

Giovanni Di Domenico

Biblioteconomia e culture organizzative. La gestione responsabile della biblioteca

Milano, Editrice Bibliografica,
2009, p. 181,
ISBN 978-88-7075-683-8, € 22,00

Il volume raccoglie, rivisti ampliati e aggiornati, alcuni scritti dell'autore già apparsi in altre pubblicazioni fra gli anni 2004 e 2007, che formano tuttavia un percorso sostanzialmente omogeneo e lineare.

Come Di Domenico dichiara nella presentazione, ciò che accomuna tutti gli scritti è il tema della biblioteconomia gestionale e più in particolare il concetto di *gestione responsabile*. Quest'ultimo concetto si dimostra di particolare interesse riferito alla realtà delle biblioteche, in quanto introduce l'elemento tecnico-pratico degli strumenti gestionali e organizzativi, in vista di un continuo miglioramento della qualità dei servizi e della soddisfazione degli utenti, nell'ambito di un discorso più generale che ruo-

ta attorno ai temi della responsabilità, della trasparenza delle scelte e della legittimazione sociale della biblioteca.

Il volume è aperto da un capitolo prettamente teorico che costituisce un significativo contributo alla riflessione sullo statuto della biblioteconomia come scienza e sui suoi rapporti con le altre discipline che le sono affini. L'autore infatti da un lato si interroga sul rapporto fra la biblioteconomia e le scienze sociali, dall'altro riflette sulla biblioteca come terreno applicativo di metodologie e strumenti messi a disposizione dalle discipline organizzative in senso stretto, a partire dal presupposto consolidato della biblioteca come organizzazione.

Ciascuno degli altri capitoli che formano il volume presenta una panoramica dell'argomento di volta in volta trattato, fornendo spunti di pratica gestionale all'interno di un quadro più complesso di riflessioni e considerazioni teoriche.

Il primo tema esaminato nell'ottica della gestione respon-

sabile è quello della qualità. In particolare il capitolo si sofferma a discutere ed illustrare il modello proposto dalla European Foundation for Quality Management (EFQM), come strumento di autovalutazione a disposizione delle organizzazioni per monitorare i progressi realizzati verso il raggiungimento dell'eccellenza, per comprendere gli elementi di debolezza e trovare soluzioni che consentano un miglioramento continuo. Come esempio concreto di applicazione diffusa e approfondita di tale modello vengono poi citati i sistemi bibliotecari delle università spagnole.

Gestione responsabile della biblioteca è certamente quella che presta attenzione alla personalizzazione dei servizi, anche in questo caso condotta nell'ottica di un miglioramento costante grazie ad un'attività puntuale di monitoraggio della *user satisfaction*. Questo tema è affrontato nel terzo capitolo del volume, nel quale l'autore si sofferma con particolare attenzione sugli aspetti rela-

zionali della personalizzazione, intesa come particolare relazione e interazione sociale, che potrebbe costituire per ogni biblioteca l'elemento chiave sul quale puntare per distinguersi da altre realtà che si pongono in competizione con i servizi bibliotecari. Scrive a questo proposito Di Domenico: "Cogliere nelle persone non soltanto un bisogno informativo da soddisfare ma l'attesa di un'esperienza relazionale prodiga di stimoli intellettuali, creativi, etici: ecco una premessa valoriale e strategica su cui la biblioteca può fondare l'originalità e l'eterogeneità della propria offerta di servizio, lontano dal modello 'freddo' di Google" (p. 65).

Il capitolo è completato da una serie di indicazioni riguardanti le indagini sulla soddisfazione nell'uso dei servizi, con analisi dettagliate sui questionari che possono essere utili allo scopo di rilevare la qualità percepita dagli utenti (campionatura, tipologia e struttura delle domande, rilevazione dei dati ecc.). L'autore si soffer-



ma in particolare su SERVQUAL, modello di valutazione della *customer satisfaction* basato sul confronto fra aspettative e percezioni degli utenti, e sui questionari SCOUNUL (cioè i modelli di indagine elaborati dalla britannica Society of College, National and University Libraries). Uno dei capitoli più significativi è senz'altro quello dedicato al tema della valutazione dell'impatto delle biblioteche, visto nel triplice aspetto dell'impatto sugli utenti, sociale ed economico. Valutare l'impatto delle biblioteche significa considerare gli effetti, le conseguenze che esse hanno sugli individui e sui gruppi sociali, significa esaminare le ricadute dei servizi bibliotecari innanzitutto sulle conoscenze e le capacità cognitive delle persone, la funzione esercitata dalla biblioteca sulla loro crescita personale e sulla qualità della loro vita. La valutazione dell'impatto sociale intende allargare l'orizzonte ad una comunità nel suo complesso, chiedendosi in che modo le biblioteche incidono sulla vita di quest'ultima, quale può essere ad esempio il loro ruolo contro l'esclusione sociale e per la riqualificazione di un territorio, di un quartiere. L'impatto economico invece prende in considerazione le specifiche ricadute dei servizi bibliotecari sui settori produttivi, sulle attività economiche, intende valutare gli effetti economici che la biblioteca è in grado di produrre rispetto agli investimenti e ai finanziamenti di cui beneficia. È evidente come una simile valutazione responsabilizzi in maniera decisa ciascuna biblioteca mettendo in gioco il valore sociale delle attività che essa svolge e la legittimazione del suo opera-

