

CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA
BIBLIOTECA MULTIMEDIALE & CENTRO DI DOCUMENTAZIONE
“Teca del Mediterraneo”

9° WORKSHOP
Qualità e oltre:
cosa valgono le Biblioteche e i Centri di Documentazione

Tavola rotonda
La qualità nelle Biblioteche:
cosa produce per la collettività?

La governance dopo la qualità?
Alla ricerca della rilevanza sociale del servizio bibliotecario

Roberto Ventura
Università degli studi di Firenze - Sistema Bibliotecario d'Ateneo

Bari, 16/17 giugno 2006

Vorrei in questa sede lasciare dietro le quinte, ma solo in apparenza e momentaneamente, il punto di vista del bibliotecario - quello universitario che lavora a supporto della didattica e della ricerca o quello di ente locale che assicura un servizio di pubblica lettura e di informazione per il territorio, di divulgazione culturale e conservazione della memoria locale - per tentare alcune considerazioni in merito ai valori e ai significati che le biblioteche presentano agli occhi dell'uomo della strada, del decisore politico e dei possibili interlocutori. L'intento è di fornire una traccia, ad un livello introduttivo, per mostrare come sia possibile tenere presenti tali valori e significati nella definizione - o elaborazione - della missione della biblioteca, degli obiettivi qualitativi di servizio, del ruolo e dell'immagine che un istituto bibliotecario sceglie di perseguire sotto il profilo pubblico. Nella riflessione biblioteconomica esiste un filone di ricerca volto a portare alla luce l'impatto sociale delle biblioteche: si tratta di un'area di studio fortemente connessa alla realtà operativa ma che presenta ripercussioni sul piano più squisitamente teorico degli effetti sociali e culturali che una biblioteca può produrre, ed al cui proposito si è cominciato a tracciare alcuni bilanci e suggerimenti di sviluppo per la ricerca futura. Conoscere e valutare la rilevanza sociale della biblioteca può rivelarsi utile per affrontare questioni di politica interna all'ente di appartenenza, per la gestione della qualità dei servizi, per la selezione delle priorità e dello stile promozionale, per affinare la politica di gestione delle raccolte, per far sì che l'offerta bibliotecaria sia sempre più efficacemente vicina alla domanda.

L'impatto sociale delle biblioteche coinvolge i fondamenti e le modalità della comunicazione che si attuano tra la biblioteca e l'ambiente di riferimento: una questione aperta, dal momento che in biblioteconomia non è stato del tutto chiarito quali siano i valori di verità o le aspettative con cui utenti e bibliotecari percepiscono, costruiscono e trasmettono le rappresentazioni degli oggetti linguistici codificati nei documenti e l'immagine degli istituti che li gestiscono. Il problema di ciò che accade, per così dire, oltre il banco della distribuzione riguarda sia la comunicazione catalografica (in genere, i sistemi di ricerca e recupero dei documenti che la biblioteca allestisce) sia la percezione della biblioteca nel suo complesso (biblioteca come organizzazione di servizi che tutela e promuove valori - conoscenza, informazione, istruzione, memoria, eccetera - presenti in una comunità).

