

Applicare la norma UNI EN ISO 9001:2000 nelle biblioteche. Milano: UNI, 2002. vi, 86 p. (Sistemi qualità. Linee guida; 39). ISBN 88-87777-36-5. € 40,00.

Trascorsi poco più di due anni dall'emanazione dell'ultima normativa ISO 9000 sulla qualità ("Vision 2000"), la collana «Le linee guida; Sistemi qualità» dell'Ente nazionale italiano di unificazione ospita già un nutrito numero di pubblicazioni finalizzate ad agevolare la lettura e l'applicazione della norma UNI EN ISO 9001:2000 in diverse realtà produttive, commerciali e di servizio. È motivo di compiacimento per tutti (istituzioni, strutture, utenti e comunità professionale) che tra questi contributi figurì già uno strumento per le biblioteche, a segnalare (dopo la certificazione ISO 9000 ottenuta dalla Biblioteca nazionale centrale di Firenze) la presenza di un interesse ormai maturo del settore per la gestione consapevole della qualità, il miglioramento organizzativo e di servizio, lo stesso eventuale iter della certificazione.

Da rilevare è anche l'articolata composizione del gruppo di lavoro redazionale (criteri di rappresentatività a parte, l'integrazione di diversi punti di vista, competenze ed esperienze sui temi della qualità è di per sé un valore): ne hanno fatto parte quindici persone, per conto dell'UNI, dell'AIB, del Ministero per i beni e le attività culturali, di associazioni italiane della qualità, di associazioni di enti certificatori, di biblioteche e sistemi bibliotecari di varia tipologia e missione, di un gruppo di consulenza privato leader nel campo, della Soprintendenza per i beni librari e documentari della Regione Emilia-Romagna.

Nell'introduzione si traggono con cura gli scenari ambientali, istituzionali e organizzativi del cambiamento in biblioteca: dimensione globale e digitale dei processi di trasferimento della conoscenza, ampliamento degli ambiti di copertura e intervento dei servizi informativi e documentari, crescita qualitativa e quantitativa della domanda, nuovi modelli professionali e nuovi terreni d'esercizio della professione, influsso delle tecnologie di rete, innovazioni legislative, e così via. Sono questi i fattori che spingono le biblioteche verso una gestione sistemica e "per processi" della qualità e dei suoi requisiti, verso il miglioramento continuo dell'organizzazione e dei suoi obiettivi (validato da puntuali verifiche), dunque verso l'erogazione di servizi che soddisfino realmente le esigenze e le attese dei clienti/utenti e delle altre parti interessate.

Il volumetto contiene un complesso di chiare e semplici note d'ambito e d'indirizzo, che rispettano per intero struttura e contenuti della norma, illustrandola punto per punto con il corredo di una buona (anche se talvolta un po' convenzionale) esemplificazione di processi e attività che si svolgono, di regola, in tutte le biblioteche e nei servizi documentari.

Completano il lavoro quattro allegati esemplificativi: una matrice della documentazione di supporto al sistema di gestione per la qualità e tre elenchi d'indicatori di prestazione, tratti rispettivamente da ISO 11620, dalle *Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane* (stilate dall'AIB) e dall'edizione italiana delle *Linee guida per la valutazione delle biblioteche universitarie* (predisposte dall'IFLA).

I redattori sembrano aver perseguito, e senz'altro raggiunto, alcuni importanti risultati: valorizzare adeguatamente l'apporto che la standardizzazione in generale e UNI EN ISO 9001:2000 nello specifico possono assicurare alle biblioteche desiderose di dare avvio, oppure continuità e concretezza, ai propri sistemi di gestione per la qualità; integrare al meglio la metodologia ISO con valori, strategie e acquisizioni tecniche squisitamente di settore, per esempio in materia di valutazione dell'efficacia di servizio; nei limiti infine del lecito e del possibile, interpretare in modo estensivo e aperto la norma, così da prefigurare e suggerire ulteriori sviluppi e applicazioni della qualità (quelli previsti da UNI EN ISO 9004:2000, ma non solo), specie nei contesti bibliotecari avanzati.

