Bollettino Aib", vol. 46, n. 1/2, (marzo-giugno 2006), p. 9-21.

STEFANO PARISE - PIERALDO LIETTI, *Biblioteche e impatto economico: un metodo di calcolo del valore del servizio di prestito*, in: *Cooperare in biblioteca: esempi e prospettive: atti della 8. Giornata*

delle biblioteche del Veneto: Treviso, Biblioteca del Seminario Vescovile, 24 novembre 2006, Venezia, Regione del Veneto, 2007.

ROBERTO VENTURA, *La valutazione della biblioteca pubblica: problematiche e strumenti di misurazione dell'impatto culturale, sociale ed economico*, "Bollettino Aib", vol. 47, n. 3, (settembre 2007), p. 291-327.

GLADYS FAHARY, *Quando le biblioteche cambiano la vita, Tanzania: l'esperienza del Children's book project e il suo impatto sulla realtà sociale*, "Sfogliolibro", aprile 2008, p. 32-33.

STEFANO PARISE, *Quando la biblioteca fa la differenza: il caso di Vernate, piccolo centro nel milanese*, "Biblioteche oggi", 26 (2008), 8, p. 33-37.

Note

¹ La ricerca è stata condotta preliminarmente alla stesura della mia tesi di laurea specialistica in biblioteconomia dal titolo *L'impatto sociale del servizio di biblioteca. Cos'è? Come misurarlo? Analisi delle esperienze precedenti e sperimentazione di uno strumento di misurazione per una one person library*, discussa nel mese di luglio 2009 presso l'Università di Pisa, relatore Prof. A. Petruccianni.

² Willingness to pay.

³ Willingness to accept.

⁴ Calcolata dividendo le spese totali della biblioteca per il numero di abitanti.

⁵ <<http://www.ilsole24ore.com/art/SoleOnline4/Economia%20e%20Lavoro/2008/03/Italia-Ocse-salari-bassi.shtml?uuid=c7aaf112-ef93-11dc-8c36-00000e25108c&DocRulesView=Libero>>.

Abstract

When we talk about "libraries' social impact", we talk about "how" the libraries act in users' lives, how libraries help to change habits and lifestyles and we also talk about users' savings in using libraries. The article stems from a research aimed at trying to understand which method used until now to measure the libraries' social impact was the most suitable for a "one person library" and how the results could be used in a dialogue with administrators. In the end, my choice was to adopt the method studied and experienced in St. Louis (Missouri).