

# Le parole della valutazione: piccolo glossario annotato

**GIOVANNI DI DOMENICO**

Dipartimento di scienze del patrimonio culturale  
Università degli studi di Salerno  
gididomenico@unisa.it

DOI: 10.3302/2421-3810-201901-005-1

La valutazione è un processo con il quale si stimano l'efficacia, l'efficienza, l'utilità e la rilevanza di un servizio o di una struttura: così la definisce lo standard ISO 11620 (2.19). Parliamo di un filone di studi, ricerche e applicazioni ormai stabilmente radicato nel campo della biblioteconomia e delle biblioteche. Possiamo distinguere due principali finalità: l'una gestionale, l'altra interpretativa. Nel primo caso, individuando punti di forza e punti di debolezza attraverso confronti (con standard predeterminati, in serie storica, con altre strutture dello stesso tipo), la valutazione si lega alla decisione organizzativa, al miglioramento qualitativo di processi e servizi, alla comunicazione pubblica e politica delle biblioteche, alla loro promozione; nel secondo caso, essa accoglie, anche in forma di analisi comparata, più larghe esigenze di comprensione, riguardanti comportamenti soggettivi d'uso e non uso, attese, percezioni, produzioni discorsive e di senso intorno alla presenza, alla funzione e all'impatto delle biblioteche stesse e dei servizi bibliotecari nella vita delle persone, delle comunità, della società complessivamente intesa. Nella letteratura LIS (*library and information science*) più recente si rileva un tendenziale spostamento dal primo al secondo interesse, il che inevitabilmente si esprime, oltre che in nuovi approcci teorico-metodologici, anche

in linguaggio, nell'uso e nella frequenza d'uso dei termini disciplinari. Il presente glossario può servire, allora, ad abbracciare con rapido sguardo i precipui passaggi lessicali e concettuali che fin qui hanno rispecchiato la cultura e la pratica della valutazione nel mondo delle biblioteche.

Ciascuna voce è corredata di una definizione, per lo più tradotta (non necessariamente in modo letterale) o comunque ripresa dagli standard o da norme ISO<sup>1</sup>; seguono rimandi alle voci correlate, indispensabili per tracciare le mappe degli ambiti d'impiego. Alcuni termini chiave sono accompagnati da una nota: lo scopo è fornire ulteriori elementi esplicativi e di orientamento, ma anche di riflessione.

## **Affidabilità / Reliability**

Grado in cui una misura produce in modo ripetuto e costante il medesimo risultato.

Fonte: ISO 11620, 2.46.

Voce correlata: Indicatore di performance.

## **Analisi costi-benefici / Cost-benefit analysis**

Processo che valuta la relazione tra il costo di un'impresa e il valore monetario dei benefici risultanti.

<sup>1</sup> INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, *International standard ISO 11620: information and documentation, library performance indicators*, 3<sup>rd</sup> ed., Geneva, ISO, 2014; *ib.*, *International standard ISO 16439: information and documentation: methods and procedures for assessing the impact of libraries*, Geneva, ISO, 2014; ENTE NAZIONALE ITALIANO DI UNIFICAZIONE, *UNI EN ISO 9000: sistemi di gestione per la qualità: fondamenti e vocabolario*, Milano, UNI, 2015. Le poche definizioni prive d'indicazione della fonte sono state messe a punto dall'autore di questo contributo, talvolta in scritti precedenti.

Fonte: ISO 16439, 3.10.

Voci correlate: Beneficio; Impatto economico; Ritorno sull'investimento; Valore.

### **Appropriatezza / Appropriateness**

Adeguatezza di un determinato indicatore alla valutazione di una specifica attività.

Fonte: ISO 11620, 2.5.

Voce correlata: Indicatore di performance.

### **Beneficio / Benefit**

Aiuto o effetto positivo, oppure qualcosa intesa a essere d'aiuto.

Fonte: ISO 16439, 3.7

Voci correlate: Analisi costi-benefici; Dati qualitativi; Impatto; Outcome; Ritorno sociale sull'investimento; Ritorno sull'investimento; Valore.

