

## RECENSIONI E SEGNALAZIONI

a cura di Simonetta Buttò

*Biblioteconomia: principi e questioni*, a cura di Giovanni Solimine e Paul Gabriele Weston. Roma: Carocci, 2007. 485 p. (Beni culturali; 31). ISBN 978-88-430-4071-1. € 36,00.

La biblioteconomia italiana sta attraversando una fase di forte ripensamento e di attenta riorganizzazione disciplinare, se non proprio di autentica rifondazione. Il quadro che la circonda è in continuo mutamento, tangibile da un lato nelle profonde modificazioni che hanno investito la documentazione e la professione del bibliotecario, sfuggente dall'altro lato nei radicali cambiamenti innescati all'interno delle biblioteche, «ancora alla ricerca di una propria identità», difficile da descrivere, se non a grandi linee, per assenza di dati certi (cfr. *Rapporto sulle biblioteche italiane 2005-2006*, a cura di Vittorio Ponzani, Roma: AIB, 2006, in part. p. 17). La contrazione della spesa pubblica e il disinteresse politico verso le biblioteche rendono sempre più difficile immaginare un futuro di stabilità per il sistema bibliotecario italiano. E proprio dinanzi a questa necessità, frutto al contempo di novità e di immobilismo, prendono vigore i tentativi di ricomporre il volto di una disciplina, chiamata a reggere le sorti di un ecosistema minacciato, ma non per questo improduttivo.

Il volume, curato da due dei maggiori esperti delle scienze biblioteconomiche, non solo in Italia, i quali non necessitano di presentazione, ripropone la struttura di un fortunato manuale di biblioteconomia, apparso nel 1991 e più volte ristampato: i *Lineamenti di biblioteconomia* affidati alla curatela di Paola Geretto.

Ventuno esperti sono stati incaricati dai curatori di dissodare i rispettivi campi di elezione definiti entro altrettanti capitoli, a fronte dei nove di cui si sostanziano i *Lineamenti*. E si arresti qui il facile confronto quantitativo, unicamente per osservare come anche a una lettura comparata dei due sommari l'impressione che se ne ricava è che la biblioteconomia in circa vent'anni abbia sì ampliato i propri orizzonti con l'introdurre tematiche ancora poco dibattute negli anni Ottanta del Novecento, ma al contempo abbia provveduto ad articolare meglio alcuni aspetti – per così dire a sfaccettarli –, come appare evidente, ad esempio, per il servizio di consultazione e di *reference*, per la conservazione di supporti analogici e digitali, per la gestione e la valorizzazione delle collezioni documentarie.

Con l'evidenza della sintesi il sottotitolo – *principi e questioni* – richiama la centralità che il contenuto teorico riveste nell'approccio alla disciplina biblioteconomica, affiancata dalla sua conseguente traduzione in dibattito concreto su fatti ed esemplificazioni, pratiche e strumenti, mai accolti *a priori*, ma sottoposti al vaglio della logica d'insieme e dei fondamenti che sorreggono l'edificio della dottrina. Dibattito e questioni non sempre risolti, perché «spetta ai lettori anche il compito di ricondurre a unità tutti i contenuti e i materiali» offerti all'esercizio della critica personale, come precisano Solimine e Weston sin dalla *Presentazione* (p. 17).

Le principali problematiche legate alla biblioteca contemporanea, con particolare riferimento all'ambito italiano, sono fatte oggetto di descrizione e di analisi critica: dall'assetto istituzionale e normativo del parco bibliotecario nazionale, alla costruzione, alla gestio-

ne e alla valorizzazione delle collezioni; dalla progettazione alla valutazione dei servizi bibliotecari (con speciale accento sulla tradizionale consultazione e sul *reference* digitale); dalle problematiche della qualità alla soddisfazione dell'utenza; dall'automazione alla biblioteca digitale; dalla conservazione dei materiali librari a quella delle risorse elettroniche; dallo spazio della lettura a quello della sua promozione; senza dimenticare i principi della mediazione catalografica e del metodo della cooperazione. Completano il panorama, già definito da ampi orizzonti, capitoli dedicati alle peculiarità tutte italiane che caratterizzano le collezioni storiche e speciali, disseminate in molte e differenti biblioteche, e al libro antico; non mancano neppure rapidi inquadramenti dei problemi di architettura per le biblioteche e della formazione, della qualificazione, della specializzazione dei bibliotecari.

