

Come può evolvere la cooperazione?

Dalla biblioteca "tripartita" spunti per ripensare un'esperienza consortile

di Emanuela Rivetta e Gianni Stefanini

Da oltre quindici anni il Consorzio Sistema bibliotecario nord-ovest ha consolidato una cultura di cooperazione e scambio tra trentasette biblioteche situate nell'anello a nord-ovest di Milano, ampliando negli ultimi due

anni il proprio raggio di azione con il perfezionamento di una convenzione con i sistemi di Legnano e Parabiago. Da tale ampliamento della struttura sono inevitabilmente sortiti dei ragionamenti circa una valutazione delle attività svolte dal-

le biblioteche e dallo stesso consorzio.

A tal fine si è creata una commissione composta da bibliotecari ed esperti che attraverso l'analisi del patrimonio, dei dati sui prestiti e sull'utenza, e dell'efficienza degli acquisti elaborasse uno strumento di lavoro per le biblioteche (carta delle collezioni) e costruisse un piano di marketing per arrivare ad ottimizzare i servizi delle stesse biblioteche e del Consorzio.

Alla base di questo lavoro vi è l'intento di applicare la logica del marketing all'organizzazione dei servizi e delle attività. Dunque:

- analisi delle tipologie di utenza potenziale e reale presenti sul territorio;
- studio dei bisogni e delle aspettative implicite ed esplicite di detta utenza;
- riflessione sulle potenzialità e possibilità del Consorzio nell'ottica del soddisfacimento dei bisogni dell'utenza;
- creazione di un piano di intervento che ottimizzi tempi, spazi e risorse;
- promozione del risultato per incentivare l'utilizzo dei servizi;
- monitoraggio costante dei risultati al fine di intervenire per modificare e migliorare il piano di intervento a seconda del riscontro ottenuto.

Ben presto tali riflessioni hanno fatto approdare il Consorzio all'idea di un possibile confronto con il modello teorico della biblioteca a tre livelli.

Una prima, anche se superficiale, conoscenza di tale modello ha subito messo in luce il nuovo orientamento dei servizi: la biblioteca ruota intorno all'utente, in quanto cliente della struttura bibliotecaria che deve cercare di soddisfare i suoi bisogni. E di conseguenza questa attenzione richiede necessariamente l'utilizzo consistente degli strumenti di marketing. Conoscere ed interessarsi al modello organiz-



La zona dedicata ai ragazzi nella biblioteca di Gütersloh prevede spazi per la lettura, attività manuali, ascolto musica, cd-rom...

zativo della biblioteca a tre livelli è sembrato essere un ottimo momento di crescita per i bibliotecari del Consorzio: incontrare realtà per noi nuove ci permette sempre di porre in dubbio attività ed opinioni che diversamente rimarrebbero radicate nella nostra professionalità e che potrebbero non essere più adatte alla situazione.

Per questa ragione dal 1998 il consorzio ha organizzato incontri e seminari su tale argomento al fine di fornire ai bibliotecari gli strumenti conoscitivi e tecnici per cominciare ad ipotizzare una struttura organizzata sui tre livelli, che si modellasse sulla cooperazione tra biblioteche facenti parte di un'area intercomunale di forte urbanizzazione, quale la nostra. Il 19 novembre 1998 si è tenuto un incontro con due esperte dell'area tedesca: Laura Ricchina dell'Università degli studi di Milano e Dagmar Göttling della Biblioteca "Urceo Codro" di Rubiera, in provincia di Reggio

Emilia. Durante l'incontro sono stati illustrati i concetti alla base del modello ed i suoi precedenti teorici, ma soprattutto ci si è confrontati su come poter riorganizzare le nostre biblioteche con i tre livelli.

Nel mese di ottobre 1999 si è organizzato un viaggio-studio di approfondimento sulla metodologia organizzativa tripartita in Germania al fine di conoscere meglio la realtà e di valutare le possibili applicazioni alle nostre situazioni (una relazione completa del viaggio è pubblicata in questo stesso numero). In particolare quest'ultima iniziativa ha entusiasmato i bibliotecari partecipanti, e ha stimolato riflessioni e discussioni biblioteconomiche. Innanzitutto ha destato interesse la concezione di biblioteca appartenente al segmento del tempo libero e dell'*entertainment*: nelle nostre realtà troppo spesso si cerca di supplire alla mancanza di una buona rete di biblioteche spe- ➤



Nella “galleria” della biblioteca di Garching molti sono i volumi esposti di piatto per rendere visibile la copertina ai lettori

cializzate (scolastiche, universitarie, di ricerca) e si dimentica che soprattutto l'utente-lettore bisognoso di stimoli deve trovare soddisfazione entrando in biblioteca.