Nell'ultimo decennio, soprattutto in area nordeuropea e nordamericana, si sono moltiplicati studi e indagini sia sui benefici e sui vantaggi assicurati dalle biblioteche agli utenti, alle persone in generale e alla collettività sia sul loro valore (ora sociale e culturale ora economico). Ciò, come risposta al calo di fiducia sociale (poi anche politica) che ha colpito i servizi e la funzione medesima della biblioteca nella società digitale e a fronte delle minacce e degli effetti della crisi economica.

Insieme con i benefici percepiti e i domini entro i quali essi si manifestano (formazione e lavoro, cultura e tempo libero, vita quotidiana e relazioni sociali, partecipazione democratica), in alcuni casi sono stati individuati i fattori che determinano la percezione stessa dei benefici.

### **Dati qualitativi / Qualitative data**

Dati che descrivono, ma che non misurano, attributi o proprietà di un oggetto, in particolare le ragioni delle azioni umane.

Fonte: ISO 16439, 3.52.

Voci correlate: Beneficio; Focus group; Impatto; Indicatore; Intervista; Qualità; Valore.

I metodi qualitativi, mutuati dalla ricerca sociale, rientrano in modo particolare (ma non esclusivo) nei programmi e nelle attività della valutazione d'impatto delle biblioteche tramite l'uso di interviste, *focus group* e altro. I dati così acquisiti riflettono le percezioni soggettive e le opinioni delle persone sulle loro esperienze di contatto con strutture e servizi, sulla soddisfazione e sui benefici che ritengono o sentono di averne ricavato, sul valore che sono disposte a riconoscere alle biblioteche stesse.

### **Dati quantitativi / Quantitative data**

Dati in forma numerica che esprimono una certa quan-

tità, un importo o un *range*, suscettibili di elaborazione statistica.

I dati quantitativi sono abitualmente espressi in unità di misura (per esempio: numero di prestiti, percentuale di intervistati che hanno visitato la biblioteca).

Fonte: ISO 16439, 3.54.

Voci correlate: Efficacia; Efficienza; Impatto, Indagine sulla soddisfazione degli utenti; Indicatore; Misurazione; Qualità.

La raccolta di dati tangibili, attraverso conteggi o indagini svolte su campioni significativi di popolazione, è risultata funzionale a più scopi e obiettivi della valutazione biblioteconomica, compreso l'impatto, ma si è prestata soprattutto a misurare l'efficienza e l'efficacia delle strutture e la soddisfazione degli utenti.

### **Efficacia / Effectiveness**

Misura del livello di raggiungimento di determinati obiettivi.

Un'attività è efficace se massimizza i risultati prefissati.

Fonte: ISO 11620, 2.15.

Voci correlate: Dati quantitativi; Indicatore di performance; Misurazione; Obiettivo; Output; Performance.

### **Efficienza / Efficiency**

Misura di utilizzo delle risorse per la realizzazione di un determinato obiettivo.

Un'attività è efficiente se minimizza l'uso delle risorse o se produce una migliore *performance* con le stesse risorse.

Fonte: ISO 11620, 2.16.

Voci correlate: Dati quantitativi; Indicatore di performance; Misurazione; Obiettivo; Output; Performance.

### **Finalità / Goal**

Stato desiderato delle cose da raggiungere mediante l'attuazione di politiche concordate.

Fonte: ISO 11620, 2.24.

Voci correlate: Missione; Obiettivo; Outcome.

### **Focus group**

Tecnica qualitativa che permette di ricavare dati e informazioni dalla libera discussione di un gruppo di persone intorno a uno specifico tema o argomento proposto da un ricercatore.

Voci correlate: Dati qualitativi; Impatto; Intervista.

### **Impatto / Impact**

Differenza o cambiamento in un individuo o gruppo derivante dal contatto con i servizi della biblioteca.

Il cambiamento può essere tangibile o intangibile.

Fonte: ISO 16439, 3.25.

*Voci correlate:* Beneficio; Dati qualitativi; Dati quantitativi; Focus group; Impatto economico; Impatto sociale; Indagine; Intervista; Misurazione; Osservazione; Outcome; Output; Questionario; Soddisfazione degli utenti; Valore.