Impossibile rendere conto, nei confini limitati di una recensione, della ricchezza dei temi affrontati. Sarà utile, invece, isolare alcuni assunti che, come un filo rosso, passano attraverso molti capitoli e si impongono al lettore quali pietre angolari dell'intera struttura del volume, in quanto elementi di sostegno alla vitalità e allo sviluppo della biblioteca contemporanea. Se ne possono individuare almeno tre: centralità dell'utente, cultura del servizio, architettura tecnologica.

La posizione dominante dei bisogni (espresi, inespressi e persino inconsapevoli) dei lettori è corollario della penetrazione in biblioteca delle culture e delle pratiche della qualità, con particolare riferimento al Total Quality Management. Titolare esplicito di ben tre delle cinque famose leggi della biblioteconomia (1957), il lettore diviene la ragione stessa dell'esistenza della biblioteca contemporanea, che trova nella soddisfazione delle sue necessità l'obiettivo, se non unico, certo principale. A tal proposito si vedano i due saggi di Giovanni Di Domenico, che trattano di qualità (cap. 5: *Le culture e le pratiche della qualità in biblioteca*, p. 105-127) e di *user satisfaction* (cap. 7: *La soddisfazione degli utenti in biblioteca: obiettivi e metodologie di valutazione*, p. 145-166). Dopo aver presentato le linee generali della metodologia TQM, come standardizzata dalle norme ISO di riferimento, sono sviluppati gli ingredienti costitutivi di una organizzazione votata all'eccellenza qual è la biblioteca, che trova nel modello dell'European Foundation for Quality Management (EFQM) uno dei mezzi praticabili per la valutazione e l'autovalutazione della qualità organizzativa. Esso si fonda su fattori (*leadership*, politiche strategiche, personale, *partnership* e risorse impiegate, processi) e su risultati che coinvolgono anzitutto i lettori (identificati come clienti), ma anche il personale stesso che partecipa all'organizzazione, la società intera e, infine, le prestazioni. Tra i fattori vale la pena ricordare la carta dei servizi, che definisce il rapporto dell'organizzazione con i propri utenti in termini di prestazioni, di rispetto per livelli qualitativi dichiarati e di modalità di controllo da parte degli utenti stessi. Le carte dei servizi, che ancora non sono ampiamente diffuse nelle biblioteche italiane, dovranno essere periodicamente aggiornate e se necessario riscritte, per adeguare i servizi bibliotecari alle esigenze dei lettori. «La soddisfazione del cliente, dell'utente, del cittadino [...] rappresenta il cuore di tutte le culture organizzative orientate alla qualità» (p. 145): Di Domenico lo ribadisce in apertura al capitolo sulla rilevazione della qualità.

Definiti i cinque livelli della qualità (prevista, progettata, prestata, percepita e paragonata) cui corrispondono altrettanti gradi di soddisfazione, l'attenzione va a focalizzarsi sempre più sull'ambito del servizio pubblico e, da ultimo, di quello propriamente bibliotecario. Molto istruttivo il confronto con l'esperienza nordamericana del modello LibQUAL per rilevare il confronto aspettative/percezioni della qualità in ambito di biblioteche di ricerca (Association of Research Libraries), accogliendo quanto di meglio fosse derivabile dal discusso modello SERVQUAL. Desunte dallo strumento principe del questionario in sede, le informazioni relative alla soddisfazione degli utenti vanno a strutturarsi come in una equilibrata «architettura» (p. 153), dalla preparazione della rilevazione alla raccolta, all'elaborazione, all'interpretazione, alla presentazione e, infine,

all'utilizzo dei dati, che divengono così strumento di conoscenza e di azione concreta all'interno della biblioteca.

Non sono solo i due intelligenti saggi di Di Domenico a far girare la biblioteconomia italiana intorno ai lettori. Tra i fondamenti teorici della costruzione delle raccolte Maurizio Vivarelli ricorda a ragione l'interazione con i destinatari delle stesse. I documenti hanno valore in quanto «ineriscono gli usi», e anzitutto la «lettura che, in quanto tale, non può non essere il principio costitutivo fondante di ogni istituto documentario» (p. 41), nella parabola ascendente che unisce i due poli – documenti e lettori – della funzione mediatica svolta dalla biblioteca. E il richiamo a Ross Atkinson, alle analisi di comunità, all'attenta valutazione di tali usi segue spontaneo.

