

Biblioteche toscane allo specchio

Considerazioni a margine di una recente indagine

“**I** bibliotecari non hanno voci di essere le più allegre persone del mondo”, scriveva Giuseppe Fumagalli, alla moglie Lina, in un *pamphlet* del 1892. Devo dire che, ancora oggi, i bibliotecari non hanno motivo per essere le persone più allegre di questo mondo. Se non altro stando a quanto emerge dall'indagine qualitativa sui servizi bibliotecari di base in Toscana, *Biblioteche pubbliche in Toscana. Indagine qualitativa sui servizi bibliotecari di base in Toscana*, a cura di Grazia Asta, Elena Boretti, Carlo Paravano, Firenze, AIB Sezione Toscana. [Si veda la recensione di Anna Galluzzi in questo fascicolo, a p. 46, n.d.r.].

L'indagine è un'iniziativa della Sezione toscana dell'AIB, ed è stata presentata a Firenze, nell'aprile scorso, in occasione di un Convegno sulle biblioteche pubbliche in Toscana. Ma, se in quell'occasione era emersa la difficoltà in cui operano le biblioteche toscane, oggi, con la pubblicazione di questo

elaborato, vede la luce un primo rapporto organico sulla salute dei servizi di pubblica lettura nella regione. Per rendersi conto del loro stato di malessere basta scorrere gli undici capitoli in cui è strutturato il volume. Vi si può apprendere: che il rapporto tra la superficie impiegata per i servizi di pubblica lettura e gli abitanti da servire è di ben quattro volte inferiore a quello minimo raccomandato dall'IFLA, con punte al ribasso per Lucca e Livorno; che la dotazione documentaria media è di 0,88 volumi per abitante, contro i 3 volumi raccomandati sempre dall'IFLA; che l'impiego di personale organico è pressoché inesistente e comunque al di sotto della media nazionale. Per non dire dei casi limite: dove c'è la biblioteca che apre al pubblico ma non ha i soldi per comprare i libri e quella che dispone di soldi per gli acquisti ma non apre al pubblico; dove c'è il comitato di gestione mai convocato e quello che, essendo un intralcio alla biblioteca, è meglio non convocare. Insomma una situazione abbastanza difficile che, anche se non è disperata, può certamente apparire non seria, almeno quel tanto che basta per prestarsi a fare dell'ironia. Anche perché i bibliotecari, saranno pure delle persone non allegre, ma devono possedere una buona dose d'ironia, se vogliono continuare a svolgere la loro professione in situazioni, talvolta, veramente depresse.

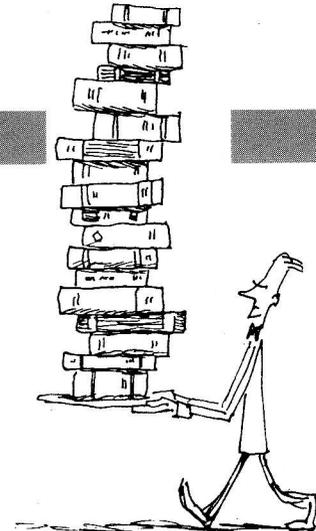
Ma andiamo per ordine. Intanto inizio con il dire che questo lavoro non è un'indagine a campione, ma un rilevamento condotto pressoché a tappeto su tutte le biblioteche di base

della Toscana. Per la raccolta dei dati è stato usato un questionario elaborato su quello usato dal Gruppo di lavoro nazionale dell'AIB, coordinato da Giovanni Solimine, che ha condotto un'indagine campione sulle biblioteche di base in Italia, pubblicata nel 1994, come “Rapporti AIB 4”, con il titolo: *Quanto valgono le biblioteche pubbliche?*

Anche i dati raccolti sono stati elaborati con lo stesso programma usato dal Gruppo di lavoro nazionale dell'AIB e quando si è reso necessario un supplemento d'indagine, è stato usato il metodo più diretto dell'intervista telefonica.