La valutazione d'impatto delle biblioteche ha conosciuto già un quindicennio di puntualizzazioni metodologiche e ricerche sul campo, le quali complessivamente segnalano un arricchimento e un avanzamento della teoria e della pratica valutativa in campo biblioteconomico rispetto alla tradizionale misurazione e valutazione delle *performance* gestionali e di servizio (efficienza, efficacia, qualità).

Il principale standard di riferimento è ISO 16439:2014(E), secondo il quale l'impatto delle biblioteche può generare cambiamenti tendenzialmente positivi negli individui (abilità e competenze, modi di pensare e comportamenti, successi nello studio e professionali, benessere); nelle istituzioni e comunità di appartenenza (prestigio, visibilità, aumento dei finanziamenti, attrattività); in ambito sociale (inclusione e coesione sociale, accesso libero alle risorse dell'informazione e apprendimento continuo, diversità culturale, sviluppo delle comunità, benessere, preservazione del patrimonio culturale). Impatto e valore delle biblioteche sono determinati dai loro output e *outcome*.

ISO 16439 chiarisce che nella maggior parte dei casi l'impatto delle biblioteche non può essere catturato direttamente; illustra quindi tre modalità per la raccolta dei dati: evidenza ricavata (attraverso dati di output, indicatori di *performance*, livelli di soddisfazione degli utenti); evidenza sollecitata (attraverso questionari, interviste, *focus group* ecc.); evidenza osservata (attraverso osservazione strutturata o informale di azioni e comportamenti degli utenti, diari, test ecc.).

La valutazione d'impatto contempla la combinazione di metodi qualitativi e quantitativi, pur privilegiando i primi. Negli ultimi anni si coglie, nel settore LIS, un orientamento dei processi valutativi che sposta l'accento sull'analisi degli *outcome*, amplia il campo d'indagine (dalla dimensione locale a quella nazionale) e adotta un criterio comparato, rilevando e confrontando la percezione dei benefici connessi ai servizi bibliotecari e le preferenze d'uso in più paesi.

### **Impatto economico / *Economic impact***

Effetto di una politica, un'istituzione, un programma o un evento sull'economia di una determinata area.

L'impatto economico è abitualmente misurato in termini di cambiamenti nella crescita economica (output o valore aggiunto) e relativi cambiamenti nel lavoro (occupazione) e nel reddito (retribuzioni).

*Fonte:* ISO 16439, 3.16.

*Voci correlate:* Analisi costi-benefici; Impatto, Outcome; Output; Ritorno sull'investimento; Valore.

Secondo lo standard ISO 16439, l'impatto economico delle biblioteche può avere due differenti significati: 1) misurare il valore dei servizi in termini monetari e confrontarli con i finanziamenti di cui hanno beneficiato le biblioteche, calcolandone il ritorno sull'investimento (ROI) o il rapporto costi/benefici; 2) mostrare l'incidenza delle biblioteche sulla vita economica di comunità e aree territoriali o sull'economia nazionale.

Entrambi i percorsi sono stati prevalentemente sperimentati negli Stati Uniti, in Gran Bretagna e in Australia e hanno coinvolto singole biblioteche (pubbliche, accademiche, statali) o interi sistemi bibliotecari, da un lato a fini "competitivi" (per conservare o attirare finanziamenti) e dall'altro per porre in risalto i servizi bibliotecari come una delle leve culturali dello sviluppo economico. Il primo modello utilizza tecniche come il *replacement cost* (si prende a riferimento il costo di mercato di servizi simili a quelli erogati dalle biblioteche), il *time costing* (si valuta economicamente il tempo speso in biblioteca dagli utenti sulla base della loro retribuzione o media retributiva per la medesima frazione temporale), la valutazione contingente (si affida a un campione di utenti potenziali il compito di stimare il valore monetario della biblioteca in base a simulazioni di scenario; l'indagine tende ad accertare quanto essi sarebbero disposti a pagare per un servizio o beneficio eventuale o quale compensazione economica accetterebbero in caso di perdita di un servizio o beneficio disponibile). Sono tecniche poco frequentate nel nostro Paese e la cui praticabilità è stata messa sovente in discussione da studiosi e bibliotecari. L'impatto delle biblioteche sulla crescita economica locale dipende, invece, dalla loro attività di spesa, dal reclutamento professionale, dal contributo fornito all'attrattività commerciale o turistica dei luoghi e così via. L'economia regionale e quella nazionale, infine, potrebbero giovare delle positive ricadute sul capitale intellettuale delle conoscenze e competenze acquisite dalle persone grazie alle biblioteche. In tutti questi casi si ipotizzano benefici di medio-lungo periodo e risulta arduo distinguere gli effetti prodotti proprio dalle biblioteche da quelli derivanti da altri fattori.