Si è dunque cercato di sfruttare al meglio le novità, le idee, i suggerimenti raccolti in Germania e di continuare ad approfondire il confronto con la concezione bibliotecaria tedesca: all'interno del Consorzio si è così formato un gruppo di sette-otto bibliotecari, coordinato da Dagmar Göttling, che si è posto l'obiettivo di focalizzare l'attenzione sull'utenza e di inserire progressivamente nelle nostre realtà alcuni elementi del modello della biblioteca a tre livelli.

Il gruppo ha deciso di procedere ad una riorganizzazione concreta della biblioteca procedendo per sezioni (saggistica, narrativa, ragazzi). La prima fase necessaria alla nuova struttura è stata individuata nello scarto (per il quale si posso-

no adottare le regole SMUSD), al fine di fare spazio e di rendere, in questo modo, più amichevole l'esposizione del materiale. Solo dopo “aver fatto pulizia” si può procedere a tematizzare; sono stati dunque scelti alcuni temi (fantasy, giallo, fiabe, fantascienza, horror) e si è deciso di passare il materiale facente parte del banchetto tematico dal prestito interbibliotecario al solo prestito locale, così da poter fornire ai propri utenti interessati tutte le informazioni a disposizione della biblioteca.

Tra le “regole” che il gruppo di lavoro si è posto vi sono quelle ispirate dalle biblioteche tedesche: piccoli scaffali tematici, necessità di un continuo ricambio, attenzione al successo dell'iniziativa, monitoraggio dei prestiti.

Il concetto, che la coordinatrice Dagmar Göttling ha voluto trasmettere, era proprio di modificare l'ottica da cui si parte, ponendosi

la domanda: qual è il mondo del lettore, quale il suo primo criterio di scelta?

Ma di fronte a tutte queste iniziative, di fronte a questa rinnovata vitalità che ha investito molti bibliotecari desiderosi di cambiare prospettiva, affascinati dal pensiero di rimettere in gioco la propria creatività, il proprio intuito rispetto ai bisogni, ai desideri dell'utenza, il Consorzio ha dovuto necessariamente iniziare una riflessione sul proprio ruolo, sulle proprie attività, sul rapporto tra ciò che si è visto e studiato in Germania, ciò che esso stesso ha svolto nel corso degli anni e le altre esperienze europee in campo biblioteconomico. Ci si riferisce in particolare alla tradizione anglosassone, che è fortemente caratterizzata dai servizi di reference al fine di soddisfare le domande, articolate e di contenuto culturale, degli utenti; mentre la tradizione tedesca, soprattutto nel

modello della biblioteca a tre livelli, è maggiormente focalizzata sulla lettura ricreativa e la documentazione corrente (non per fini di studio). Possiamo cogliere gli aspetti positivi e dell'una e dell'altra concezione?

Inoltre in Germania le biblioteche non necessitano di un forte legame di cooperazione; il centro servizi EKZ eroga servizi alle singole biblioteche senza stimolare o richiedere forme di collaborazione tra queste; il processo in Italia, invece, sembra indirizzato verso la creazione di sistemi sempre più grandi e collaborativi tra loro.

Quale potrà dunque essere il futuro del Consorzio?

È possibile che in questa trasformazione esso debba mettere in discussione l'offerta di alcuni servizi e debba iniziare a svilupparne altri?

È forse maturato il tempo in Italia per un centro servizi nazionale? Ma ancora, la realtà tedesca è esportabile e applicabile alla situazione italiana? Le nostre biblioteche potrebbero allentare gli intenti educativi e concentrarsi maggiormente il piacere della lettura a tutti?

Sono domande a cui il Consorzio non pretende di dare una risposta; il tentativo si configura soltanto come stimolo alle biblioteche al fine di cambiare l'ottica iniziale: nuove strategie per nuovi e vecchi clienti. Dunque nel corso dei prossimi mesi il Consorzio si dovrà organizzare per aiutare le biblioteche a redigere il proprio piano di marketing che rimetta (o forse metta davvero per la prima volta) l'utente al centro della riflessione; e ancora dovrà invogliare le sue biblioteche a strutturare risposte dirette ed immedia-

te per i propri utenti, stimolando rapidi e flessibili spostamenti tra le sezioni.

Inoltre per permettere alle biblioteche di tornare a soddisfare *in primis* i bisogni di pubblica lettura, il Consorzio ha elaborato ed in parte attuato un progetto per promuovere ed aggiornare il dialogo tra le biblioteche aderenti alla cooperazione e le biblioteche scolastiche del territorio. Lo scopo è di creare una rete di strutture interagenti, ma specialistiche.

Il Consorzio pensa di aver fatto comunque una scelta innovativa cercando di far colloquiare concezioni, metodologie, strutture apparentemente lontane. In conclusione l'intento di fondo che ha stimolato tali iniziative è stato ribadire l'importanza dell'utente/cliente nella struttura bibliotecaria. ■