

Roberto Ventura

La biblioteca al servizio dell'utente

Milano, Editrice Bibliografica, 2004, p. 289, ISBN 88-7075-617-3, € 20,00

Con il libro di Ventura ci troviamo di fronte a un lavoro che sembra ispirarsi a un progetto fondamentale: quello di offrire una trattazione sistematica di un tema che da alcuni anni è oggetto in Italia di studi tanto approfonditi quanto mirati su singoli aspetti della questione. Uno dei pregi del volume, in effetti, è quello di rendere consapevole il lettore di come nell'idea di "biblioteca al servizio dell'utente" siano presenti diversi filoni di indagine, non sempre omogenei e non sempre governabili con la medesima strumentazione metodologica:

- 1) indagini sulla qualità in biblioteca, secondo metodiche mutuata dagli studi sul management aziendale o, restando nell'Italia post-riforma della Pubblica amministrazione, dal management dei servizi pubblici;
- 2) indagini sulla società dell'informazione, sui mutamenti imposti dalle nuove forme di produzione e circolazione dei documenti alle modalità di fruizione delle informazioni, conducibili con la metodologia delle scienze della comunicazione e della sociologia della conoscenza;
- 3) indagini rivolte a sondare la possibilità per una biblioteca di restare sul mercato in una situazione di mutamento come quella descritta, e qui la metodologia pare essere principalmente quella del marketing strategico;
- 4) indagini, infine, di tipo squisitamente biblioteconomico, miranti a definire la

strumentazione che può essere messa in campo dalla biblioteca per rispondere alle esigenze individuate nelle analisi precedenti, e qui la metodologia attinge alle categorie tradizionali della biblioteconomia, rimodulate in funzione della soddisfazione dell'utente: la mediazione catalografica, il servizio di reference, la progettazione e gestione delle raccolte ecc.

Accanto a questi filoni di indagine si colloca, poi, il discorso pratico-applicativo sulle tecniche utilizzate per sondare i rispettivi campi, sulla loro individuazione, spiegazione, comparazione, valutazione.

L'ambizione del libro, dunque, è quella di fornire una risposta alle domande: Cosa è, e cosa deve fare oggi una biblioteca? Chi è, e di cosa ha bisogno oggi il suo utente? Quali stili di servizio deve adottare per tenere il passo del cambiamento?

Diciamo subito che quello di Ventura è un assai utile compendio di tutte queste problematiche e delle soluzioni possibili ai dubbi gestionali da esse poste in rilievo, analizzate nel dettaglio sia nella loro impostazione teorica che sul versante applicativo, con il sostegno peraltro di un corposo apparato bibliografico di livello internazionale, che l'autore padroneggia con sicura competenza (e che fa sentire un po' la mancanza, se non di una nota bibliografica conclusiva, almeno di un indice dei nomi).

Scendendo più nel dettaglio delle piste di ricerca che il libro propone, il primo capitolo conduce il lettore alla precisazione della problematica nel contesto attuale, segnato dai forti cambiamenti imposti dalla società dell'informazione e della

conoscenza. Si tratta per Ventura di individuare un metodo per "la gestione problematica dei servizi bibliotecari", dove l'aggettivo "problematica" si oppone a "monolitica" o "burocratica", contemperando le esigenze teoriche della *library science* con quelle, soltanto in apparenza più modestamente applicative, della *librarianship*, nella convinzione che, se è vero che "per i bibliotecari le cose si stanno irrimediabilmente complicando" (p. 14), anche "la biblioteconomia è con tutta probabilità destinata a mutare" (p. 15). Il capitolo così offre un'ampia panoramica degli scenari del cambiamento, in particolare quelli connessi alla *hybrid library*, con lo scopo di mostrare come questi debbano essere conosciuti e controllati. Gli strumenti di tale controllo non possono però essere soltanto quelli dati dalla misurazione quantitativa della biblioteca (i *performance indicators* non bastano), ma si deve passare alla valutazione degli aspetti qualitativi del servizio, in termini di customer satisfaction; l'argomentazione risulta efficace: dopo aver mostrato quanto possano essere divergenti le letture di un medesimo dato quantitativo (quello relativo all'indice di circolazione delle biblioteche pubbliche inglesi) e come queste diverse interpretazioni possano condurre a scelte gestionali diametralmente opposte, Ventura trae la limpida conclusione che "la gestione della biblioteca non può limitarsi ad attingere informazioni quantitative sui dinamismi interni: ai fini del successo è necessaria, per così dire, la con-