### **Impatto sociale / *Social impact***

Influsso dell'esistenza e dei servizi di una biblioteca sulla popolazione della comunità circostante o sulla società in generale.

*Fonte:* ISO 16439, 3.64.

*Voci correlate:* Impatto; Outcome; Output; Ritorno sociale sull'investimento; Valore.

L'impatto sociale delle biblioteche si manifesta in forma prevalentemente indiretta e difficile da valutare. Ciononostante, sta qui la più forte ragione a sostegno della loro funzione nella contemporaneità. Le biblioteche offrono alle comunità preziose opportunità per accedere alla conoscenza, condividerla e produrla collettivamente; s'impegnano nella trasmissione e diffusione sociale di competenze informative e di lettura; sono un presidio civico, soprattutto nelle realtà di maggior disagio, come le periferie metropolitane e urbane; rappresentano un fattore di inclusione, relazione, solidarietà interculturale e intergenerazionale; promuovono i temi dell'ambiente e dell'economia sostenibile; rendono disponibili spazi per la progettazione e realizzazione di contenuti e prodotti materiali e immateriali d'interesse culturale e sociale. Le biblioteche pubbliche sono in prima linea in queste azioni, tutte meritevoli di cimenti valutativi, ma non va trascurata la crescente sensibilità delle biblioteche accademiche per le iniziative di *public engagement* e terza missione universitaria.

### **Indagine / Survey**

Metodo di raccolta dati con uso di questionari scritti per l'acquisizione di informazioni da un'intera popolazione definita o da un suo campione.

L'indagine può essere condotta faccia a faccia, mediante distribuzione, via telefono, e-mail o Internet.

*Fonte:* ISO 16439, 3.67.

*Voci correlate:* Indagine sulla soddisfazione degli utenti; Impatto; Misurazione; Questionario.

### **Indagine sulla soddisfazione degli utenti / User satisfaction survey**

Indagine somministrata a un campione di utenti per scoprire come valutano la qualità delle loro esperienze in biblioteca e acquisire suggerimenti qualsiasi di miglioramento.

L'indagine può essere condotta faccia a faccia, mediante distribuzione di un questionario, via telefono, e-mail o Internet.

L'indagine può contenere domande sullo *status* dell'utente, su quante volte e come egli usa abitualmente le risorse e i servizi forniti dalla biblioteca.

In uno studio longitudinale, lo stesso strumento d'indagine o uno simile è somministrato più di una volta, trascorso un adeguato intervallo temporale, per misurare cambiamenti nelle forme d'uso, percezioni, negli atteggiamenti ecc.

*Fonte:* ISO 16439, 3.72.

*Voci correlate:* Dati quantitativi; Indagine; Qualità; Questionario; Soddisfazione degli utenti.

In campo internazionale e nazionale sono stati presi in

considerazione diversi aspetti del rapporto biblioteca/utente (sia tangibili, come gli spazi e la segnaletica, sia intangibili, come gli stili di contatto, le competenze relazionali dello staff, gli ambienti digitali) e diversi modelli d'indagine, tecniche di rilevazione, strumenti di raccolta dei giudizi.

Qualità attesa dagli utenti e qualità da essi percepita sono state messe a paragone al fine di rilevare scostamenti sui quali intervenire e in tal modo perfezionare e irrobustire l'offerta di servizio, rivederne le modalità, migliorare i flussi di comunicazione.