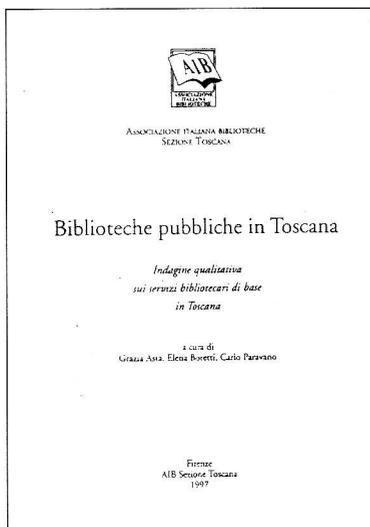
Tutto ciò per dire che, da un lato, il rilevamento delle informazioni ha permesso ai curatori di lavorare su dati sostanzialmente significativi e, da un altro lato, che la loro lettura è sempre risultata comparabile con i dati dell'indagine nazionale. Infatti una caratteristica del volume è la continua interpretazione dei dati locali in rapporto a quelli nazionali.

Il volume è suddiviso in capitoli, ognuno dedicato a un aspetto costitutivo della biblioteca: si inizia analizzando la situazione degli spazi dedicati alle biblioteche, per poi esaminare la consistenza della loro dotazione documentaria e l'incremento delle raccolte a partire dal 1972. Un capitolo particolarmente importante è quello dedicato al personale, tenendo conto che l'indagine è condotta da un'associazione professionale. Mentre un capitolo che ho trovato sorprendentemente scarso di dati, in quanto avrebbe dovuto essere quello più facilmente quantificabile, è il capitolo dedicato alla spesa. L'automazione è trattata con intelligenza, non limitandosi a verificare la presenza di computer, ma accertando la presenza di opac e di postazioni a disposizione degli utenti. Si passa poi ad analizzare gli orari di apertura presentando dati



che, a mio parere, dovrebbero essere letti con molta circospezione, perché la maggiore o minore apertura della biblioteca non autorizza a concludere che sia messo a disposizione del pubblico una maggiore o minore qualità del servizio. Anzi, in qualche caso, è lecito sospettare che un supplemento d'apertura potrebbe prolungare un disservizio. Il volume arriva, quindi, ad analizzare i dati sulle prestazioni offerte, come il prestito e la riproduzione dei documenti, che vengono vagliate in due capitoli dedicati, rispettivamente, alla individuazione dei servizi e alla loro fruibilità. Conclude il lavoro un capitolo dedicato alle biblioteche nelle città capoluogo di provincia, che vengono analizzate separatamente perché il rilevamento a tappeto dei dati non riguardava le biblioteche nelle città capoluogo o superiori a 70.000 abitanti.

Il tutto è introdotto da un'esposizione metodologica di Elena Boretti, utile per “leggere” i dati e da una presentazione di Giovanni Solimine, necessaria per inquadrare in una prospettiva diagnostica più ampia il lavoro dei colleghi della Sezione toscana dell'AIB. Solimine non nasconde la soddisfazione di avere trovato, nell'indagine toscana, una conferma al menzionato rapporto AIB del 1994, da lui coordinato, sull'efficienza e la qualità dei servizi di base in Italia. Già in quell'occasione, si era avuta l'impressione di una crisi delle biblioteche toscane, che l'indagine locale ha sostanzialmente



