

◀ Precedente Home page ▶ Successiva

Rossana Morriello

Giovanni Solimine, La biblioteca: scenari, culture, pratiche di servizio



Giovanni Solimine, *La biblioteca: scenari, culture, pratiche di servizio*, Roma-Bari, Laterza, 2004

Prima ancora di affrontare i contenuti di quest'ultimo lavoro di Giovanni Solimine, credo sia importante sottolinearne alcune caratteristiche.

La prima è quella che lo stesso autore evidenzia nella premessa: "L'obiettivo [del libro] è dunque quello fornire un quadro d'insieme e dare un'idea delle relazioni che collegano le diverse problematiche intorno alle quali ruota oggi la biblioteca: più che offrire precetti pratici, interessava quindi analizzare i processi che si realizzano in biblioteca, a partire dai fondamenti sui quali essa poggia e che ne regolano il funzionamento. In questo senso il volume è un saggio sulla biblioteca contemporanea, ma è anche un volume di biblioteconomia e sulla biblioteconomia, in quanto disciplina che si occupa della progettazione, dell'organizzazione e della gestione della biblioteca"

Questo obiettivo, a mio avviso, è stato pienamente raggiunto, e la capacità di sintetizzare i due differenti approcci è uno dei pregi dell'opera. Da un lato infatti siamo di fronte ad un libro di biblioteconomia (non voglio definirlo "manuale" come peraltro non è mai definito dall'autore, perché il termine presuppone un taglio "didattico" e "tecnicistico" che il volume non presenta). Il taglio è certamente "tecnico", ma riesce al tempo stesso ad essere decisamente divulgativo. Il suo grande pregio è quello di affrontare tutti gli aspetti della biblioteconomia, ma in maniera semplice e diretta, per cui il volume è innanzitutto una bella e piacevole lettura sulla biblioteca contemporanea.

Senz'altro l'autore aveva in mente un pubblico che non è solo quello dei bibliotecari, ma anche dei non addetti ai lavori e di coloro che si avvicinano per la prima volta, per motivi di studio o di lavoro, alla biblioteconomia, come ad esempio gli studenti dei primi anni dei corsi di laurea in conservazione dei beni culturali.

Per sintetizzare questo approccio in una sola espressione, potremmo dire che il libro è molto "user-friendly", molto amichevole. Tutto questo però non lo rende meno interessante per i bibliotecari poiché i vari argomenti trattati, dal catalogo allo sviluppo delle raccolte, dal reference alla professionalità del bibliotecario, sono affrontati da un punto di vista che si differenzia dalla maggior parte delle nostre pubblicazioni professionali, assumendo così una luce nuova che ne ribalta decisamente la prospettiva. La vera protagonista del libro, infatti, non è la biblioteconomia, ma la biblioteca, la biblioteca intesa sempre e costantemente come un servizio, e in quanto tale l'immagine che ne risulta è quella di una struttura, di un sistema, estremamente vitale e dinamico, proprio quell'"organismo in crescita" che Ranganathan descriveva, e la cui definizione Solimine riprende e ribadisce.

Un altro elemento che Solimine sottolinea nella premessa del libro è la continuità che lega questo volume a una sua precedente pubblicazione, quella *Introduzione allo studio della biblioteconomia*, uscito nel 1995 per l'editore Vecchiarelli e che, a parere di chi scrive, è uno dei migliori manuali italiani di biblioteconomia.

Nel volume appena uscito per la Laterza, rispetto al testo di Vecchiarelli c'è, come si diceva sopra, un approccio senz'altro diverso, aperto a un pubblico più ampio e variegato, ma ci sono anche tutti gli aspetti collegati all'ingresso in biblioteca delle nuove tecnologie e soprattutto di Internet, in quanto è proprio negli ultimi anni che si sono

manifestate alcune sostanziali trasformazioni apportate dal digitale, accompagnate da nuovi problemi, di cui solo ora si inizia a cogliere a pieno la portata.

All'universo digitale e al modo in cui si è modificato l'accesso alla conoscenza, è dedicato infatti il capitolo di apertura, dal titolo esplicativo di *L'universo digitale e l'accesso alla conoscenza*. Solimine si sofferma sulla maniera in cui, nel corso dei secoli, le modalità di accesso e di fruizione della conoscenza si siano trasformate, parallelamente al modificarsi dei supporti destinati a registrare questa conoscenza, partendo dal rotolo per arrivare ai supporti digitali e al web, e quali conseguenze ciò abbia avuto sull'organizzazione della biblioteca. Al termine di questo interessante percorso, vengono toccati ovviamente diversi problemi ai quali le biblioteche sono chiamate a far fronte: dal *digital divide* alle varie questioni tuttora aperte, relative in particolare alle biblioteche universitarie, all'editoria elettronica, all'acquisizione e uso dei periodici elettronici, al copyright dei documenti digitali, alla disintermediazione.

