

---

Alessandro Sardelli  
**Dalla certificazione  
alla Qualità Totale**  
Milano, Editrice Bibliografica  
(Bibliografia  
e biblioteconomia 62),  
2001, p. 246

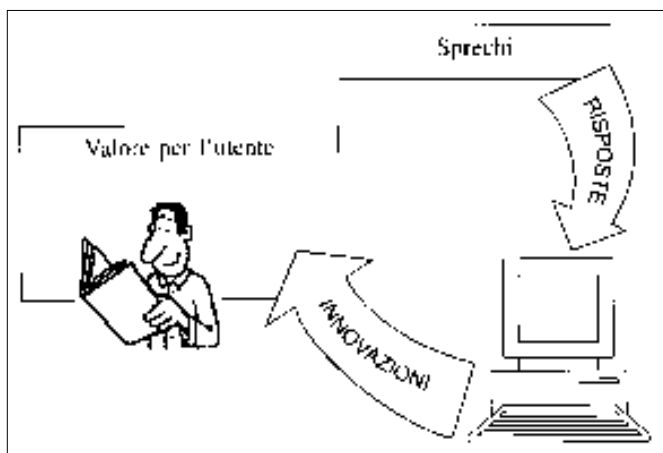
---

Lo scorso anno uno dei nostri bibliotecari [chi scrive è direttore della Biblioteca del CERN di Ginevra, *n.d.r.*] ha compiuto una visita di tre settimane alla biblioteca del laboratorio di ricerca americano di Los Alamos nel Nuovo Messico.

Al suo ritorno la collega ci ha raccontato delle strettissime misure di sicurezza che dividono la parte accessibile della biblioteca da quella riservata esclusivamente ai ricercatori che lavorano a Los Alamos sul programma americano di armamenti.

Ci ha inoltre raccontato l'enorme attenzione e l'incredibile quantità di tempo speso nella ricerca continua del miglioramento della qualità dei servizi resi dalla biblioteca di Los Alamos ai suoi lettori. La nostra collega aveva avuto l'impressione che il gruppo dei bibliotecari spendesse dal 20 al 25% del tempo a ricontrollare, misurare, pianificare e ri-pianificare il miglioramento della qualità dei servizi prodotti.

In un primo momento ho considerato la cosa strana, una esagerazione tecnocratica. Mi sono poi reso conto che la loro campagna di promozione interna per le assegnazioni di bilancio era interamente basata sui continui progressi della qualità dei servizi. Il risultato finale è che, in un contesto di generale riduzione di risorse finanziarie del laboratorio, la biblioteca di Los Alamos aveva decuplicato le assegnazioni di



### Le risorse per l'innovazione

bilancio fra il 1990 e il 2000! La collega, per raccontarci le azioni sulla qualità svolte alla biblioteca del Laboratorio di Los Alamos, usava espressioni strane come: OPPIs (Opportunities for Process Improvements), CCP (Custom Care Programme), Outreach ("propaganda sul lavoro svolto", tradotto liberamente) e altre ancora più astruse.

Ho ripensato a questi commenti rileggendo l'ottimo libro di Alessandro Sardelli *Dalla certificazione alla Qualità Totale*. E finalmente ho capito in modo semplice ed efficace cosa si deve intendere per qualità e come cercare di migliorarla.

L'autore ha raccolto e descritto con pazienza ed entusiasmo le tappe e gli strumenti utili al miglioramento della qualità dei servizi in biblioteca. Con pazienza certissima ha cercato di convincere i suoi lettori che la ricerca della qualità non è la ricerca dei colpevoli della mancata qualità. La ricerca della qualità è una preziosa attività permanente di ogni biblioteca in cui si voglia rendere ai lettori il massimo dei prodotti e dei servizi generati dalle risorse messe a disposizione.

Sardelli ha scritto questo testo, preciso e sofisticato, con semplicità, efficacia e modestia. La modestia dei forti naturalmente. Durante tutta l'esposizione

degli argomenti, dalla preparazione dello studio alla scelta del percorso, alla descrizione di ogni sorta di potenziali utensili alla certificazione finale, egli non ha mai dimenticato la realtà delle nostre biblioteche italiane. Anzi ha incoraggiato i bibliotecari italiani, anche quelli delle organizzazioni meno brillanti, a lanciarsi con coraggio nell'avventura della qualità. Ha accuratamente evitato ogni facile citazione di esperienze lontane ed esotiche.

Devo dire che la lettura del libro, iniziata con un certo scetticismo, mi ha via via convinto finendo con entusiasmo per il processo della ricerca della qualità. A un certo punto ad ogni paragrafo mi ponevo la domanda "Come posso utilizzare questa idea o questo strumento nella mia biblioteca?".

Alla fine ho deciso che certamente proporrò ai miei colleghi bibliotecari di formare due piccoli gruppi di lavoro (del tipo di quelli chiamati DRW e ben descritti alla pagina 144 del testo) orientati al miglioramento, graduale e continuo, della qualità nella gestione quotidiana di due servizi che, a mio parere, potrebbero essere studiati con priorità. Sardelli, comunque, dice nel suo testo di non iniziare con lo studiare senza avere prima misurato accuratamente ogni fenomeno, e con pazienza ci insegna come fare.

Penso che il testo possa essere molto utile a tutti, tutti quelli che sono impegnati con onestà nella ricerca di un servizio migliore da rendere ai propri lettori.

*Corrado Pettenati*