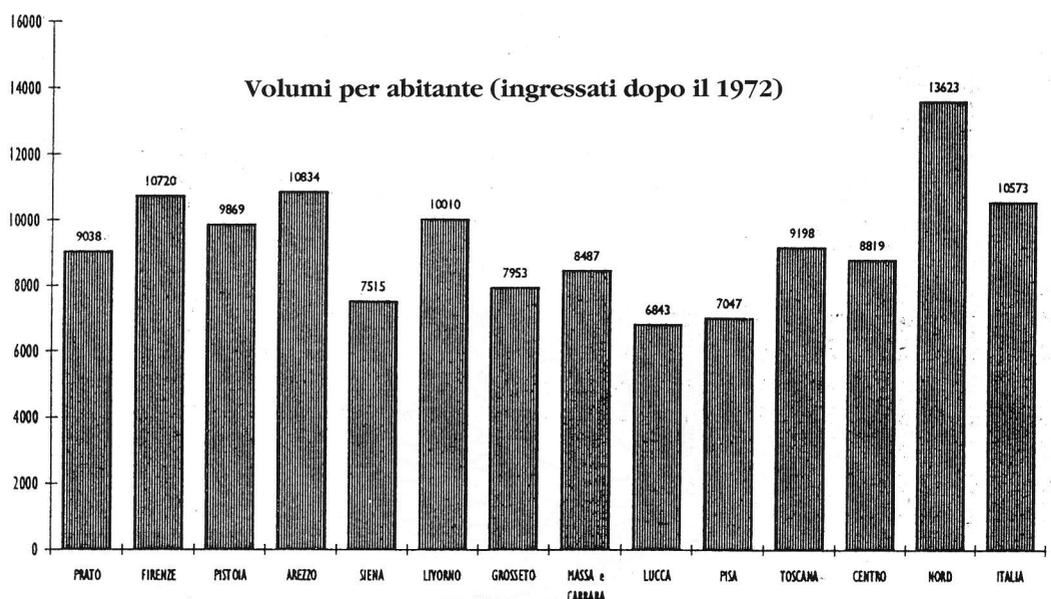
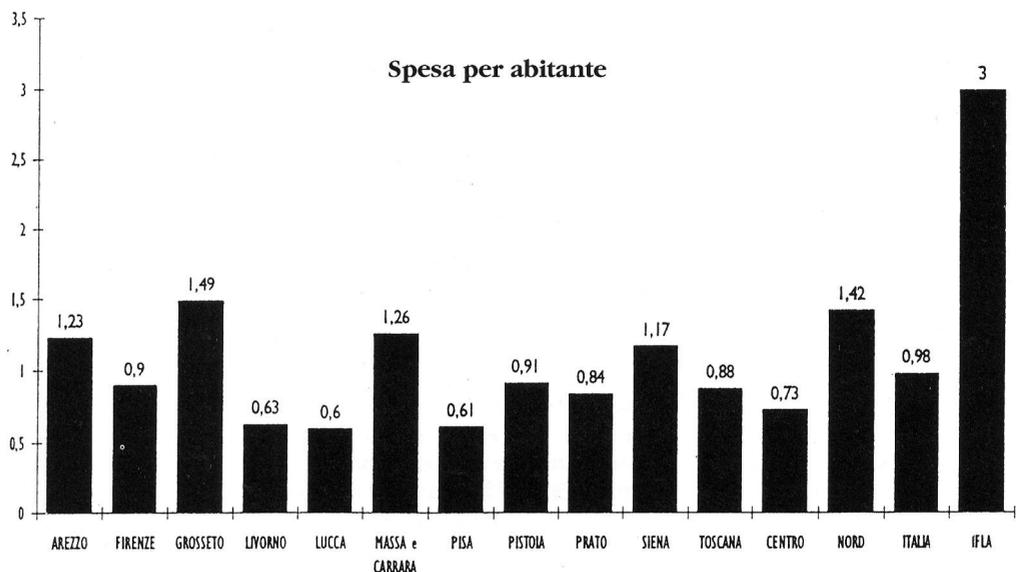
confermato. Ma forse, dovrei dire, ha precisato, in quanto emerge non tanto uno stato di arretratezza della realtà toscana, quanto un fastidioso senso di stagnazione che viene così riassunto, nelle conclusioni, da Carlo Paravano: "Le biblioteche pubbliche toscane stentano a reggere il confronto con le realtà più avanzate del Nord Italia, e sempre più si collocano su un livello intermedio, con molti indicatori importanti sotto livelli accettabili in senso assoluto, e non solo in relazione a altre regioni" (p. 57).