Fondamentale il punto fermo da cui si sviluppa l'intero discorso, ovvero la separazione del concetto di informazione da quello di conoscenza, ed interessante e condivisibile la prospettiva adottata che individua proprio nella biblioteca in luogo in cui l'informazione, opportunamente selezionata, mediata e filtrata, si trasforma in conoscenza oppure, per usare l'efficace espressione che Solimine mutuava da Lévi-Strauss, l'informazione "cruda" viene "cotta", in modo da poter essere consumata.

Il secondo capitolo è dedicato al servizio di reference, inteso come proiezione della biblioteca verso i suoi utenti e verso il territorio che deve servire, assumendo l'uso quale fine ultimo della vita della biblioteca stessa, e quindi il reference come stile del servizio della biblioteca. In questo senso, il modello che Solimine assume per la biblioteca contemporanea è quello della *reference library*, ovvero di una biblioteca sempre "centrata sull'utente", sul "servizio" personalizzato sull'utente. La *mission* della biblioteca deve essere definita alla luce dell'uso pubblico (che si tratti di pubblico universitario, scolastico, o di quello variegato della biblioteca di pubblica lettura), e continuamente aggiustata e ridefinita se necessario, man mano che l'ambiente in cui la biblioteca opera si va modificando. Ogni attività della biblioteca, dalla formazione delle raccolte alla catalogazione dei documenti, deve avere questo obiettivo ultimo, la soddisfazione delle esigenze dell'utenza.

Credo che il discorso possa essere sintetizzato nella duplice prospettiva con cui, come scrive Solimine, il concetto di "sistema" si può applicare alle biblioteche: dal un lato, "per definire il rapporto tra le varie componenti della biblioteca (i suoi fini istituzionali e le norme che ne disciplinano l'azione; le sue raccolte documentarie; le professionalità disponibili; gli aspetti strutturali come la sede, le tecnologie e le attrezzature utilizzate; le risorse finanziarie; e così via)", dall'altro, "per indicare il modo in cui una biblioteca si rapporta al territorio e all'ambiente, all'utenza, alla produzione culturale ed editoriale, al più complesso sistema di comunicazione di cui è parte."

E' dunque di importanza primaria l'insieme di attività volte a identificare i bisogni informativi espressi e latenti del pubblico, in modo da riuscire a costruire una raccolta di documenti che siano quelli effettivamente necessari all'utenza, a un'utenza che diventa sempre più esigente e differenziata, operando nei confronti di un panorama documentario sempre più composito e quantitativamente crescente.

Le linee secondo le quali la biblioteca selezionerà i documenti all'interno della vasta offerta documentaria sono dettate dalla *mission*, e sono sempre la sintesi tra una dimensione globale (l'aspirazione a rappresentare, a raccogliere tutta la conoscenza) ed una locale (le esigenze dell'utenza), per cui Solimine applica alla biblioteca, sempre intendendola come servizio, la definizione molto efficace di "glocale", e sostiene che "la biblioteca è un servizio globale", usando un termine che anche linguisticamente rappresenta questa sintesi tra le due dimensioni.

Alla luce di ciò, anche il servizio di reference oggi va fortemente ripensato, poiché non può più essere strettamente legato alla raccolta "fisica" della biblioteca, ma deve essere rivolto a fornire un punto di accesso a tutto il materiale disponibile in rete e attraverso la rete. E l'obiettivo deve essere quello di offrire servizi di reference qualitativamente elevati.

Sempre partendo dal concetto della biblioteca come sistema, vengono successivamente affrontati gli aspetti collegati alla progettazione del servizio. Se è vero che la biblioteca è essa stessa un servizio, allora la progettazione della biblioteca (o, in altri termini la progettazione del servizio) risulta davvero fondamentale, diventando il nucleo stesso dell'attività bibliotecaria. In primo luogo si pone la progettazione delle raccolte, con l'uso di strumenti oggettivi e scientifici d'ausilio, e un'accurata programmazione di tutti gli aspetti, ad iniziare dall'analisi del bacino di utenza e della comunità da servire, alla selezione dei documenti e alle procedure di acquisto, dal dimensionamento ottimale

delle collezioni, alla conservazione, alla programmazione e controllo degli aspetti finanziari. E' dunque in questo modo, progettata cioè sulle esigenze dell'utenza, la raccolta diventa servizio. In secondo luogo, la progettazione dei servizi al pubblico: servizi di informazione e reference, di lettura e consultazione, prestito e riproduzione, servizi multimediali, informazioni bibliografiche, servizi per particolari categorie di utenti, come i bambini, e conseguente formalizzazione dell'offerta in una carta dei servizi.

