

Giovanni Di Domenico

### **Percorsi della qualità in biblioteca**

Manziana (Roma), Vecchiarelli, 2002, p. 148

(Bibliografia, Bibliologia e Biblioteconomia. Collana di testi e studi. Studi, 12)

Il volume raccoglie sette scritti dell'autore, apparsi in periodici o realizzati in occasione di convegni negli ultimi tre anni e presentati in ordine cronologico di pubblicazione:

1) *L'obiettivo e la pratica della qualità in biblioteca: brevi riflessioni sul contesto italiano*, apparso in "Culture del testo", 5 (1999), 13, p. 5-13;

2) *La valutazione della qualità nelle biblioteche universitarie*, pubblicato con il titolo *Measuring Quality, in italiano: uno strumento per la valutazione delle biblioteche universitarie*, "Bollettino AIB", 39 (1999), 3, p. 312-319;

3) *La nuova normativa ISO 9000 tra soddisfazione del cliente e certificazione*, "Bibliotime", 3 (2000), 2, <<http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iii-2/didomeni.htm>>;

4) *La biblioteca apprende: qualità organizzativa e qualità di servizio nella società cognitiva*, pubblicato prima in "Biblioteche oggi", 18 (2000), 4, p. 16-25, poi negli atti del convegno *La qualità nel sistema biblioteca: innovazione tecnologica, nuovi criteri di gestione e nuovi standard di servizio* (Milano, 9-10 marzo 2000), a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 2001, p. 32-48;

5) *La qualità delle biblioteche pubbliche nella cooperazione interbibliotecaria*, relazione presentata con il titolo *La dimensione provinciale della cooperazione*, al

IV Convegno nazionale delle biblioteche provinciali (Pescara, 28-29 settembre 2000) e poi inserita negli atti *La biblioteca provinciale: l'utente e i servizi*, a cura di Dario D'Alessandro, Roma, AIB, 2001, p. 21-41;

6) *Il Customer Relationship Management della biblioteca: dalla soddisfazione del cliente/utente alla sua fidelizzazione*, pubblicato prima in "Biblioteche oggi", 19 (2001), 8, p. 50-55 e poi negli atti del convegno *Comunicare la biblioteca: nuove strategie di marketing e modelli di interazione* (Milano, 15-16 marzo 2001), a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 2002, p. 60-69;

7) *La valorizzazione del capitale umano: inquadramento, competenze e funzioni dei bibliotecari nelle università*, contributo presentato al Seminario "I sistemi bibliotecari di ateneo fra coordinamento e innovazione" (Roma, 5 ottobre 2001) e poi pubblicato, con modifiche, in "Bollettino AIB", 42 (2002), 2, p. 155-164.

Segue un'appendice, dal titolo *Problemi e prospettive della biblioteconomia in Italia*, che inquadra il contesto scientifico nel quale si è sviluppata la riflessione dell'autore sui temi della qualità, e che certamente aiuta a chiarire il suo punto di vista sugli studi bibliotecomici italiani. Si tratta di un intervento presentato al Convegno "Il nomos della biblioteca: Emanuele Casamassima trent'anni dopo" (S. Gimignano, 2-3 marzo 2001), apparso in "Bibliotime", 4 (2001), 2, <<http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-iv-2/didomeni.htm>> e in "Culture del testo e del documento", 2 (2001), 6, p. 83-100.

Il titolo del volume contiene

una parola chiave per accostarsi alla sua lettura: “percorsi”. I sette scritti in esso contenuti sono, infatti, altrettanti percorsi di approccio al tema della qualità, coerentemente con quanto Di Domenico afferma nella nota introduttiva: “La qualità [...] non è argomento che si presti a letture univoche e a eccessive semplificazioni: è multiforme e mutevole, vive di molti apporti e suggestioni, ancor prima che di tecniche si nutre di valori, travalica settori e competenze professionali, accoglie gli standard ma poi tende immediatamente a superarli, dichiara le proprie procedure ma soffre se a queste soltanto è costretta a riferirsi, trova le proprie definizioni per poi abbandonarle in fretta” (p. 9).