sapevolezza dell'interazione che la biblioteca realizza con l'ambiente [...] Le tradizionali misure di performance dovrebbero essere confrontate, al momento della valutazione biblioteconomica dei risultati, con il grado di soddisfazione che l'ambiente esprime nei confronti dei servizi fruiti sottoposti a misurazione dal bibliotecario o col grado di condivisione dei valori di servizio che sussiste tra la biblioteca e il suo pubblico" (p. 42). Concetto cardine è quello di biblioteca come "sistema aperto" (con un impatto non solo sulla *librarianship* ma anche – e soprattutto – sulla *library science*), ossia come un'organizzazione in costitutivo e costante contatto con l'ambiente che la circonda: la visione che Ventura ci propone è quella di una biblioteca aperta alle relazioni con l'esterno e reattiva alle sollecitazioni che da esse provengono.

Stabiliti questi fondamenti,





nel secondo capitolo l'autore opera un confronto tra la visione "tradizionale" della biblioteca e dei suoi servizi, segnata da procedure burocratiche che producono un sistema sostanzialmente introverso ed esoterico e perciò ostile, e una visione improntata ai criteri della qualità totale e al concetto di "sistema aperto". Particolarmente chiare le tabelle che l'autore utilizza per elencare, in coppie oppostive, i paradigmi gestionali dei due modelli (p. 106-107); gli stili di servizio della biblioteca tradizionale e della biblioteca della qualità (p. 109-111); e infine i differenti fondamenti culturali (p. 113-116) relativi alle varie aree della comprensione dei lettori, dei doveri e potenzialità del personale, degli

scopi della direzione ecc. L'obiettivo dichiarato è quello di proporre un modello di "biblioteca dei clienti" (p. 105), caratterizzato da "una visione dei servizi bibliotecari orientata ai lettori e alla loro soddisfazione" (p. 106) e ispirato al paradigma fondamentale secondo cui la biblioteca non è "un servizio senza mercato" (p. 120).

Da questa prospettiva discendono importanti conseguenze. La prima è che, stando sul mercato, la biblioteca deve tenere il passo dei suoi competitori nell'offerta di servizi di informazione, pena la sua scomparsa: "Quando diventa più comodo effettuare da casa l'acquisto di un libro via Internet con consegna a domicilio entro pochi giorni

lavorativi piuttosto che fruire del prestito interbibliotecario più o meno gratuito nel più vicino punto di servizio bibliotecario [...] dobbiamo cominciare a preoccuparci, a chiederci se col tempo le biblioteche pubbliche non siano destinate alla perdita di una funzione sociale, con la conseguenza della loro fuoriuscita dal mercato dell'informazione" (p. 130). Per farlo, deve imboccare la strada di un'innovazione che tenga conto di adeguate indagini ambientali e di una precisa teoria del business, in buona sostanza in grado di rappresentare la composizione, le aspettative e il livello di soddisfazione della clientela. In questa fitta trama di relazioni ambientali e interessi di mercato, la composizione

del pubblico deve poter influire persino sulle modalità di accesso alle raccolte: "Il linguaggio catalografico dovrebbe essere condiviso da biblioteca e pubblico" (p. 133). La customer satisfaction implica quindi un riassetto radicale sia delle procedure interne, sia del posizionamento della biblioteca nella sfera pubblica, "consentendo indirettamente ai cittadini di esercitare in qualche misura un fattivo controllo sulle spese e sulle attività" (p. 130). Centrare la gestione sulla customer satisfaction vuole dire, per una struttura pubblica come la biblioteca, garantire la democraticità della sua funzione sociale.

Quali strumenti possono essere utilizzati per monitorare la soddisfazione degli uten-