Solimine si sofferma poi sulla funzione organizzativa della biblioteca, l'organizzazione e mediazione dei documenti ai fini dell'uso dei documenti stessi da parte dell'utente, sulla costruzione dei cataloghi, che sono il modo in cui la biblioteca "rende 'pubblica' una raccolta e quindi si esprime e rappresenta se stessa". Nel momento in cui allestisce il catalogo, la biblioteca diventa servizio. Di conseguenza, i cataloghi sono visti principalmente come strumenti di comunicazione piuttosto che come strumenti tecnici. Nel capitolo 4 vengono ripercorse sinteticamente le principali tappe della recente storia della catalogazione, in particolare nei suoi tentativi di standardizzazione internazionale, soffermandosi sui programmi di controllo bibliografico universale e di controllo universale delle pubblicazioni, oltre che sui rapporti, in particolare in era digitale, tra bibliografia e catalogo, nonché naturalmente sui vari aspetti legati alla descrizione dei documenti e all'indicizzazione semantica.

Il capitolo successivo è dedicato alla "gestione consapevole" della biblioteca, vale a dire alla costruzione di un modello di biblioteca improntato a sistemi gestionali tipici del management poiché, scrive Solimine, "le biblioteche, proprio in quanto servizio pubblico di elevata utilità sociale, hanno una conaturata vocazione alla gestione manageriale".

Gli ingredienti di questo modello sono rivolti essenzialmente alla ricerca e alla misurazione della qualità, che si esprime come rapporto tra le prestazioni (i servizi che la biblioteca offre) e le aspettative (le esigenze degli utenti), o meglio come una sintesi tra efficienza della biblioteca (al suo interno, in relazione al funzionamento interno) ed efficacia (nella sua proiezione all'esterno, verso l'utenza). Concetti chiave in questo percorso sono il *project management*, il lavorare e il pensare per progetti, la misurazione e valutazione dell'efficienza, dell'efficacia dei processi intrapresi e delle attività, e la misurazione della soddisfazione degli utenti.

Il capitolo 6 contiene un'interessante panoramica sulla situazione delle biblioteche italiane, che raccoglie dati precisi su funzioni, servizi, raccolte, personale, attrezzature informatiche, presenza sul web delle diverse tipologie di biblioteche: pubbliche, universitarie, statali, scolastiche. Ovviamente ci si sofferma su SBN e poi sull'assetto della professione bibliotecaria in Italia.

Della professione del bibliotecario si parla ancora nel penultimo capitolo, con una interessante prospettiva rivolta principalmente alla necessità di coniugare le conoscenze ("sapere" e "saper fare") e le attitudini ("saper essere"). In questo stesso capitolo si svela il sottotitolo del volume, in cui si parla di "culture" della biblioteca. Solimine infatti ne individua diverse, tutte caratterizzanti la biblioteca contemporanea: la cultura del servizio, la cultura organizzativa, la cultura del risultato, la cultura della comunicazione, la cultura della cooperazione, la cultura del cambiamento, la cultura della memoria e della conservazione, la cultura della documentazione e la cultura della qualità. Tutte importanti e coesistenti nella biblioteca di oggi.

Per sintetizzare l'ultimo capitolo, che s'intitola *Breve storia del futuro della biblioteca*, credo che si possano estrarre alcuni concetti assolutamente condivisibili: 1) vivere nell'incertezza del futuro "è la dimensione della nostra contemporaneità e forse l'essenza stessa della nostra proiezione verso il futuro" 2) "non sappiamo quale sarà il futuro della biblioteca, ma siamo certi che la biblioteca avrà un futuro" 3) per la biblioteca è necessario ripensare al suo ruolo, non facendosi "relegare ad una funzione di mera detenzione di contenuti", ma assumendo un atteggiamento attivo nei confronti degli utenti e del servizio, e ponendosi in maniera più incisiva nei circuiti dell'informazione anche come produttrice di contenuti, soprattutto digitali 3) l'atteggiamento giusto è quello che dà il titolo a un paragrafo, "guardare avanti", quindi crescere, proiettare in avanti la biblioteca, ma partendo dalla valutazione attenta delle potenzialità attuali, e provando a proiettarle verso il futuro, invece di perdersi ad immaginare scenari ipotetici che probabilmente non si realizzeranno mai.

Rossana Morriello, Biblioteca di Studi classici - Università Ca' Foscari di Venezia, e-mail: rossana.morriello@unive.it

URL: <http://www.spbo.unibo.it/aib/sezioni/emr/bibttime/num-vii-3/morriell.htm>