Al contempo, la lettura sequenziale dei contributi qui proposti – che pure sono nati in momenti e contesti differenti – mette in evidenza lo sviluppo di una riflessione coerente e organica, che testimonia la chiarezza e la linearità del “percorso” di ricerca dell’autore.

I suoi scritti, come parzialmente già preannunciato, si collocano all’interno di quel filone della biblioteconomia che potremmo latamente definire manageriale, filone che ha ormai quasi una decina d’anni di tradizione nella letteratura professionale italiana e che molto deve in Italia agli scritti di Giovanni Solimine.

E però, all’interno di questo approccio disciplinare, che conta ormai numerosi contributi e sostenitori, Giovanni Di Domenico rappresenta una voce originale e particolarmente significativa. I suoi scritti, di cui sono emblematica testimonianza quelli raccolti nel volume qui recensito, sono uno specchio

dell’ampiezza della formazione e delle letture dell’autore, della profondità dei punti di vista, della costanza nell’esercizio dello spirito critico.

L’originalità di Di Domenico consiste principalmente nel suo attingere direttamente alle fonti di ambito sociologico e gestionale, dimostrando di sapersi muovere agevolmente e con grande sicurezza anche all’interno di contesti disciplinari esterni a quello biblioteconomico.

Gli scritti dell’autore sono, dunque, una miniera di suggerimenti di lettura, mai scontati e banali, ma ragionati e stimolanti, di cui la sottoscritta per prima ha frequentemente usufruito. In una fase nella quale si moltiplicano i contributi (anche corposi e articolati) sui temi della qualità (tra i più recenti si pensi al volume di Alessandro Sardelli, *Dalla certificazione alla Qualità Totale*, Milano, Editrice Bibliografica, 2001), il lavoro di Di Domenico, più che proporci una sequenza di strumenti e metodi, più che offrirci una semplice divulgazione di contenuti nati in altri contesti e un po’ semplicisticamente applicati alle biblioteche, ci suggerisce degli approfondimenti, ci fornisce degli stimoli, di cui, a mio parere, si sente molto la necessità nella biblioteconomia contemporanea.

Le tematiche su cui, pur nella varietà degli approcci, l’autore si è particolarmente soffermato sono quelle che egli stesso sintetizza magistralmente nel contributo proposto in appendice al volume: “Con qualche forzatura di ottimismo, la mia impressione è che nelle sedi della ricerca e della formazione, e nel ‘laboratorio biblioteca’, ci stiamo avvicinando molto a un’idea di

biblioteconomia che non vuole porsi come corpo dottrinario separato né, al contrario, come sintesi corriva dell’agire quotidiano in biblioteca, bensì come un processo ciclico di elaborazione, trasferimento, condisione, trasformazione di conoscenze individuali e organizzative. Intendo le conoscenze scientifiche e tecniche necessarie a progettare, gestire e valutare non solo le biblioteche ma in generale i servizi informativi e documentari. Si tratta, allora, di stringere insieme la componente organizzativa e quella interpretativa della biblioteconomia e si tratta di farlo nella società che, qui a dispetto del bisticcio, chiamerei anch’io ‘della conoscenza’. Le peculiari finalità di questo processo mi sembrano oggi da ricercare nella definizione di competenze, modelli, mappe e ambienti che permettano un orientamento sicuro nell’universo dei documenti; che garantiscano accessi mirati e selettivi alla produzione intellettuale e informazionale esistente; che assicurino valore aggiunto, dunque ‘senso’, alle informazioni; che ne favoriscano lo scambio e l’integrazione; che le personalizzino, in vista del soddisfacimento di bisogni diversificati di apprendimento, di studio, di ricerca, di cultura” (p. 130).

