

Centralità del servizio: le customer satisfaction nelle biblioteche: atti del Convegno, 9 maggio 2006, a cura di Sandro Apis e Anna Maria Della Fornace. Roma: AIB Sezione Marche, 2007. 118 p. ISBN 978-88-7812-167-6. € 16,00; soci: € 12,00.

Come recita il *Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche*, «il bibliotecario è un intermediario attivo tra gli utenti e le risorse» e «la formazione e l'aggiornamento professionale [dello stesso] sono indispensabili per garantire servizi adeguati».

Alla stregua di questa considerazione, la biblioteca, da sempre “soggetto propulsore” culturale e produttivo di idee e di informazioni, ha il compito di adeguare i propri servizi sia sulla base dell'utenza che già la frequenta che su quella ancora da “avvicinare” (cfr. sul tema l'intervento di Luca Ferrieri, *Dei diritti e dei valori: dieci (s)punti programmatici per la biblioteca prossima ventura*, presentato al convegno “I diritti della Biblioteca”, Milano, Palazzo delle Stelline, 2008).

Di qui, la necessità di mettere a punto delle strategie comunicative di ritorno volte a misurare se la qualità “percepita” raggiunge esiti positivi anche in termini di fabbisogno di aspettative dell'utenza (*soddisfazione*), e non solo di successo *tout court* (*qualità tecnica del servizio*).

Condurre un'indagine secondo criteri scientifici presenta tuttavia una serie di difficoltà che non si limitano a una mera predisposizione di un questionario per utenti reali e potenziali, e alla creazione di qualche grafico. Senza precipitare in un'interpretazione troppo aziendalistica della biblioteconomia, è vero che organizzare una biblioteca con progetti e attività controllate di rilevazione più trasparenti, quali gruppi di discussione tra utenti e/o bibliotecari, un impegno continuo e periodico di raccolta di dati omogenei (detti “indicatori”) o la compilazione di linee guida, produce elementi interessanti di riflessione sulla qualità dell'informazione. Difatti, è solo documentando e condividendo la conoscenza dell'andamento di un servizio che si rende possibile la messa in azione di un ambiente – in questo caso la biblioteca –, dotato di senso cognitivo e con scopi e identità sempre aggiornati sull'utenza.

A questo proposito, un caso degno di attenzione è quello relativo alle biblioteche spagnole, qui riportato da Margarita Pérez Pulido, le quali applicano già dagli anni Novanta un sistema che punta allo sviluppo di nove criteri essenziali di valutazione del servizio, a loro volta suddivisibili in principi di raccolta e di analisi dei risultati (metodo EFQM). Questo modello è altresì in linea con le norme ISO 9000 e 11620 e ha permesso l'ottenimento delle rispettive certificazioni da parte di diverse biblioteche che vi hanno aderito.

Quello spagnolo è un sistema oramai consolidato e riproposto a più riprese nelle biblioteche universitarie e di pubblica lettura, e che, pur differenziandosi da quello italiano, non si discosta molto nelle linee generali dalla proposta di Giovanni Di Domenico che, nel suo intervento sulle strategie di ascolto e di comunicazione dell'utenza, propone un apparato strumentale che trova il suo punto di forza nella coniugazione di tre stadi programmatici, ognuno dei quali prevede una serie di azioni: pre-analisi (raccolta di dati dai bibliotecari e osservazione di comportamenti di uso dei servizi), organizzazione (scelta di fattori di qualità da indagare e definizione degli obiettivi) e interpretazione dei dati (raccolta di dati e spiegazione e presentazione degli stessi).

Sulla base di queste considerazioni, la qualità di un servizio è quanto mai commisurata alla valutazione della percezione degli utenti e rappresenta un criterio fondamentale per affinare il valore di centri di informazione e conoscenza, quali le biblioteche.

Ebbene, per arrivare – come riportato nell'*incipit* – a un miglior funzionamento dei servizi e a un arricchimento del bagaglio professionale dei bibliotecari, è necessario disporre di elementi di riscontro da gestire al fine di un perfezionamento delle tecniche e degli stessi servizi che i bibliotecari quotidianamente mettono in campo.

Francesca Canovi
Biblioteca civica Antonio Delfini, Modena