Quando si rivolge alla biblioteca per accrescere le proprie conoscenze rispetto a determinati interessi o curiosità intellettuali, l'utente va alla ricerca di unità documentarie non necessariamente note, nell'aspettativa di pervenire ad amplificazioni testuali e multimediali di quegli interessi o curiosità. Il rapporto semantico profondo (qui, riguardante la relazione tra segno e significato) che intercorre tra le espressioni di ricerca utilizzate dall'utente e i significati che egli si aspetta di trovare racchiusi nei documenti resta in ombra nonostante la mediazione del catalogo, ed i processi di riduzione e ampliamento di significato che intercorrono tra documento primario (testo, immagine, musica, o "grappoli" ibridi di documenti) e rappresentazioni metalinguistiche che ne fa l'utente non sempre sono noti al bibliotecario, sebbene la valutazione sull'uso dei cataloghi e dei sistemi di information retrieval abbia tentato di quantificare per lo meno l'*efficienza* delle procedure di recupero dell'informazione. Ci sono alcune problematiche il cui chiarimento fornirebbe al bibliotecario elementi estremamente utili per implementare la qualità dei servizi e rafforzare il ruolo sociale della biblioteca. Ad esempio: conoscere che cosa cambia nella mente dell'utente dopo la fruizione di un libro recuperato a partire da un bisogno informativo; conoscere in che modo e con quale *efficacia* il catalogo - e, per estensione, la biblioteca - anticipa tali modificazioni; chiarire il ruolo giocato dal linguaggio naturale (il linguaggio quotidiano, non formalizzato) nelle dinamiche formali della biblioteca e nelle transazioni documentarie che essa pone in essere; sapere che cosa ha spinto l'utente a rivolgersi ad una biblioteca ovvero a preferire alla biblioteca un altro soggetto; evidenziare su quali attività umane l'uso della biblioteca, o la sua presenza in una comunità, incide positivamente; as-

sumere consapevolezza del significato che l'esistenza delle biblioteche riveste per coloro che non ne sono utenti abituali.

Tra aspettativa e soddisfacimento si costituisce una relazione di significato *interna*, nel senso che aspettativa e soddisfazione si fondano sulla condivisione del medesimo significato, delle medesime condizioni di significanza¹. Al bibliotecario è sicuramente nota la relazione interna tra documento e catalogo o tra raccolta documentaria e biblioteca in quanto sistema di mediazione culturale e di servizi che ruota attorno alle raccolte documentarie - poiché documento e catalogo, catalogo e biblioteca, biblioteca e pubblico sono messi in contatto grazie ad una cornice contestuale (cioè un linguaggio formalizzato quale quello catalografico e una disciplina biblioteconomica) nella quale è possibile operare una traduzione reversibile tra documento e indice o tra domanda e offerta di servizi informativi; ma possiamo dire che sia altrettanto nota la relazione che sussiste tra pubblico e biblioteca, tra lettore e documento? Un documento presenta necessariamente il medesimo significato - e risulta "agganciato" ai medesimi percorsi semantici di mediazione - per chiunque? Dal punto di vista del lettore, la relazione documento-indice e raccolta-biblioteca è reversibile allo stesso modo in cui lo è per il catalogatore o per l'addetto allo sviluppo delle collezioni? Una chiave di ricerca (cioè, un indice assegnato ad un documento) o la comunicazione istituzionale (la promozione dei servizi) funzionano con pari livello di efficacia per tutti i lettori? È al proposito importante verificare se lo spettro dei significati, dei valori, delle utilità che il pubblico associa alla biblioteca sia o meno il medesimo utilizzato dal bibliotecario nel decidere politiche e progettare servizi, se sussistano in tal senso delle asimmetrie, se, ancora, sia corretto operare una traduzione automatica tra mancato uso dei servizi bibliotecari e indifferenza per le biblioteche e la lettura.

Se le percezioni - siano esse precise e analitiche come quelle dell'utente assiduo ed esperto o generali e talvolta vaghe come quelle del non utente - sono "cariche di teoria", di *quale* teoria esse volta per volta si fanno carico? Ad esemplificazione di come la percezione di un oggetto non sia facilmente separabile dalla sua costruzione mentale, il filosofo americano Hanson - a cui Kuhn si è fortemente ispirato - ha proposto la metafora di Tycho Brahe (seguace di Tolomeo e Aristotele) e Keplero che, su una collina all'alba, posti di fronte al medesimo evento fisico ed entrambi colpiti dalle medesime stimolazioni sensoriali, osservano il primo il sole che si alza e il secondo l'orizzonte che si abbassa: un oggetto della realtà, quando è posto al centro di un'esperienza, è interpretato "fin dal principio" e, variando lo schema concettuale di riferimento, può assumere immagini semantiche inconciliabili².