All’interno di questa prospettiva l’autore si è occupato, nello specifico, di qualità organizzativa, di valorizzazione delle risorse umane, di processi comunicativi, di strategie cooperative, di misurazione dell’efficacia, di rapporti con gli utenti e di fidelizzazione. Non ci si aspetti però un’adesione incondizionata e una fiducia quasi miracolistica nei confronti delle

nuove frontiere del management. Per comprendere il punto di vista di Di Domenico può essere utile soffermarsi su alcune delle idee presenti con maggiore costanza e insistenza nelle sue pubblicazioni e qui compendiate in alcune citazioni tratte dal volume che, pur così decontestualizzate, mantengono intatta tutta la loro portata semantica:

– in merito alle funzioni della biblioteca, l’impressione [dell’autore] è che non si tratti più solo di “consentire agli utenti l’accesso all’informazione”, quanto di “creare valore attorno all’offerta bibliotecaria, possibilmente personalizzata, di informazione” (p. 35);

– nei confronti dell’approccio gestionale, egli ritiene che “privilegiare i processi rispetto ai modelli [sia] importante, perché permette di evitare un’impostazione dirigista e normativa dell’apprendimento organizzativo, il cui approdo finirebbe con l’apparire predeterminato” (p. 67); “le operazioni e le immagini che ci occorrono per raffigurare l’organizzazione bibliotecaria in questo passaggio d’epoca tanto difficile, ma tanto intrigante, hanno da essere leggere: sempre meno struttura, sempre meno apparato, sempre più tessuto vivo di intelligenza attiva, serie di processi integrati di conoscenza critica e di azione efficace di servizio” (p. 69). “A me sembra che ci siano le premesse anche per una nuova riflessione sul management della biblioteca. Esso ha ora l’obbligo di misurarsi con la realtà dell’organizzazione a rete e di rinnovare le proprie funzioni, passando da strategie prevalentemente gestionali [...] a strategie di indirizzo, di orientamento, di investi-

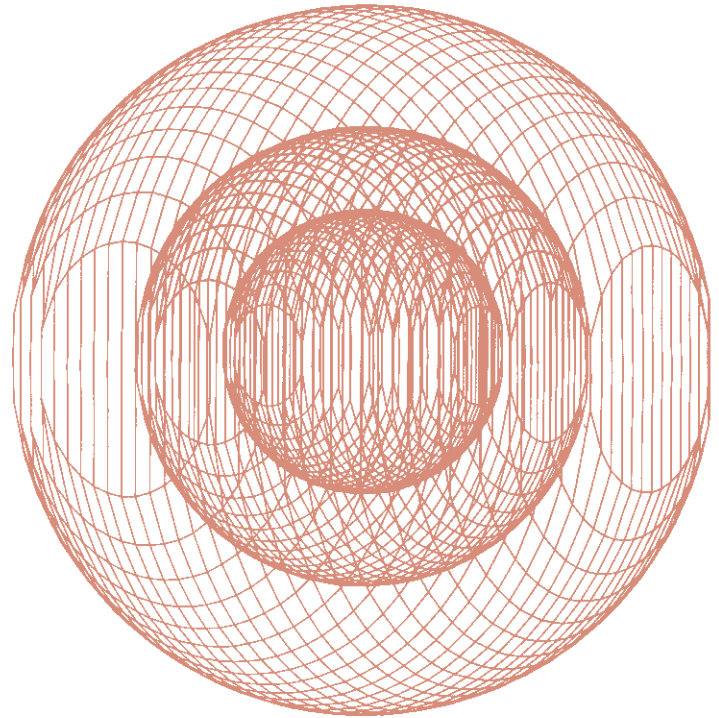
mento, di clima. E allora i fini, gli obiettivi, lo sviluppo del capitale intellettuale, i valori e la comunicazione sono i veri materiali con cui un dirigente, o un coordinatore bibliotecario, può lavorare. Una volta di più si tratta di materiali leggeri: quasi sempre i più resistenti” (p. 70); Di Domenico dimostra di essere uno dei pochi autori del nostro contesto biblioteconomico a riconoscere i limiti delle vecchie impostazioni organicistiche e a suggerire l'adozione di modelli più flessibili e più orientati alle componenti immateriali dell'organizzazione;