C'è però da dire che il rapporto nazionale AIB del 1994 e questa indagine, si discostano, a mio giudizio, negli obiettivi di fondo. Mentre la ricerca coordinata da Solimine, aveva l'obiettivo d'individuare gli standard che in seguito avrebbero potuto essere usati come parametri di valutazione per misurare le biblioteche di base, nell'indagine toscana è prevalso, da un lato, l'obiettivo di avvicinare e coinvolgere i bibliotecari di base di tutte le province della regione, da un altro lato, l'obiettivo di quantificare le loro biblioteche per offrire agli amministratori toscani uno strumento d'intervento. Insomma, in questo lavoro, oltre a un obiettivo statistico, c'è anche un dichiarato obiettivo di politica associativa e professionale. Non si può quindi dire che le due indagini sono concettualmente gemelle, caso mai si può dire che una è figlia dell'altra. Mentre l'indagine nazionale, ha, prioritariamente, un valore metodologico, l'indagine regionale — che a quella nazionale s'ispira — ha un valore più enunciativo. E allora chiediamoci: qual è l'uso che si può fare di questa indagine? Ma prima di rispondere alla domanda dobbiamo sapere che l'unica utilità di misurare un servizio è quella di soddisfare i bisogni del pubblico a cui il servizio stesso è diretto. Voglio dire che, a monte di

questa indagine qualitativa, dovrebbe esserci la volontà di realizzare una prestazione. In breve: la ricerca della soddisfazione del cliente presuppone di riconoscere il cliente. Ha quindi ragione Solimine quando scrive, nella presentazione dell'indagine oggetto di questa nota: "Tutte le misure quantitative che ne emergono ci dicono molto su 'come sono' e su 'cosa fanno' le biblioteche toscane, ma non ci dicono nulla su come esse vengono perce-

pite dagli utenti e ci dicono assai poco anche sulla reale efficacia della loro azione" (p. 8). Probabilmente ciò è stato possibile perché la maggior parte delle biblioteche che hanno risposto all'indagine non sono ancora concepite come un servizio nemmeno dalle amministrazioni da cui dipendono. Del resto lo stesso lavoro di cui sto parlando è stato realizzato da un'associazione professionale, anche se ha potuto contare sul finanziamento della

Regione Toscana che, però — scrive Boretti —, "non ha più lavorato alla raccolta di informazioni statistiche sulle biblioteche degli enti locali dopo i contributi a cura di Elisabetta Cioni e di Fiamma Zambrini all'interno di un documento diffuso nel 1989, in occasione di una giornata di studio in preparazione della conferenza regionale sullo stato della pubblica lettura" (p. 9). Dunque quanto è utile questo lavoro? Credo molto, per- ➤



I grafici sono tratti da *Biblioteche pubbliche in Toscana*

ché può essere un buon punto di partenza per promuovere e organizzare dei servizi bibliotecari di base; e credo che la Regione Toscana lo stia attentamente valutando. Specialmente nel momento in cui dovrebbe essere approvata la nuova legge regionale sulle biblioteche. Anche perché sono lavori come questo che dovrebbero essere letti dagli amministratori che hanno il compito di mettere i bibliotecari in condizione di operare bene. Da parte loro i bibliotecari dimostrano, con questa indagine, d'incominciare ad avere dimestichezza con questionari, grafici e diagrammi; insomma con gli strumenti statistici che sono alla base della qualità intesa come sistema e filosofia di lavoro. In conclusione è da elaborati come questo — per dirla con Solimine —, che non solo i bibliotecari, ma anche gli amministratori e i funzionari addetti alla pianificazione, possono trarre materia di riflessione a vantaggio della propria attività decisionale (cfr. p. 6).