to presso la comunità nella quale è inserita. L'autore introduce infatti il concetto di bilancio sociale delle biblioteche, inteso come "lo strumento elettivo, ancorché volontario, attraverso il quale, con cadenza periodica, le biblioteche (autonomamente o nell'ambito e a supporto dell'impegno di rendicontazione sociale degli enti di appartenenza) possono dar conto delle proprie scelte e del proprio operato agli utenti e a tutte le parti interessate" (p. 116).

Nello stesso tempo queste considerazioni richiedono l'elaborazione di un peculiare modello di valutazione, e l'autore sottolinea la difficoltà di valutare in modo rigoroso e affidabile l'impatto di una biblioteca e di definire degli indicatori specifici. Fra gli strumenti utili per la valutazione dell'impatto economico si accenna al metodo della valutazione contingente, un metodo qualitativo già impiegato per l'analisi economica dei beni ambientali e culturali. La sua applicazione nel campo dei servizi bibliotecari è però ancora sperimentale e molto limitata e dunque l'autore ritiene che sia prematuro giudicarne l'efficacia.

Una gestione responsabile non può prescindere da una comunicazione efficace e consapevole. Nel capitolo ad essa dedicato vengono messi in evidenza vari aspetti che essa dovrebbe avere, a cominciare da quello pubblico e istituzionale, vale a dire la doverosa comunicazione di scopi, servizi, regolamenti da parte di un'istituzione pubblica come la biblioteca verso i cittadini-utenti. Un altro aspetto che viene giustamente messo in evidenza è poi quello della comunicazione come condizione, come coinvolgimen-

to degli utenti nelle scelte della biblioteca, come indagine basata sull'ascolto di chi fruisce in prima persona dei servizi bibliotecari.

L'ultimo capitolo del volume affronta l'argomento del *fund raising*, cioè tratta delle modalità di reperimento e di raccolta di fondi per sostenere gli scopi e le attività di un'organizzazione, applicandole alla realtà della biblioteca. L'autore passa in rassegna le possibili fonti di finanziamento e i soggetti che possono fornire un sostegno economico, dalle associazioni di amici della biblioteca alle fondazioni bancarie, alle aziende e alle imprese. L'interesse delle pagine dedicate a questo argomento sta però principalmente nella visione del *fund raising* collegato ancora una volta al concetto di gestione responsabile che percorre tutto il volume. Di Domenico sottolinea la necessità di una strategia di lungo periodo nella ricerca di fondi, sulla base prima di una forte consapevolezza dei fini che si vogliono raggiungere e poi di una altrettanto forte assunzione di responsabilità nella gestione e nella rendicontazione puntuale dei finanziamenti ottenuti. L'atteggiamento deve essere quindi caratterizzato da responsabilità e trasparenza, così come responsabilità e trasparenza sono essenziali nella ricerca di sponsorizzazioni, per verificare che diano garanzie etiche e che siano compatibili con le finalità istituzionali della biblioteca.

La profondità del discorso consiste nel considerare il *fund raising* non un'attività fine a se stessa, ma un'occasione per ripensare il modo di essere e di operare della biblioteca, di ridefinire quella che l'autore chiama l'identità istituzionale della biblio-

teca. Per concludere con una frase di Giovanni Di Domenico che in qualche modo riassume il percorso svolto nel volume, "un intreccio di management accorto, valutazione pertinente, comunicazione mirata e orientamento etico (la gestione responsabile) può diventare, oltre che un autentico punto di forza del *fund raising* bibliotecario, anche una risorsa per una più estesa legittimazione sociale della biblioteca, purché questa materia conosca da parte della biblioteconomia studiata e praticata un di più di consapevolezza, analisi e quindi progettualità, sforzo organizzativo" (p. 152).

Chiara Zara

Università del Piemonte orientale
Sistema bibliotecario di ateneo
chiara.zara@lett.unipmn.it