

mia dell'epoca come Virginia Carini Dainotti e Giorgio De Gregori, esito di una riflessione ampia, con conseguenze i cui effetti arrivano fino ai nostri giorni.²

Se è vero dunque, come sostiene Di Domenico, che oggi le identità della biblioteca sono plurali, è anche vero che bisognerebbe rimettere al centro le esperienze emergenti e le esigenze dei nuovi pubblici, promuovendo nuovi percorsi di analisi e di studio, per arrivare a definire un profilo omogeneo di funzioni e di azioni. In tutto ciò va comunque evitata l'imposizione di nuovi modelli che rischierebbe di portarci fuori strada senza rispondere al bisogno di ravvivare il dibattito intorno al ruolo e alle strategie di azione della biblioteca pubblica contemporanea, facilitando il confronto fra comunità accademica e comunità professionale.

In uno scenario in costante e accelerato cambiamento forse si può cercare di promuovere una discussione più ampia, aperta anche a punti di vista che non siano espressione solo della comunità professionale, per favorire l'avvio di nuovi percorsi di lavoro e nuove progettualità, che prospettino scenari per i prossimi dieci anni. Un approccio che non parta dai modelli, ma che produca indirizzi e strategie nuove guidate dai dati e dall'esperienza.

Gli atti del convegno, che si è svolto nel 2014 costituiscono una tappa importante, densa di suggestioni e proposte, in tale direzione. Ora si tratta di progettare modi e tempi per proseguire il lavoro.

CECILIA COGNIGNI

Biblioteche civiche torinesi
cecilia.cognigni@comune.torino.it

NOTE

¹ GIOVANNI DI DOMENICO, *Conoscenza, cittadinanza, sviluppo*, "AIB studi", 53 (2013) n. 1, p. 13-25; Id., *Un'identità plurale per la biblioteca pubblica*, "AIB studi", 55 (2015), n. 2, p. 235-246.

² ASSOCIAZIONE ITALIANA BIBLIOTECHE, *La biblioteca pubblica in Italia: compiti istituzionali e principi generali di ordinamento e di funzionamento*, Roma, AIB, 1964, <http://www.aib.it/aib/stor/testi/stan1965.htm>.

DOI: 10.3302/0392-8586-201703-075-1

Maria Stella Rasetti

Come gestire i reclami in biblioteca

Milano, Editrice Bibliografica, 2016, 80 p.

Il breve libro di Rasetti sulla gestione dei reclami in biblioteca si conclude con un decalogo "per i bibliotecari che non hanno tempo sufficiente da dedicare alla lettura del libro intero", quattro paginette che potrebbero costituire un vademecum da affiggere al banco della distribuzione della biblioteca o nell'ufficio del direttore, tanto sarebbero utili, nella loro sinteticità e chiarezza, in molti momenti della quotidianità bibliotecaria.

Suggeriamo, però, di trovare il tempo da dedicare alla lettura dell'intero volume, dove le dieci norme sono giustificate e dedotte da un'idea di "servizio" che rappresenta il primo concetto chiave del libro e che viene chiarita con la metafora del bibliotecario-attore, che l'autrice introduce nel primo capitolo: il bibliotecario deve interpretare un ruolo, che consiste nell'assunzione di un atteggiamento empatico nei confronti

dell'utente e nella costruzione di una relazione interpersonale improntata alla più ampia disponibilità, mettendosi, per così dire, al suo servizio; ciò non vuol dire che debba soddisfare acriticamente qualsiasi richiesta o diventare il "parafulmine" dei malumori o delle intemperanze di chi frequenta la biblioteca, ma che possa capirne l'insoddisfazione, individuare il problema e farsene carico. Questo è quanto richiede, nella sua forma più consapevole, il servizio: "Nelle nostre biblioteche non ci sono clienti ma utenti, o - meglio ancora - cittadini membri della comunità che abbiamo il compito istituzionale di servire: costoro hanno tutto il diritto di ricevere la nostra massima attenzione" (p. 35). Per interpretare bene quel ruolo, il bibliotecario ha bisogno di nuove competenze, quelle *soft skills* che permettono una "azione di interconnessione tra sfera cognitiva e sfera emotiva, tra etica e capacità di organizzazione, tra spirito di iniziativa e capacità di comunicazione."¹

In questa prospettiva, il reclamo può e deve essere utilizzato per istituire un rapporto proficuo con l'utente: chi reclama, sostiene Rasetti utilizzando una costellazione concettuale dovuta ad Albert O. Hirschmann, esercita la *voice*, ovvero esprime la necessità di mantenere una relazione con la biblioteca, anche se in quel momento quella lo delude; questo atteggiamento è più auspicabile e costruttivo di una risposta alla delusione con la *loyalty* ("non potevo aspettarmi che questo") o con l'*exit* ("non dico niente ma non vengo più"): "chi reclama vuole bene alla biblioteca"(p. 33).