Le indagini sulla soddisfazione hanno contribuito ad avvicinare le biblioteche ai loro utenti, ad analizzarne meglio bisogni, desideri e priorità, ad avvalersi dei loro suggerimenti, anche se non sempre esse sono state condotte in modo ciclico, con la necessaria continuità. La componente "soddisfazione", pur conservando una sua validità nei sistemi di valutazione biblioteconomica, non può peraltro sovrapporsi all'intero spettro delle loro esigenze interpretative. Queste ultime non sono esclusivamente riconducibili alla creazione di un ambiente decisionale, non possono limitarsi all'analisi delle transazioni di servizio, non riguardano soltanto coloro che usano, anche occasionalmente o da remoto, i servizi bibliotecari. Esse investono l'intera rete delle relazioni interne ed esterne dentro la quale le biblioteche agiscono; più in generale, esse attengono oggi alla sfera pubblica e ai suoi spazi, anche digitali, nei quali si formano percezioni, convincimenti e discorsi sulla funzione e sul significato delle biblioteche stesse. Non è un caso che si stiano sperimentando altri criteri di ricerca, come le tecniche proiettive (facendo soprattutto ricorso alla libera associazione di parole) o l'analisi automatica dei testi, che permette di acquisire informazione da dati non strutturati presenti in un insieme di produzioni testuali (tracciate nel web o desunte da interviste, indagini, *focus group* ecc.), favorendo così la conoscenza di fenomeni, sentimenti, immagini ideali, flussi di opinione ecc.

### **Indicatore / Indicator**

Espressione (che può essere numerica, simbolica o verbale) usata per caratterizzare attività (eventi, oggetti, persone) in termini sia quantitativi sia qualitativi, al fine di valutare il valore delle attività caratterizzate e il relativo metodo.

*Fonte:* ISO 11620, 2.25.

*Voci correlate:* Dati qualitativi; Dati quantitativi; Indicatore di *performance*; Misurazione.

### **Indicatore di performance / Performance indicator**

Espressione numerica, simbolica o verbale ricavata da statistiche e dati usati per caratterizzare la *performance* di una biblioteca.

Fonte: ISO 11620, 2.39.

*Voci correlate:* Affidabilità; Appropriatelyzza; Efficacia; Efficienza; Indicatore; Misurazione; Performance; Qualità; Validità.

Di larga diffusione è lo standard ISO 11620:2014(E), che si propone come strumento di valutazione della qualità, efficacia ed efficienza di servizi, risorse e altre attività.

Per ISO 11620 gli indicatori di *performance* devono avere un contenuto informativo; devono essere affidabili, validi, appropriati, pratici; devono permettere confronti fra biblioteche.

Lo standard distribuisce 52 indicatori in quattro aree: 1) Risorse, accessi, infrastrutture; 2) Uso; 3) Efficienza; 4) Potenzialità e sviluppo.

Per ciascun indicatore si riportano nome, obiettivo, ambito di applicazione, definizione, metodo di raccolta dati e calcolo, interpretazione dei risultati e fattori influenzanti, fonti.

### **Input**

Contribuzione di risorse a sostegno di una biblioteca (per esempio: finanziamenti, staff, collezioni, spazio, attrezzature).

Fonte: ISO 16439, 3.28.

*Voci correlate:* Misurazione; Output; Processo.

### **Intervista / Interview**

Tecnica d'interrogazione orale che si traduce in un trasferimento di informazioni dall'intervistato a un intervistatore o ricercatore.

Tale tecnica ottiene risposte immediate alle domande, a differenza dei questionari scritti o dell'autovalutazione (autoregistrazione).

Le interviste possono essere distinte in interviste uno-a-uno e interviste di gruppo, secondo il numero degli intervistati.

Le interviste possono essere strutturate, semi-strutturate o non strutturate.

Quando le interviste semi-strutturate o non strutturate sono usate con un gruppo di rispondenti, esse sono abitualmente definite come *focus group* o discussioni di gruppo.

Fonte: ISO 16439, 3.30.

*Voci correlate:* Dati qualitativi; Focus group; Impatto.

### **Missione / Mission**

Dichiarazione approvata dall'ente che formula le finalità dell'organizzazione e le sue scelte nello sviluppo di servizi e prodotti.

Fonte: ISO 11620, 2.33.

*Voce correlata:* Finalità.

### **Misurazione / Measurement**

Raccolta di dati, elaborazione di indicatori e indagini aventi lo scopo di determinare quantitativamente il valore di input, output e *outcome* di una o più biblioteche.