ti? Qual è nel dettaglio l'impatto di queste tecniche sui "quattro sub-sistemi" della biblioteca, individuati da Ventura nel "sistema della ricerca, dell'acquisizione e del trattamento dei documenti; sistema della circolazione dei documenti; sistema dei servizi di informazione bibliografica e di reference; sistema della gestione delle risorse tecniche ed umane" (p. 35)? Gli ultimi due capitoli del volume forniscono una risposta a queste domande. Dei numerosi spunti presenti nella trattazione, tutti di sicuro interesse per chi voglia acquisire migliori capacità professionali, se ne possono segnalare un paio. Il primo è quello dedicato all'*Organizzazione bibliografica della biblioteca eccellente* (p. 184 e sg.), centrato su un'approfondita disamina del concetto di informazione come contenuto specifico delle transazioni di servizio, che porta da un lato a riconoscere come si dia valore informativo soltanto a seguito dell'interazione tra bisogni individuali e ambiente ("nessun documento, a rigore, presenta come immanente un qualche valore informativo", p. 186) e, dall'altro, a definire un modello di composizione dei raggruppamenti documentari della biblioteca fondato sulla relazione documento-utente. Il secondo, invece, rimanda a un'esperienza concreta di rilevazione della customer satisfaction in ambito accademico (giova qui ricordare che Ventura è il curatore del volume che raccoglie i risultati dell'indagine condotta presso l'Università di Firenze nel 2004) e ha quindi il vantaggio della controllabilità sperimentale. Oltre alle quantificazione delle aspettative e del livello di soddisfazione degli

utenti-clienti, secondo Ventura è di fondamentale importanza che ogni indagine di customer satisfaction determini un terzo valore: l'intensità di contatto, ossia "quale percentuale delle visite in biblioteca è stata interessata da un contatto con una data attività bibliotecaria" (p. 224). Queste tre dimensioni concorrono alla definizione di un grafico tridimensionale, il "cubo della soddisfazione" (p. 226), tramite il quale è possibile individuare il gradimento di ciascun particolare servizio, gli orientamenti d'uso degli utenti e, di conseguenza, ricavare in maniera più efficace indicazioni per le politiche gestionali della biblioteca.

Volendo tracciare un rapido bilancio, possiamo dire che il libro fornisce risposte convincenti e molto ben documentate agli interrogativi di fondo sul significato e le funzioni attuali del "sistema biblioteca". Al di là di ciò, tuttavia, resta nel lettore un bisogno non soddisfatto: l'implicazione assai opportunamente segnalata da Ventura tra tecniche di management dei servizi e revisione della filosofia sottesa alle attività di biblioteca rimane *accennata*, come un quadro di riferimento problematico di cui si avverte la presenza ma che non viene esplicitamente messo a fuoco, così come l'importanza della posta in gioco avrebbe forse richiesto.

In altri termini, l'aver posto una questione come quella della "biblioteca al servizio dell'utente" sotto l'egida delle strategie atte a perseguire la qualità e la customer satisfaction – mutate da altre metodologie di ricerca – porta alla definizione di territorio segnato dalla valenza epistemologica e con-

attuale di quelle discipline; in altre parole, la centralità del servizio all'utente per la riflessione biblioteconomia (*books are for use*), conduce a circoscrivere (kantianamente) l'esercizio scientifico della biblioteconomia al management della qualità in un'ottica di mercato: "Si dovrebbe passare dagli 'utenti' ai 'clienti', cioè [...] a una gestione della soddisfazione di chi usa i servizi bibliotecari intesa come fulcro della formalizzazione e della gestione scientifica dei processi della biblioteca" (p. 102-103). Un esito, questo, di cui Ventura è consapevole e che, anzi, viene da lui rivendicato come leva strategica per la sopravvivenza della biblioteca in una società della conoscenza e delle reti come l'attuale: "Sussiste un rischio per la biblioteconomia: se oggi giorno la sua autonomia e il suo primato scientifico in materia di biblioteche non sono ancora stati messi esplicitamente in discussione, lo potrebbero essere in un futuro non lontano, qualora alla biblioteconomia fosse affidato il ruolo sussidiario specialistico della meta-scienza del management. [...] Solo se i bibliotecari acquisiranno, a partire dai curricula di studio, la cultura manageriale e la sensibilità per il dinamismo del mercato – requisiti tipici di chi opera nelle aziende private – tale rischio potrà essere mutato in un'opportunità di crescita e di affermazione professionale" (p. 152-153). Ma non sussiste forse il rischio che questo esito porti a escludere dal campo della biblioteconomia come disciplina scientifica temi centrali quali, per esempio, la funzione pedagogica della biblioteca, il contenuto etico del servizio e, più nello spe-

cifico, il controllo bibliografico inteso come attività di documentazione anche di ciò che sfugge o magari contraddice le esigenze degli utenti e che dal punto di vista del "dinamismo del mercato" risulta un'attività di pura spesa? Viste le premesse, è lecito attendersi da Ventura un supplemento d'indagine in questa direzione.

Sebastiano Miccoli

Biblioteca di giurisprudenza
e scienze politiche
Università degli studi di Urbino
s.miccoli@uniurb.it