I cataloghi proiettano sulle raccolte gli oggetti concettuali avanzati dall'utente tramite meccanismi predisposti o semplicemente applicati dal bibliotecario (il quale stabilisce la pertinenza "oggettiva" delle proiezioni semantiche), restituendo all'utente insiemi documentari di arrivo variamente interpretabili in termini di rilevanza (soggettivamente decisa dall'utente successivamente alla fruizione); l'utente deve pertanto eliminare il rumore tramite procedure di *riconoscimento* che consentano di valutare i risultati della ricerca ed è proprio la circostanza del riconoscimento che fa della biblioteca un servizio che opera, dal punto di vista dell'utenza, per approssimazioni successive piuttosto che per precisazioni o determinazioni certe. In biblioteca è problematico realizzare una conoscenza indicale dei documenti data "una volta per tutte", praticabile cioè nei confronti di qualsiasi lettore. Una politica della catalogazione è importante quanto una politica di gestione di sviluppo delle raccolte: la catalogazione è una attività com-

¹ Cfr. Ludwig Wittgenstein, *Osservazioni filosofiche*. Introduzione e traduzione di Marino Rosso, Eianudi, Torino 1976, p. 18-26 (proposizioni 25-36). Ludwig Wittgenstein, *Ricerche filosofiche*. Edizione italiana a cura di Mario Trinchero, Eianudi, Torino 1967, p. 170-172 (proposizioni 437-446).

² Norwood Russel Hanson, *I modelli della scoperta scientifica. Ricerca sui fondamenti concettuali della scienza*. Feltrinelli, Milano 1978, p. 13-31. Cfr. Christopher Norris, *The Expert, the Neophyte, and the X-Ray Tube: Hanson on 'Seeing Aspects'*, in: «Epistemologia», v. 25 (2002), n. 1, p. 107-144.

pressa e caratterizzata da elevati costi temporali e monetari e pertanto poco competitiva sul breve termine, tuttavia essa si rivela in grado di perseguire livelli di strutturazione, precisazione bibliografica, controllo di autorità forse irraggiungibili per altri sistemi di recupero dell'informazione (ad esempio i motori di ricerca): il record bibliografico contiene una serie di dati e informazioni estremamente sintetica rispetto ai dati ed alle informazioni che è possibile reperire nei documenti che lo stesso record descrive e indicizza. È dunque necessario stabilire a quali finalità - in coerenza con le finalità della biblioteca - collegare il catalogo e decidere se i livelli descrittivi e di indicizzazione delle registrazioni debbano tendere ad essere spinti e analitici oppure sommarî e sintetici; occorre valutare se il tipo di ordinamento bibliografico e documentario che scaturisce dal catalogo risulti sovradimensionato o insufficiente rispetto alle esigenze di un territorio, rispetto ai target di pubblico che la biblioteca intende colpire. Inoltre, la realizzazione della missione che la biblioteca si è posta costituisce un'esigenza che non necessariamente collima con l'immediata popolarità, poiché la missione bibliotecaria e l'impostazione del catalogo scommettono, al contrario della popolarità, sul lungo periodo. Si tratta di esigenze non immediatamente conciliabili ma che tuttavia debbono essere correlate. Possiamo fare della biblioteca un'organizzazione che tenda all'esattezza o, per lo meno, ad una buona anticipabilità sociale della conoscenza - adottando una teoria che legittimi l'esistenza di una *library science* - oppure vi è la necessità "filosofica" di uno statuto disciplinare essenzialmente operativo, legato al contingente stato dell'arte - e affidato pertanto alla *librarianship*? Il dubbio tra teoria e operatività non è di facile scioglimento: la convivenza tra pensiero e azione è necessaria, quand'anche caratterizzata da un'interazione conflittuale. Le biblioteche, pur avendo la responsabilità di trasmettere conoscenze e documenti attuali alle generazioni future, sono un servizio pubblico soggetto alle aspettative, alla fruizione (talvolta solo potenziale, in altri casi effettiva), al giudizio di una pluralità di individui, con interessi, storie personali, esigenze di lettura e di studio differenziate. Il management bibliotecario ha tentato di far fronte a tale scenario proponendo una gestione orientata all'ascolto degli utenti ed attenta alle loro differenziazioni, nell'ottica di superare il distacco che si verifica tra erogatore di un servizio e pubblico quando si interrompono o risultano difficoltosi, talvolta per cause interne alla pubblica amministrazione, i legami comunicativi tra le due parti o quando la comunicazione è unidirezionale (da chi eroga il servizio a chi ne fruisce). Il management può essere visto come foriero di riduzionismo aziendalistico o snaturante la missione intimamente culturale e informativa della biblioteca qualora non se ne colga la natura filosofica (l'interpretazione della realtà, la rappresentazione del mercato), politico-sociale (l'efficacia delle organizzazioni è un vantaggio per la comunità) e umana (attenzione al cliente ed al personale) e lo si consideri, riduzionisticamente, una tecnica di passivo appiattimento dell'offerta sulla domanda. In realtà, l'unica reale alternativa al management è il vuoto gestionale e la mancata assunzione di responsabilità, individuale e sociale, dell'organizzazione che si dirige. Scriveva Drucker:

«il management, vale a dire l'organo direzionale e decisionale delle nostre istituzioni sociali, e soprattutto dell'impresa, è una *funzione generalizzata*, che si trova a dover affrontare gli stessi compiti di fondo in ogni paese, e sostanzialmente in ogni società. Il management deve dare una direzione all'istituzione che guida. Deve valutarne bene la funzione, stabilirne gli obiettivi ed organizzare le risorse in vista dei risultati che l'organizzazione deve conseguire. Il management [...] ha la responsabilità di indirizzare l'ottica e le risorse aziendali verso i migliori risultati. Nello svolgere queste funzioni essenziali, il management affronta ovunque gli stessi problemi. Deve organizzare il lavoro affinché risulti produttivo, deve guidare il lavoratore perché produca e si autorealizzi. È responsabile dell'impatto sociale della sua attività, e, soprattutto, è responsabile del

raggiungimento dei risultati, siano essi economici, di istruzione, o di cura dei malati, per il conseguimento dei quali l'istituzione è stata creata»³.

La gestione della qualità in biblioteca presuppone un interrogativo dal sapore antico, riguardante il ruolo dell'istituzione bibliotecaria: come deve porsi la biblioteca nella società contemporanea, quale tipo di relazione deve - o dovrebbe - con essa intrattenere, quale tipo di posizionamento - e relativamente a quali funzioni - può la biblioteca raggiungere?

Nella relazione tra domanda e offerta bibliotecaria si possono distinguere vari punti di vista, quello del bibliotecario propositore di una politica culturale, oppure quello del pubblico a cui il servizio è rivolto e, all'interno del pubblico, si potrebbe ulteriormente differenziare il punto di vista dell'utenza che frequenta la biblioteca da quello dei non utenti da conquistare. Potremmo, ancora, discriminare tra un approccio "supply-side", secondo cui è l'offerta a creare la domanda (affidando nell'ambito del sistema della comunicazione una funzione prioritaria alle capacità del soggetto produttore di servizi, che va lasciato libero al massimo grado di allocare le risorse di cui dispone), da un approccio "demand-side" (con cui un servizio pubblico forte e ben sostenuto finanziariamente può fare leva sulle teorie della qualità totale e sulla soddisfazione del cliente, focalizzando sulle esigenze dell'utente-cliente-cittadino, sulle caratteristiche della domanda attuale e attiva e adeguando ad essa le caratteristiche del servizio erogato).