*Voci correlate:* Dati quantitativi; Efficacia; Efficienza; Impatto; Indagine; Indicatore; Indicatore di performance; Input; Outcome; Output; Qualità.

Le statistiche e la misurazione hanno contraddistinto le prime esperienze di valutazione "oggettiva" delle biblioteche, delimitandone anche la cornice paradigmatica. In seguito è aumentata la consapevolezza di come la complessità delle relazioni e delle variabili in gioco reclami approcci valutativi e interpretativi più articolati e quindi la disponibilità anche di dati più ricchi, come quelli qualitativi.

La pratica della misurazione, dapprima orientata soprattutto alla valutazione dei risultati di efficienza, efficacia e qualità, è stata peraltro estesa a nuovi oggetti, trovando, per esempio, alcune applicazioni nella valutazione d'impatto.

### **Obiettivo / Objective**

Target specifico per un'attività da raggiungere quale apporto al conseguimento delle finalità di un'organizzazione.

Fonte: ISO 11620, 2.34.

*Voci correlate:* Efficacia; Efficienza; Finalità; Outcome; Output.

### **Osservazione / Observation**

Metodo di raccolta dati nel quale la situazione di interesse è seguita e sono registrati fatti, azioni e comportamenti rilevanti.

Fonte: ISO 16439, 3.41.

*Voce correlata:* Impatto.

### **Outcome**

Effetto diretto, predefinito dell'output collegato a finalità e obiettivi della pianificazione della biblioteca (per esempio: numero di utenti; livelli di soddisfazione degli utenti).

Sono inclusi gli *outcome* riguardanti l'ente o la comunità di appartenenza della biblioteca.

Fonte: ISO 16439, 3.44.

*Voci correlate:* Beneficio; Finalità, Impatto; Impatto economico; Impatto sociale; Misurazione; Obiettivo; Output; Soddisfazione degli utenti; Valore.

### **Output**

Prodotti di processi della biblioteca (per esempio: numero di titoli catalogati, numero di prestiti, numero di quesiti di reference che hanno ottenuto risposta).

*Fonte:* ISO 16439, 3.45.

*Voci correlate:* Efficacia; Efficienza; Impatto; Impatto economico; Impatto sociale; Input; Misurazione; Obiettivo; Outcome; Processo; Valore.

I dati di output consentono di misurare sia l'efficienza sia l'efficacia della biblioteca.

### **Performance**

Efficacia nella fornitura di servizi da parte della biblioteca ed efficienza nell'allocazione e uso di risorse nei servizi forniti.

*Fonte:* ISO 11620, 2.38.

*Voci correlate:* Efficacia; Efficienza; Indicatore di performance.

### **Processo / Process**

Set di attività interrelate o interagenti che trasformano input in output (per esempio: catalogazione, prestito, servizio di reference).

*Fonte:* ISO 16439, 3.50.

*Voci correlate:* Input; Output; Qualità.

Il passaggio concettuale e applicativo da una gestione focalizzata su settori e compiti a una centrata su processi e risultati ha accompagnato le politiche della qualità e una conseguente pratica di valutazione in varie realtà bibliotecarie.

### **Qualità / Quality**

Definizione: grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche di un oggetto soddisfa i requisiti.

*Fonte:* ISO 9000, 3.6.2.

*Voci correlate:* Dati qualitativi; Dati quantitativi; Indagine sulla soddisfazione degli utenti; Indicatore di performance; Misurazione; Processo; Requisito; Soddisfazione degli utenti.

Le attività di (auto)valutazione della biblioteca si sono consolidate grazie al parallelo sviluppo di una cultura e di una pratica della qualità, a partire almeno dai primi anni Novanta del Novecento.

Riferimenti a lungo privilegiati sul piano culturale, e in qualche modo adattati ai contesti bibliotecari, sono stati i principi della qualità totale (centralità dell'utente, miglioramento continuo, approccio globale, gestione per processi), mentre sul piano operativo hanno trovato spazio strumenti come la carta dei servizi e le norme della serie ISO 9000 (in particolare, la ISO 9001 e i relativi percorsi di certificazione).