Ora che la diagnosi è stata fat-

ta sappiamo che i problemi sui quali intervenire non mancano: per esempio, là dove la biblioteca si trova nella Sala consiliare, a indicare non solo che è interna al Palazzo comunale, ma che è una raccolta di libri più da mostra che da fruire (un po' come accade alle biblioteche scolastiche collocate nella sala dei professori); per esempio, in quelle biblioteche dove gli acquisti non vengono programmati in funzione del proprio bacino di utenza e del tipo di servizio da erogare, pregiudicando — tra l'altro — progetti ambiziosi come "Mediateche 2000", recentemente diffuso dal Ministero per i beni culturali e ambientali. Anche perché simili piani d'azione devono comunque fare i conti con la realtà descritta in indagini come questa, dove si legge che "la presenza di materiali audio e video è molto scarsa in Toscana (8,07%) rispetto alla media nazionale (18,75%) e nelle provincie di Grosseto, Massa Carrara, Lucca e Pisa non si trovano biblioteche che possano mettere a disposizione almeno 500 pezzi fra dischi, compact, cassette audio o video. In questo settore le biblio-

teche che sembrano essersi maggiormente organizzate sono nella provincia di Prato, che raggiunge il 20%, e Firenze, ma in generale la mediateca, come parte della biblioteca o anche esterna a questa, risulta evidentemente non essere stata considerata in Toscana come uno strumento pubblico di informazione e documentazione al servizio del cittadino. Su 161 biblioteche sono ben 97 che dichiarano di non possedere documenti sonori e sono 106 quelle che non hanno documenti video" (p. 22).

Non c'è che dire, sarà arduo applicare il progetto dell'onorevole Veltroni in Toscana. Anche perché le mediateche furono poste, già dieci anni fa, al centro di una Conferenza cittadina sulla politica delle biblioteche a Firenze. Ed evidentemente da allora non sono stati fatti molti passi in avanti. Mi auguro, quindi, che lavori come l'indagine di cui sto parlando possano servire anche ai responsabili del Ministero per i beni culturali ed ambientali nel promuovere le iniziative su questa "cosa" che — è stato scritto —, non sappiamo più come chiamare (biblioteca, mediateca, bibliomediateca o biblioteca multimediale); in modo che, qualunque sia il suo nome, possa avvalersi di personale organico; possa contare su budget di spesa propri, anche se risicati; possa investire nell'automazione come una risorsa per il servizio da erogare e non solo in funzione del proprio *back office*.

Un'ultima osservazione voglio dedicarla al termine "qualitativa", usato nel sottotitolo per definire l'indagine. In realtà si tratta di un'indagine "quantitativa", il cui limite potrebbe essere proprio quello d'individuare solo gli aspetti tecnici del problema. Perché non sempre la qualità di un servizio o di un prodotto è qualcosa di tangibile. In altre parole il numero di libri dato in prestito non è di

per sé un parametro di qualità; mentre altri fattori, comportamentali, ambientali e magari culturali, concorrono a determinare la qualità del prodotto/servizio. Su questi fattori sarà utile che i bibliotecari toscani riflettano e si misurino. Questo elaborato non è quindi una vera e propria diagnosi della qualità, l'*audit* che può servire a individuare i punti deboli del processo sui quali occorre intervenire; ma è piuttosto un confronto fra servizi bibliotecari di base nelle singole provincie della Toscana in rapporto alla campionatura di altre realtà regionali; è, insomma una sorta di *benchmarking* utile per posizionare le organizzazioni di base toscane rispetto alle altre esistenti sul mercato. Perché di mercato si tratta e i bibliotecari dovranno incominciare a concepire il loro lavoro come un'occupazione che non solo può essere misurata, ma che può anche essere messa in concorrenza con quella offerta da altre organizzazioni. Del resto, avere biblioteche competitive con quelle di altri paesi, nell'era di Internet, è una condizione quasi necessaria. E, forse, dovremmo spostare l'attenzione dalla biblioteca, come prodotto chiuso, al significato che essa può assumere come prodotto aperto, specialmente verso il mercato del lavoro.

Purtroppo in Italia la professione del bibliotecario non ha ancora una riconosciuta valenza sociale. E anche quando, come in questo momento, la tecnologia sta aprendo nuovi orizzonti professionali, l'istituzione bibliotecaria non sembra essere in grado di approfittarne. Ben vengano, quindi, lavori apparentemente "contabili" come questo volumetto, purché entrino a far parte di strategie di cambiamento dove la qualità non sia un valore assoluto, ma uno strumento di crescita e di miglioramento.

Alessandro Sardelli

