

# Quanto rende la biblioteca al cittadino?

*Misurazione dei benefici e valore del servizio:  
alcune ipotesi di lavoro*

In un'epoca in cui si tende a quantificare e monetizzare ogni cosa, le biblioteche incontrano notevoli difficoltà a farsi considerare dai propri interlocutori istituzionali come strutture in grado di produrre benefici reali.

Non è affatto facile misurare il valore dei servizi erogati dalle biblioteche. Una valutazione del rapporto fra l'onere che la collettività è chiamata a sostenere per costruire e mantenere in vita le biblioteche, da una parte, ed i benefici che gli

utenti possono ricavare dall'uso delle informazioni e dei documenti che la biblioteca offre, da un'altra parte, dovrebbe essere affidata ad una complessa e forse impossibile rilevazione della ricaduta che il servizio bibliotecario può avere sulla società civile, sulla cultura e la vita quotidiana dei cittadini, su alcuni concreti vantaggi che essi possono riconoscere a merito della biblioteca che solitamente frequentano. Portando alle estreme conseguenze questo tipo di ragionamento, per l'utenza universitaria, ad esempio, dovremmo riuscire a "pesare" l'importanza della biblioteca nel *curriculum studiorum*, e scoprire in che misura gli studenti sono divenuti più qualificati e preparati utilizzando la biblioteca, e di conseguenza quanto la loro professionalità sia spendibile sul mercato del lavoro, quale quota del loro reddito futuro potrà dipendere



Foto G. Menzies



dalle biblioteche che hanno frequentato e dai contenuti che hanno acquisito studiando i documenti che la biblioteca possedeva. Un collegamento così ardito tra il servizio bibliotecario ed i suoi effetti indiretti, che a volte si manifestano solo a notevole distanza di spazio e di tempo, non sarebbe però corretto e non sarebbe certo possibile con i soli strumenti della biblioteconomia. Bisognerebbe riuscire ad individuare, cosa quanto mai azzardata, un nesso causale tra le prestazioni delle biblioteche e il successo nel campo lavorativo e professionale di chi ne è stato utente. Sicuramente le biblioteche sono un fattore di qualità del sistema della didattica e della ricerca, ma questo tipo di risultati sfugge al controllo dei metodi di monitoraggio che i

bibliotecari possono adottare. Pur con la consapevolezza di questi limiti, qualcosa può essere fatto per misurare i benefici del servizio bibliotecario. L'applicazione alle biblioteche dell'analisi costi-benefici può essere tentata, per analogia con quanto viene fatto in altre circostanze, mettendo a confronto input e output. Tale metodologia di solito tende a giustificare l'esistenza di un'azienda che produce beni o servizi, determinando i benefici sulla base della "disponibilità a pagare" da parte degli utenti, ed usando come metro per tale valutazione i prezzi di mercato.<sup>1</sup> Questo metodo può essere usato, ad esempio, per alcuni servizi d'informazione e di accesso ai documenti: possiamo provare a chiederci quanto un ricercatore sia di-

sposto a pagare per una ricerca bibliografica che gli faccia risparmiare tempo e gli eviti costose trasferite, consentendogli poi di entrare in possesso dei documenti identificati, localizzati e reperiti grazie alla biblioteca. Resteremmo comunque in un ambito molto vago, perché per ciascuno di noi, a seconda delle esigenze e delle priorità, il valore di una ricerca e di un documento può oscillare anche di molto e può essere condizionato da un'infinità di variabili. Gli strumenti di lavoro che i bibliotecari possono utilizzare per misurare e valutare i servizi d'informazione prevedono l'impiego di vari indicatori, nessuno dei quali però consente una quantificazione dei benefici.<sup>2</sup> Ci sono dei casi, però, in cui il beneficio del servizio reso è ➤





quantificabile con maggiore approssimazione e lo stesso valore che esso riveste può essere determinato in modo più semplice e diretto. Facciamo il caso di una biblioteca pubblica di base, che pure eroga una pluralità di servizi, ma che probabilmente affida ancora al prestito a domicilio gran parte della sua proiezione sull'utenza. Ebbene, in questa ipotesi possiamo provare a sintetizzare il valore dei servizi della biblioteca, determinandolo sulla base del valore dei documenti prestati. La proposta è emersa alcune settimane fa, discutendo durante un corso di aggiornamento rivolto ad alcuni operatori di biblioteche pubbliche site in provincia di Ferrara.<sup>3</sup>

Saranno sufficienti pochissimi dati: il numero dei prestiti effettuati in un anno (informazione che tutte le biblioteche possiedono e che possono rilevare senza difficoltà), l'età media dei documenti prestati (rilevabile attraverso un campione del 5 per cento dei volumi prestati), il prezzo medio di copertina dei volumi andati in prestito (rilevato direttamente con lo stesso metodo, attraverso i prezzi di copertina reali o in lire correnti di un campione stratificato e rappresentativo del materiale maggiormente richiesto, oppure ricavato dalle statistiche sulla produzione editoriale).