Per un certo tempo, valutare una biblioteca ha significato soprattutto misurarne (insieme con l'efficienza) la qualità e l'efficacia di servizio, tramite elaborazione di

specifici indicatori e indagini sulla soddisfazione degli utenti. Nuovi approdi della valutazione (per esempio, la valutazione d'impatto) presuppongono una lettura della qualità che sappia anche uscire dai confini della standardizzazione tecnica e delle procedure interne per rivolgersi maggiormente alla dimensione e percezione sociale delle biblioteche.

### **Questionario / Questionnaire**

Un set di domande per un'indagine o un'intervista strutturata o semi-strutturata.

Le domande possono essere chiuse (i partecipanti selezionano una tra diverse risposte predeterminate) oppure aperte (i partecipanti rispondono usando proprie parole).

*Fonte:* ISO 16439, 3.55.

*Voci correlate:* Impatto; Indagine; Indagine sulla soddisfazione degli utenti.

### **Requisito / Requirement**

Esigenza o aspettativa che può essere esplicita, generalmente implicita oppure obbligatoria.

*Fonte:* ISO 9000, 3.6.4.

*Voce correlata:* Qualità.

### **Ritorno sociale sull'investimento / Social return on investment (SROI)**

Metodo per misurare valore extra-finanziario (vale a dire valore ambientale e sociale non rispecchiato, di solito, nei conti finanziari convenzionali).

*Fonte:* ISO 16439, 3.65.

*Voci correlate:* Beneficio; Impatto sociale; Valore.

### **Ritorno sull'investimento / Return on investment (ROI)**

Rapporto fra il beneficio economico totale prodotto dalla biblioteca e il totale delle risorse investite nella biblioteca stessa.

Il ritorno sull'investimento è solitamente calcolato per anno fiscale, dividendo il beneficio economico stimato per la spesa totale effettuata per la biblioteca.

Può essere calcolato per l'intera biblioteca o per un suo specifico servizio.

*Fonte:* ISO 16439, 3.60.

*Voci correlate:* Analisi costi-benefici; Beneficio; Impatto economico; Valore.

Un risvolto importante delle applicazioni ROI risiede nel tentativo di mostrare che le biblioteche possono generare entrate o risparmi per le istituzioni, la comunità di appartenenza, gli utenti, evitando in tal modo che, nel discorso pubblico e negli orientamenti dei decisori politici e istituzionali, si affermi soltanto la dimensione dei costi collettivamente sostenuti per il mantenimento dei servizi.

**Soddisfazione degli utenti / User satisfaction**

Un giudizio, implicito o esplicito, che investe sia l'esperienza di un servizio sia, per estensione, la struttura che eroga il servizio stesso, in ragione delle aspettative maturate, dei sacrifici sostenuti e del livello di qualità percepito.

*Voci correlate:* Impatto; Indagine sulla soddisfazione degli utenti; Outcome; Qualità.

**Validità / Validity**

Grado in cui un indicatore misura realmente ciò che con esso s'intende misurare.

*Fonte:* ISO 11620, 2.55.

*Voce correlata:* Indicatore di performance.

**Valore / Value**

Importanza che i soggetti interessati (istituzioni finanziarie, politici, pubblico, utenti, staff) annettono alle biblioteche e che è collegata alla percezione di un beneficio attuale o potenziale.

Può essere incluso il valore monetario.

*Fonte:* ISO 16439, 3.75.

*Voci correlate:* Analisi costi-benefici; Beneficio; Dati qualitativi; Impatto; Impatto economico; Impatto sociale; Outcome; Output; Ritorno sociale sull'investimento; Ritorno sull'investimento.

**ABSTRACT**

*Questo glossario presenta alcuni termini frequentemente usati in materia di valutazione delle biblioteche. Ciascuna voce contiene tre elementi: 1) Definizione; 2) Fonte della definizione; 3) Voci correlate. I termini chiave sono seguiti da note con altri elementi esplicativi e riflessioni.*

**THE WORDS OF EVALUATION: A SMALL ANNOTATED GLOSSARY**

*This glossary presents some of the most frequently used terms in the field of library evaluation and assessment. Each entry contains three elements: 1) Definition; 2) Source of the definition; 3) Related items. Key terms are followed by notes with other explanatory elements, and comments.*