– riguardo alla cooperazione, “l'impressione [dell'autore] è che, salvo poche eccezioni, siano insufficienti le premesse normative, regolamentari e di indirizzo perché la cooperazione assurga a componente costitutiva di attività integrate su base provinciale e di reti territoriali di servizio attrezzate ed efficienti. Si ha poi l'impressione che siano inadeguati gli assetti organizzativi e le politiche manageriali che presiedono alle attività di cooperazione” (p. 76). “Se la cooperazione assume come ambiente e come modello organizzativo la rete, non è possibile che lo scambio comunicativo e di servizio avvenga soltanto tra bibliotecari e sia limitato alla gestione corrente dei documenti posseduti dai partner e alle relative transazioni. C'è dell'altro: intanto una rete di relazioni più vasta, destinata a coinvolgere altri soggetti individuali e collettivi (utenti, altre figure professionali, gli enti locali di riferimento, biblioteche scolastiche o delle università presenti sullo stesso territorio), poi uno scambio di conoscenze e di idee esteso al

servizio bibliotecario nel suo complesso e capace di andare anche oltre questa dimensione. Con l'utilizzo di piattaforme digitali, la rete cooperativa finisce con l'oltrepassare i confini delle biblioteche partecipanti, diventa un'organizzazione virtuale, anzi una nuova comunità virtuale basata sulla conoscenza e sull'apprendimento” (p. 81); la cooperazione è, dunque, essenzialmente una soluzione organizzativa e questa dimensione deve prevalere su quella normativa e tecnologica, ma su questo torneremo successivamente;

– sulle nuove tecnologie, secondo l'autore “è importante sottolineare il primato degli aspetti strategico-organizzativi su quelli tecnologico-applicativi” (p. 93-94). “Focalizzare l'attenzione su ciò che fa valore per l'utente significa misurarsi con un'esperienza complessa del servizio bibliotecario, che va molto al di là della percezione legata alla presenza e alla potenzialità delle nuove tecnologie” (p. 128); ancora una volta, è chiara la sua preoccupazione che le biblioteche perdano di vista i problemi importanti per inseguire le lusinghe delle tecnologie, che invece acquistano significato solo all'interno di un vero processo organizzativo;

– in merito alle risorse umane, Di Domenico ritiene che “non basta che ci siano bravi bibliotecari, se le loro competenze non sono accessibili e riutilizzabili da parte delle loro biblioteche e della più vasta comunità professionale” (p. 60). “Da sole le tecnologie, la rete e una disponibilità incredibilmente espansa e simultanea di informazioni non creano nuovo sapere: nasce da qui per tutti un obbligo politico



non eludibile a investire molto sul capitale umano e in particolare sui processi di apprendimento” (p. 53); ciò appare strettamente consequenziale a quanto fin qui affermato: se le biblioteche devono creare valore intorno all'informazione e per farlo devono applicare strategie organizzative adeguate, la risorsa più importante diventa quella umana, che è il vero agente del cambiamento;

– rispetto all'attività di misurazione dell'efficacia, secondo l'autore vale lo slogan: “Poche misure, ma buone: ecco una risorsa irrinunciabile per capire se ciò che si sta realizzando corrisponde a ciò che si vuole ottenere e che si ritiene possa assicurare autentici successi alla propria biblioteca [...]” (p. 35); di fronte alla moltiplicazione delle indagini, dei dati raccolti e delle tabelle, Di Domenico richiama l'importanza della selezione e le finalità, spesso dimenticate o misconosciute, dell'attività di misurazione e valutazione;