Maria Stella Rasetti apre il suo contributo intitolato *Promozione, didattica della biblioteca e formazione degli utenti* (cap. 16: p. 351-361) con un'affermazione programmatica e, per molti bibliotecari italiani, provocatoria: «il vero patrimonio di una biblioteca è costituito non dalle unità bibliografiche registrate sull'inventario, ma dagli utenti che essa serve» (p. 351), utenti che non devono trovare negli scaffali della biblioteca pericolose «contaminazioni» (e la metafora è della stessa Rasetti, p. 356) con i banchi della scuola. Tra i modelli di promozione identificati dalla direttrice della Comunale di Empoli, spicca quello che vede «Il lettore protagonista della biblioteca» (p. 353), anche attraverso le esperienze nuove, e nuovissime, dei gruppi di lettura e dei blog. Postulati che nella loro essenza si adattano maggiormente a una tipologia bibliotecaria specifica, quella cioè delle biblioteche pubbliche, come mostrano tante pagine del volume.

Persino la funzione di conservare i documenti e librari e digitali acquista pieno significato nelle acute riflessioni, rispettivamente, di Carlo Federici (cap. 18: *La conservazione dei materiali librari*, p. 379-394) e di Maria Guercio (cap. 19: *La conservazione delle memorie digitali*, p. 395-412), solo se proiettata sulla possibilità che tali memorie, in futuro, permangano all'uso pubblico, ossia alla loro fruizione, in forme e modalità particolari, per i lettori di domani. Anche a tal fine Federici lancia la proposta di fondare «una sorta di “sistema bibliotecario della conservazione”» (p. 393) capace di traghettare nel futuro l'onere (e l'onore) di salvaguardare il patrimonio librario nazionale, minacciato su più fronti, compreso quello della non sempre perspicua legislazione sui beni culturali (*in primis* il Codice Urbani, d.lgs. 42/2004) e sulla formazione del restauratore. Quadro normativo molto più difficile da sanare di quanto non sembri, però, se è vero che la definizione di conservazione proposta da Federici stesso («il complesso delle azioni dirette e indirette volte a rallentare gli effetti della degradazione causata dal tempo e dall'uso sulle componenti materiali dei beni culturali», p. 383) pare assai più adatta dell'art. 29 del Codice Urbani a definire aspetti e problemi conservativi di beni architettonici, storico-artistici, archivistico-librari, ma ancora insufficiente per il patrimonio ambientale.

A ridosso della centralità dei lettori, si è anticipato, è la cultura del servizio a permeare molti capitoli della *Biblioteconomia* delineata da Solimine e Weston. La biblioteca ha in sé «la natura di servizio per eccellenza», servizio che tiene unito l'«insieme dei servizi, come modalità, o meglio come condizione della biblioteca» (p. 62): sono parole di Chiara Rabitti (cap. 3: *L'identità della biblioteca: obiettivi e servizi*, p. 61-80), alla quale è assegnato l'arduo compito di presentare un concetto che rischia di divenire onnicomprensivo, sino al paradosso di reputare la biblioteca come un unico, grande servizio. Alle biblioteche italiane, che per molta parte sono restie ad assolvere ai propri doveri di servizio pubblico, un simile rovesciamento di prospettiva non farà certo male. Rivendicare il dovere di far fruire (accanto a quello di tutelare) l'ingente patrimonio documentario del nostro paese; privilegiare la progettazione della via migliore per raggiungere i propri obiettivi istituzionali (anziché l'iter del libro); conoscere e affrontare la gestione consapevole di differenti tipologie di servizi al pubblico, sono tutte aspirazioni che, se non risolvono profonde contraddizioni, almeno invitano a riflettere sul-

l'importanza che i bibliotecari dovranno assegnare al grado di utilità della propria biblioteca, che potrà esistere solo se capace di servire a qualcosa meglio di altri.

Ecco dunque fondamentali le attività volte a soppesare e interpretare dati statistici sui servizi, nell'intento di ottenere il livello di efficacia e di produttività per sottoporre a verifica, valutando per mezzo di apposite misure e specifici indicatori, ed eventualmente modificare, i metodi e i risultati della gestione biblioteconomica. Anna Galluzzi illustra tutto ciò, nella prospettiva della biblioteca come sistema, con la competenza matura che tutti le riconoscono (cap. 6: *La valutazione dei servizi*, p. 129-143).