Sarà interessante verificare, nei prossimi mesi, quanti e quali riscontri troverà questo lavoro nella pratica corrente delle biblioteche italiane, che non dovrebbero lasciarsi sfuggire l'occasione di investire sulla prospettiva della qualità nuove energie e risorse.

Per altro verso, e come riflessione sicuramente a margine, sarebbe forse opportuno, negli studi biblioteconomici e nelle sperimentazioni sul campo, affiancare ai riferimenti normativi di "Vision 2000" un coraggioso e diffuso apprezzamento di altri approcci conosciuti alla qualità (e all'eccellenza): partendo anche dalla standardizzazione e dalla certificazione, ci si potrà poi orientare verso modelli meno prescrittivi e più flessibili, meno rivolti al controllo delle procedure e più all'efficacia delle strategie di processo e di servizio, meno autoreferenziali, infine, e più sensibili alla qualità dell'impatto sociale che la biblioteca è chiamata a produrre.

Giovanni Di Domenico
Università di Urbino

Dal libro alle collezioni: proposta operativa per una gestione consapevole delle raccolte, testi di Alessandro Agustoni, Angelo D'Adda, Emanuela Rivetta, Miranda Sacchi, Marco Sirtori; revisione scientifica di Giovanni Solimine. Milano: Provincia di Milano, Settore Cultura, Sistemi bibliotecari intercomunali, 2002. 75 p.

Dal libro alle collezioni, volume di 75 pagine edito dalla Provincia di Milano, sottotitolo *Proposta operativa per una gestione consapevole delle raccolte*, è il risultato del lavoro di un gruppo di quattro persone, curato da dieci persone dei sistemi bibliotecari intercomunali lombardi. Il libro rappresenta una reale novità nel panorama bibliotecario italiano, in quanto risulta da un lavoro trasversale e insieme gerarchico realizzato di concerto tra un'amministrazione pubblica – la Provincia di Milano – e i bibliotecari attivi professionalmente in biblioteche pubbliche di diversi enti locali.

La volontà di servire la popolazione sul piano culturale emerge dallo spirito con cui sono scritte le pagine, non numerose ma scarnamente sintetiche, che riportano – razionalizzandola alla luce del metodo scientifico – un'esperienza di un anno di lavoro.

Il problema "cosa comprare" e "per chi"; cosa e come scartare per mantenere efficiente e agile la biblioteca pubblica è stato ampiamente dibattuto nella letteratura professionale angloamericana e riportato anche in Italia quale conseguenza della maturazione delle biblioteche pubbliche di ente locale sorte molto numerose negli anni Settanta dopo la legge di decentramento delle competenze in materia di biblioteche.

Il lavoro dei bibliotecari della Provincia di Milano si rifà ai dettami e alle raccomandazioni dell'IFLA, di cui tien conto anche la Regione Lombardia nella legge vigente emanata nel lontano 1985, ai lavori pubblicati dall'AIB (*Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane*, 2000), ai criteri statistici stabiliti dall'Istat per l'analisi della popolazione, al metodo *Conspectus* elaborato dai bibliotecari americani del Research Library Group nel 1978 per «controllare e pianificare lo sviluppo delle raccolte».

La supervisione di Giovanni Solimine avvalorò sul piano teorico il lavoro tecnico professionale svolto dal Gruppo di lavoro lombardo.

Tra le pagine di una matura professionalità e di "freddo" metodo fa capolino qualche atteggiamento forse un po' ingenuo, quale il desiderio di bibliografie esaustive di riferimento per la scelta dei libri (come se fossero strumenti di produzione automatica e scervi dall'invecchiamento) oppure il desiderio di una speciale attenzione alle biblioteche da parte degli editori, come se le biblioteche e i bibliotecari fossero dei "minorenni" bisognosi per questo motivo di un occhio di riguardo da parte degli altri soggetti sociali ed economici, cui si riconosce implicitamente maggiore maturità e affermazione nel loro ruolo.