Proviamo a formulare un'ipotesi verosimile, che prenda in esame il caso di una biblioteca che ha sede in un comune di circa 20.000 abitanti, che possiede circa 30.000 volumi, che ha un bilancio annuo complessivo di circa 300 milioni

(comprensivo di tutti i costi di personale, sede, attrezzature etc.), che effettua 40.000 prestiti all'anno ai suoi 3.500 iscritti. Questa biblioteca si collocherebbe su un buon livello di *performance* (possiamo calcolare alcuni indicatori per dimostrarlo: l'utenza reale corrisponde al 17,5 per cento della popolazione, la dotazione documentaria è di 1,5 volumi per abitante, vengono effettuati 2 prestiti per abitante, la spesa pro capite è di 15.000 lire, ciascuno iscritto prende mediamente in prestito 11,4 volumi all'anno) e, per quanto riguarda il nostro Paese, potrebbe essere sicuramente considerata una biblioteca di valore medio-alto. I suoi indicatori non sono però sconvolgenti e non colpiscono particolarmente, neppure se proviamo ad analizzarli con attenzione.

Sempre cercando di mantenerci nell'ambito di ipotesi realistiche, possiamo ritenere che i prestiti riguardino nella stragrande maggioranza dei casi libri italiani pubblicati negli ultimi quindici anni. Si potrebbe provare ad essere più precisi, rilevando ad esempio per un campione di 2.000 prestiti quale sia l'anno di pubblicazione dei volumi e calcolando il prezzo medio dei libri editi in quell'anno, ma per costruire il nostro esempio ci baseremo sulle elaborazioni già proposte da altri a partire dai dati ISTAT:<sup>4</sup> il prezzo medio di copertina a lire correnti dei libri pubblicati dal 1980 al 1995 risulta essere di 25.487,5 lire, mentre il prezzo medio a lire 1995 è di 34.120,7 lire. Dando per buone queste cifre e moltiplicando il prezzo medio per il numero di prestiti effettuati, potremmo stimare il "fatturato" della biblioteca in una cifra che, a seconda delle due ipotesi sopra avanzate, oscilla tra un miliardo e un miliardo e 300 milioni. Come si diceva, si tratta di stime molto grossolane e di un metodo che non ha i requisiti della scientificità,

ma questa cifra colpisce molto di più degli indicatori citati prima: il valore dei prestiti effettuati ed il beneficio arrecato alla collettività è all'incirca il quadruplo di quanto la biblioteca è costata nell'anno, e ciascuno degli iscritti al prestito ha ricevuto mediamente servizi per un valore di circa 300.000 lire.

Come si è detto il dato in sé non ha un gran significato e non può essere utilizzato come un indicatore, però ha un impatto notevole su chi è abituato ad utilizzare scale di valori diverse da quelle che le biblioteche adottano: se un bibliotecario mostra questi dati al sindaco o ad un assessore, è probabile che riesca a farsi capire e prendere sul serio e a far considerare la biblioteca come una struttura "produttiva". ■

### Note

<sup>1</sup> Cfr. F. NUTI, *L'analisi costi-benefici*, Bologna, il Mulino, 1987, p. 55.

<sup>2</sup> Sempre per restare in tema di biblioteche universitarie, si rimanda a IFLA SECTION OF UNIVERSITY LIBRARIES & OTHER GENERAL RESEARCH LIBRARIES, *Measuring Quality. International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries*, a cura di Roswitha Poll - Peter te Boekhorst, in collaborazione con Ramon Abad Hiraldo, Aase Lindahl, Rolf Schuurmsma, Gwenda Thomas e John Willemse, München, Saur, 1996. Per quanto riguarda la produzione italiana sull'argomento, si veda ora l'ottimo lavoro di E. PILIA, *La misurazione dei servizi delle biblioteche delle università*, "Bollettino AIB", 37 (1997), 3, p. 281-324.

<sup>3</sup> L'Amministrazione provinciale di Ferrara ha avviato un Piano pluriennale di intervento, nel cui ambito è stato organizzato nei mesi di novembre e dicembre 1997 un Corso di aggiornamento sul tema "La biblioteca efficace orientata ai cittadini".

<sup>4</sup> Fonti: G. VIGINI, *L'Italia del libro. Struttura produzione e mercato del libro*, Milano, Editrice Bibliografica, 1990, p. 136-141; G. PERESSON, *Le cifre dell'editoria 1997*, Milano, Editrice Bibliografica, 1997, p. 48.