Gianna del Bono (cap. 13: *Il servizio di consultazione*, p. 291-314) e Riccardo Ridi (cap. 14: *Il reference digitale*) affrontano rispettivamente i presupposti storici, quelli teorici, gli strumenti e le modalità di attuazione di uno dei servizi fondanti l'attività della biblioteca: il servizio informativo, nel tradizionale assetto della sala di consultazione (dove ancora riposano le immortali opere di consultazione alle quali bibliotecari, bibliografi e studiosi, non solo quelli della mia generazione, restano romanticamente legati), oggi affiancata dal *reference* nella sua veste elettronica, o digitale che dir si voglia.

Anche il servizio di lettura – tra tutti quello più difficilmente misurabile (p. 377) –, ossia la possibilità offerta dalla biblioteca di rendere praticabile uno spazio comodo, silenzioso, per così dire “privato” per l'esercizio della conversazione con la pagina a stampa è con originale intelligenza posto all'attenzione dei bibliotecari come uno dei più significativi, almeno dal punto di vista di chi, come Luca Ferrieri, conosce a fondo il pubblico dei lettori. *I servizi di lettura in biblioteca* (cap. 17: p. 363-378) devono continuare a sussistere e a potenziarsi, aprendo varchi per la «asocialità» e la «socialità» della lettura, tanto quanto per le sue fantasiose e tecnologiche metamorfosi (blog, newsgroup, skype ecc.).

Come le molte rivoluzioni fronteggiate nel tempo dalle biblioteche, quella informatica è stata una traumatica agitazione che ha scosso le loro solide mura. Iperboli a parte, l'avvento dell'automazione e delle reti informatiche, internet e il digitale hanno generato un impatto sulle collezioni, sui bibliotecari e sull'idea stessa di biblioteca talmente sconvolgente quanto più si pensa che la biblioteca stessa è stata interpretata dai pionieri dell'informatica quale «spazio elettivo per sperimentare e applicare la convergenza al digitale» (p. 327), come asserisce Gianfranco Crupi richiamando alla memoria la triade di Bush, Nelson e Licklider. Con la biblioteca digitale nasce qualcosa di più di un *alter ego* della biblioteca: sorge da una parte «un modello logico e astratto, costituito da collezioni di documenti (non solo testuali) e dai metadati ad essi relativi; dall'altra, la struttura di servizio organizzata, in cui le collezioni sono al centro di un coerente sistema di relazioni ontologiche» (p. 330). «La sua architettura logica è il luogo in cui la qualità del pensiero diviene conoscenza» (p. 331). Ve n'è abbastanza, si crede, per proseguire la lettura delle illuminanti pagine di Crupi, che conduce nelle pieghe della questione, affrontando le politiche d'accesso, i formati digitali più diffusi dei documenti e la loro codifica in formato immagine o testo, le finalità profonde e le modalità di realizzazione, i rischi e gli errori, le incertezze e i molti problemi aperti. A Crupi va assegnato un merito aggiuntivo, che non si può riconoscere in egual misura a tutti i collaboratori del volume: è quello di saper porre concetti anche complessi con un linguaggio appropriato alla loro piena comprensione, anche da parte di chi per volontà o per sorte non abbia dimestichezza con i temi trattati.

Lasciamo da ultimo il fronte catalografico, perché è nel contesto della mediazione tra l'universo documentario e i bisogni di informazione da parte dell'utente che si è giocata – ed è tuttora in corso – una delle più importanti partite della biblioteca e della biblioteconomia. Ma soprattutto è su questo fronte che l'architettura tecnologica (la terza pietra angolare!), sottesa a principi e a pratiche biblioteconomiche, ha inciso con più profondità rispetto ad altri ambiti della disciplina. Con ineguagliabile chiarezza e rara capacità di sintesi Mauro Guerrini (cap. 9: *Catalogazione*, p. 185-220) articola il discorso sui principi e sulle funzioni del catalogo, «strumento di mediazione, di comunicazione tra let-