Ma, al di là della sua considera-

zione come manifestazione di interesse per la biblioteca da parte della comunità servita, il reclamo deve diventare uno dei canali (insieme, naturalmente, alle manifestazioni di apprezzamento) attraverso cui la biblioteca conosce se stessa nella relazione con gli altri, lo strumento per mezzo del quale essa cambia in virtù di questa conoscenza ed in ragione del cambiamento della società. Questo secondo aspetto, sottolineato nel paragrafo “La biblioteca apprende”, colloca il libro nell’ambito della “biblioteconomia sociale”, nuovo punto di approdo delle scienze documentarie, raggiunto attraverso uno slittamento di paradigma, secondo l’accezione di Kuhn ripresa da Faggiolani e Solimine,² che sposta l’attenzione dalle pratiche di gestione alla nozione di partecipazione e che configura la nuova disciplina come quella “che si occupa della biblioteca come *sistema sociale fatto dalle persone per le persone*”;³ il cambiamento di prospettiva è sensibile, perché, come sostiene l’autrice di questo libro, l’utente non è più solo colui che a giusto titolo vuol far valere i propri diritti, ma un cittadino che partecipa “col proprio punto di vista, anche molto critico, alla costruzione delle strategie di sviluppo della biblioteca stessa” (p. 50).

Abbiamo visto che la pratica che rende possibile la conoscenza e il cambiamento è l’ascolto; questo costituisce il secondo concetto chiave del saggio e la cornice all’interno della quale inquadrare le “norme” suggerite da

Rasetti: “La funzione fondamentale da attivare è quella dell’ascolto attivo: una relazione in cui le orecchie contano il doppio della bocca. In sostanza dovremo prima ascoltare e poi parlare, dando modo all’utente di esprimersi appieno, senza interromperlo e farsi prendere dalla fretta di replicare e ribattere a tono” (p. 42). L’ascolto è funzionale alla risoluzione del problema, ma è anche il punto di partenza per la gestione del conflitto che ogni reclamo suscita. Il conflitto si gestisce (e si sopisce) moderando i toni (l’autrice suggerisce la lettura delle opere di Marshall B. Rosenberg sulla “comunicazione-non violenta”) e chiarendo all’utente che ci stiamo prendendo carico del suo problema, qualunque esso sia.

Il libro non nasconde quanto può essere difficile mettere in pratica queste indicazioni nella realtà. Suggerisce però alcune strategie che possono semplificarne l’applicazione, come, ad esempio, la collaborazione di tutte le componenti della biblioteca alla gestione del reclamo, che non deve ricadere sul solo operatore a contatto col pubblico. Per evitare che ciò accada, l’autrice propone l’adozione del modello “a piramide rovescia-

ta”, secondo il quale il personale del front-office “deve essere messo in condizione di gestire al meglio la parte più importante del lavoro in biblioteca, fissando la priorità delle cose da fare da parte di tutti” (p. 63).

Nell’ultima parte del libro viene proposta una rapida ma efficace sintesi della norma UNI ISO 10002 “Soddisfazione del cliente. Linee guida per il trattamento dei reclami nelle organizzazioni”, ritenuta proficuamente applicabile, pur con qualche adeguamento al contesto bibliotecario.

Alla fine del volume l’autrice colloca, come abbiamo visto, le sue dieci sintetiche indicazioni per la gestione dei reclami. Le pagine che le precedono le chiariscono, ne mostrano la vicendevoles coerenza e favoriscono una loro più consapevole applicazione.

ENRICO DOTTI

Biblioteca generale “E. Barone”
Università La Sapienza
enrico.dotti@uniroma1.it

NOTE

¹ MARIA STELLA RASETTI, *Soft Skills: le nuove competenze sociali del bibliotecario nell’era digitale*, in *Bibliotecari al tempo di Google: profili, competenze, formazione*, Atti del Convegno Stelline 2016, Milano, Editrice Bibliografica, 2016, p.139-145.

² CHIARA FAGGIOLANI - GIOVANNI SOLIMINE, *Biblioteche moltiplicatrici di welfare: verso la biblioteconomia sociale*, “Biblioteche oggi”, 31 (2013), n. 3, p. 15-19.

³ CHIARA FAGGIOLANI - GIOVANNI SOLIMINE, *Biblioteche moltiplicatrici di welfare* cit., p. 18.



© 1997 Vince Ricotta - www.prontovignetta.com

DOI: 10.3302/0392-8586-201703-078-1