– riguardo a ISO 9001 e ISO 9004, “trapela qualche difficoltà della prima delle due norme [...] a formalizzare i requisiti minimi necessari per la certificazione di qualità senza risultare un pochino rigida e talvolta di corto respiro. Il che non autorizza un giudizio affrettatamente liquidatorio: la qualità ha pur sempre bisogno di regole, di un impegno costante, di obiettivi concreti e anche di riconoscimenti formali” (p. 51). L'autore suggerisce di “assumere un taglio meno procedurale e più attento al carattere trasversale, integrato e reticolare dei processi, meno produttivistico e più sensibile ai connotati immateriali della qualità, meno preoccupato di ridurre la complessità ambientale esterna e più convinto nel valorizzare il proprio ambiente interno/esterno in termini di creatività, di apprendimento e di elaborazione e scambio di informazione e conoscenza” (p. 51-52); la posizione di Di Domenico in

merito agli standard ISO sulla qualità risulta congruente con tutte le premesse fatte, né sorprende la lettura senza pregiudizi né fideismi che l'autore propone. Non potendomi qui soffermare più estesamente sui contenuti di ciascuno dei contributi proposti nel volume, mi preme aggiungere qualche parola in particolare sul contributo dal titolo *La qualità delle biblioteche pubbliche nella cooperazione interbibliotecaria* che, al di là dei riferimenti all'occasione contingente per la quale esso è stato prodotto, è, a mio parere, uno degli scritti più interessanti che siano stati pubblicati in Italia sul tema della cooperazione, in particolare negli ultimi anni.

Di fronte al gran numero di contributi puramente descrittivi di esperienze e a quelli che risultano ormai ripetitivi di principi poi di fatto disapplicati nella pratica, l'articolo di Giovanni Di Domenico appare caratterizzato da un taglio critico molto ben mirato e soprattutto da spunti innovativi, che meriterebbero maggiore fortuna nella letteratura biblioteconomica italiana sui temi della cooperazione. In questo senso faccio totalmente miei gli interrogativi che Giovanni Di Domenico si pone nelle pagine iniziali del suo scritto:

– “è sufficiente conservare un approccio che guardi alla cooperazione come a un'attività semplicemente aggiuntiva alla preesistente politica di servizio delle singole biblioteche e perciò limitata all'allestimento di cataloghi collettivi e al prestito interbibliotecario?

– è sufficiente predisporre un unico modello di cooperazione, che sia poi valido per tutte le situazioni?

– è sufficiente limitare la cooperazione delle biblioteche all'ambito bibliotecario?  
– è sufficiente conservare un'idea e una pratica della cooperazione centrate esclusivamente sulla gestione e sull'uso delle raccolte?” (p. 75).

Mi sento, infine, di condividere quanto afferma Giovanni Solimine nella presentazione al volume, in particolare quando fa notare la compresenza negli scritti di Di Domenico della dottrina e della elaborazione teorica da un lato e della pratica professionale dall'altro. L'autore dimostra, infatti, di non dimenticare mai la sua esperienza di bibliotecario e le sue proposte professionali sono sempre attente alla realtà effettiva delle biblioteche italiane e ai problemi quotidiani dei bibliotecari.

In conclusione, in un contesto biblioteconomico italiano a mio parere un po' appiattito sulle esperienze concrete, sulle nuove tecnologie e sulla ripetizione di concetti, principi e contenuti ormai abusati, la voce di Giovanni Di Domenico è sicuramente tra le più interessanti del panorama attuale e – devo aggiungere – la lettura dei suoi contributi, ancora più che l'ascolto di essi nelle occasioni in cui furono prodotti (vista anche la complessità di alcuni ragionamenti), contribuisce a garantire una comprensione più profonda e piena del pensiero dell'autore.

Merita una menzione particolare anche la cura dell'apparato paratestuale, soprattutto dei riferimenti bibliografici, sia per lo stile, sia per la ricchezza, la completezza e la precisione.

L'unico appunto che mi permetto di muovere al volume riguarda la sua confezione editoriale, che sicura-

mente avrebbe potuto essere più accurata; alcuni errori di troppo nell'impaginazione (soprattutto negli elenchi puntati) avrebbero potuto essere evitati in una collana importante nella letteratura biblioteconomica italiana come è quella nella quale l'opera qui recensita è stata pubblicata.

*Anna Galluzzi*

Biblioteca del Senato  
della Repubblica, Roma  
anna.galluzzi@virgilio.it