tori e le raccolte» (p. 187), sino a render conto dei più recenti sviluppi sul fronte nazionale (le nuove RICA) e internazionale (IME ICC). L'approccio ai temi della catalogazione non privilegia più le procedure, come in passato, ma il metodo e i fondamenti teorici, da cui discendono i problemi da fronteggiare (evoluzione inarrestabile e imprevedibile di supporti, capacità di gestire la massa critica dei dati, contenimento dei costi, varietà delle esigenze dell'utenza locale e remota ecc.). Dalla gestione *on-line* del catalogo a quella dell'intera biblioteca, il passo è breve: è affidata a Paul Weston (cap. 10: *La gestione elettronica delle biblioteche*, p. 221-256), che tutti abbiamo apprezzato quale intelligente interprete del catalogo elettronico, la panoramica sul futuro degli applicativi per le biblioteche italiane, sempre al rimorchio di realtà più avanzate, fra tutte quella nord-americana.

Nel manuale di biblioteconomia destinato al contesto italiano è stato saggio lasciare ampio spazio ai temi delle collezioni storiche e del libro antico. Sono ben tre i punti di vista dai quali è dato farsi una prima idea della complessità dei problemi che derivano principalmente dall'antichità delle nostre biblioteche (ecco, se proprio la si vuol trovare, una lacuna tematica del volume: la storia delle biblioteche italiane). L'aspetto non è di poco conto, poiché si insinua in molti il sospetto – purtroppo non sono a conoscenza di statistiche aggiornate e affidabili – che i fondi antichi detengano un alto potenziale di attrazione per gli stranieri, assai consapevoli del valore delle nostre antiche *librerie*. Marielisa Rossi traccia le linee guida per *La valorizzazione delle raccolte storiche e dei fondi speciali* (cap. 8: p. 167-184) e si dichiara convinta che il modello francese (e, aggiungiamo, tedesco) sia da preferire rispetto a quello angloamericano, fondato su una storia bibliotecaria molto diversa da quella nazionale (p. 170-171). Le parole chiave sono: vocazione e identità della biblioteca, patrimonio, catalogazione di edizione, analisi stratigrafica, provenienze. Angela Nuovo e Giorgio Montecchi (cap. 12: *Dai fondi antichi alle collezioni storiche e speciali*, p. 271-90) dialogano con i problemi della valorizzazione e propongono un «nuovo paradigma per le collezioni storiche», non più mere depositarie della memoria comunitaria, ma testimoni di «un concetto alto, filosofico ed etico» di conservazione della memoria *tout court*, perché chiamate a rinvigorire «l'eredità del passato», traendo «il loro valore e significato [...] in un processo di interpretazione permanente» (p. 275-277). Da condividere, anzi da promuovere con forza, la netta presa di distanza (p. 277-278) da ogni discriminazione dei lettori su base culturale e sociale: quante biblioteche italiane riservano la consultazione dei libri antichi a lettori che esse si sentono in diritto (e giuridicamente non lo sono!) di ammettere solo dopo un'attenta valutazione della sua qualificazione scientifica e/o professionale? Non è su queste basi che occorre organizzare un efficace «sistema di sicurezza» (p. 279) che difenda seriamente il patrimonio librario, *in primis* quei libri antichi che Lorenzo Baldacchini estende, come categoria, a «tutti quelli realizzati con procedimenti tipografici precedenti [...] le tecnologie della *fotoriproduzione*» (p. 258).

Forte di molti approfondimenti direttamente collegati alla biblioteconomia (fra tutti sottolineo l'importanza di dare conto – e lo fa benissimo Anna Maria Tammaro, alfiere della disciplina in prestigiosi contesti internazionali – del dibattito sulla formazione e sull'aggiornamento professionale del bibliotecario), la raccolta di saggi è utile, se non imprescindibile lettura, per aspiranti bibliotecari, per studenti di ogni ordine e grado, nonché per bibliotecari già in trincea. Saranno loro a trarre il massimo profitto dai *case studies* presentati, dalla imponente bibliografia, dal continuo rinvio ai testi fondanti (linee guida, documenti, apparati normativi ecc.), ai quali sono invitati a far ricorso per misurarsi senza intermediari sulla fonte delle riflessioni critiche da essa derivate.

Priva di indici nominali o analitici, la *Biblioteconomia* di Solimine e Weston lascia al lettore, come in antico regime tipografico, il piacere (ma anche la fatica) di postillare i testi, per poi allestire mappe capaci di guidarlo nel rileggere e nel riveditare le proprie pagine.

Maria Gioia Tavoni  
Università di Bologna