

Per l'Aib è una nuova frontiera

L'indagine i cui risultati sono confluiti nel volume *Quanto valgono le biblioteche pubbliche?* ha sicuramente come sfondo quella sensibilità via via crescente che da qualche anno a questa parte l'Associazione italiana biblioteche va dimostrando verso le problematiche relative alla misurazione e valutazione dei servizi e, più in generale, ad una gestione delle biblioteche ispirata ai principi del management. Da questo punto di vista, dal Congresso di Villasimius del 1984 si snoda quasi una sorta di filo rosso che, attraversando il Congresso di Cefalù del 1989, giunge all'istituzione, nel 1991, del Gruppo di lavoro "Gestione e valutazione" e, infine, al Congresso nazionale di Roma. Un segno ulteriore della vitalità dell'Associazione in quest'ambito, credo sia dato dal fatto che essa, grazie ad indagini come questa, abbia contribuito in modo rilevante e segnare il passaggio dal "tempo della sensibilizzazione" e della "riflessione sui principi", per usare un'espressione di Solimine, alla fase della sperimentazione concreta e della "discussione dei casi", di cui appunto l'ultimo Congresso ha rappresentato un momento significativo.

Per quel che riguarda poi l'area specifica delle biblioteche di ente locale, e perciò le linee d'azione della Commissione "Biblioteche pubbliche" dell'Aib, va aggiunto che il monitoraggio e la

valutazione delle risorse e dei servizi hanno assunto un'importanza determinante più che mai nell'attuale congiuntura, a causa, come noto, della convergenza di una molteplicità di fattori, tra cui i tagli sempre più cospicui alle spese culturali e, non ultimo, il recente complesso di norme miranti ad introdurre nell'intero comparto del pubblico impiego una maggiore attenzione ai valori dell'efficienza e dell'efficacia.

Disposizioni come i decreti legislativi n. 29 e n. 546 del '93, la "direttiva" del 27 gennaio e la circolare n. 6 del 23 marzo '94, hanno prodotto, se non certo come unico effetto, quanto meno come più immediata e tangibile "ricaduta" sugli enti locali la famosa rilevazione dei carichi di lavoro. Superfluo sottolineare come il processo di riforma organizzativa delle amministrazioni locali vada salutato con favore. E tuttavia, proprio perché si è appena ai primi passi in un territorio inesplorato, l'imperizia, la fretta, ma anche speculazioni politiche di vario genere possono creare problemi alle biblioteche. A mio avviso, i rischi — tutt'altro che ipotetici, stando a talune esperienze — sono sostanzialmente di tre tipi: a) che al lavoro di biblioteca (entità spesso misteriosa per quanti non vi operano) si applichino modelli d'analisi e indicatori di performance generici oppure estranei alla sua realtà, col rischio di generare conclusioni ►

fuorvianti e scelte parimenti incongrue; b) che, in un'ottica burocratica o per un malinteso efficientismo, si privilegi la resa economica delle prestazioni, a scapito della qualità; c) che, in conseguenza di ciò — e in contrasto coi principi ispiratori dell'intervento normativo —, si releghino in secondo piano le strategie tendenti ad ampliare lo spettro dei servizi, sacrificando, in definitiva, la possibilità sia di stimolare nuove richieste da parte dell'utenza reale, sia di attirare nuovi segmenti d'utenza.

Di fronte a questi rischi l'Aib può, e deve, fornire risposte puntuali, innanzitutto assumendosi, come già si sta assumendo, il compito tecnico di mettere a punto e/o di diffondere metodologie di valutazione e indicatori di produttività che scaturiscano dall'interno della riflessione e della prassi delle biblioteche. Ma, soprattutto, spetta all'Aib prendere posizioni nette affinché risultino chiari due aspetti: che una gestione "consapevole" delle biblioteche ha scarse probabilità di esplicare tutte le sue potenzialità se non è sorretta dal riconoscimento, sotto i più diversi profili, tanto della professione quanto della figura del bibliotecario; e che, inoltre, entrambe le

questioni sono strettamente legate all'impegno per lo sviluppo e il radicamento dei servizi nelle comunità.

Se la biblioteca, prima ancora di un'organizzazione non-profit, è un "istituto della democrazia", allora è sulle attività e sulle procedure più direttamente proiettate alla costruzione degli output di servizio che occorre concentrare gli sforzi, avendo in vista le istanze, anzi i *diritti* del cittadino-utente. Pianificazione indirizzata alla qualità dei servizi e servizi calibrati sui cittadini: ecco i due traguardi, indissolubili, di un medesimo itinerario. È per queste ragioni che, in organica corrispondenza con gli studi sulla misurazione e valutazione, la Commissione "Biblioteche pubbliche" dell'Aib ha dato impulso (e basta ricordare la sessione tenuta al 39° Congresso di Fasano) alla riflessione intorno a temi come "la biblioteca del cittadino", le "carte dei servizi" e dei "diritti dell'utente", i regolamenti e le forme di gestione della biblioteca, con espliciti richiami all'autonomia e alla responsabilità decisionale quali precondizioni irrinunciabili per garantire l'efficacia del servizio.

Raffaele De Magistris