Tra le valenze attribuibili alle biblioteche, e così ai servizi e beni culturali in genere, vi sono il valore di esistenza, che prescinde dall'uso attuale o futuro del bene e riguarda il significato culturale e simbolico che esso ricopre agli occhi di una comunità, o il valore di opzione, che non necessariamente coinvolge la fruizione diretta del servizio e si basa sul desiderio, da parte dell'attuale non-utente, di preservare per sé e per gli altri l'opportunità di una fruizione futura nonché la disponibilità a fornire all'uopo un sostegno economico tramite il sistema fiscale. È coinvolto qui il lato percettivo del bene-servizio, il ritorno sociale, culturale, economico degli investimenti pubblici, la capacità da parte del servizio di generare benefici indiretti, o externalità positive, per l'intero sistema sociale. Questa *vision* della biblioteca, che rivolge la sua attenzione alla comunità nel suo complesso, può presentare interessanti sviluppi sul piano gestionale, integrare a vari livelli la consapevolezza della funzione politico-culturale del servizio bibliotecario, far assumere alle organizzazioni bibliotecarie il medesimo peso di altri servizi pubblici (sanità, scuola, musei)⁴.

È tipico degli approcci ispirati alla qualità totale ed alla customer satisfaction applicati alla pubblica amministrazione studiare in particolare modo gli utenti "attivi" o "reali", dei quali sono frequentemente noti i dati anagrafici e le abitudini d'uso dei servizi, e ciò si verifica nonostante la circostanza che il mercato potenziale del servizio bibliotecario sia, per lo meno nel settore della pubblica lettura, assai consistente⁵. Negli anni passati il management bibliotecario ha evidenziato la necessità di intergere le misurazioni di performance (che portano alla luce il vo-

³ Peter F. Drucker. *Manuale di management. Compiti, responsabilità, metodi*. Traduzione di Carla Roggia e Roberto Spinola, revisione a cura di Sergio Antonucci, terza ristampa. Etaslibri, Milano 1991, p. 24-25.

⁴ Non sarà qui affrontato il tema della valutazione economica e delle valutazioni contingenti; al proposito mi permetto di rimandare a: Roberto Ventura, *Introduzione alla Contingent Valuation. Uno strumento per l'analisi economica delle biblioteche*, in: «Biblioteche oggi», v. 23 (2005), n. 7, p. 44-62.

⁵ Secondo un sondaggio effettuato nel il 25 gennaio di quest'anno, il 70% della popolazione adulta non frequenta mai le biblioteche o le frequenta raramente, si veda: Pierangelo Giovannetti, *Cultura, non siamo all'anno zero*, in: «Avvenire, Agorà Domenica», 29 gennaio 2006, p. 3, anche in:

<http://www.db.avvenire.it/pls/avvenire/ne_cn_avvenire.c_leggi_articolo?id=615489&id_publicazione=2>; IPSOS Public Affairs, *Sondaggio IPSOS – Avvenire "Consumi culturali" Pubblicato su: Avvenire del 29/01/2006 documento informativo completo*, in: <http://www.agcom.it/sondaggi/dox/2006/IPSOS_30_01_06.doc>. Il dato può essere giudicato in sé negativamente, ma ci si può domandare se esso non sia sintomatico di un qualche progresso alla luce della tendenza rilevata nel 1996 da un'inchiesta commissionata dall'AIB, diversa per impostazione e obiettivi, la quale evidenziava come a frequentare raramente o per nulla le biblioteche pubbliche fosse ben l'89% degli intervistati: Romano Vecchiet, *Un'indagine sulla percezione del servizio bibliotecario pubblico in Italia*, in: «Bollettino AIB», v. 37 (1997), n. 1, p. 7-28.

lume quantitativo delle attività bibliotecarie) con misurazioni relative alla soddisfazione dell'utente (quest'ultima considerata il *core business* della qualità, la finalità ultima che dovrebbe in buona sostanza orientare la progettazione ed il miglioramento dei processi lavorativi interni e dei processi di servizio al pubblico tramite la valutazione degli attributi critici o avvertiti come più importanti dagli utenti medesimi). L'orientamento al cliente ha tra le righe posto in risalto che l'ottica tradizionalmente introversa della pubblica amministrazione doveva essere abbandonata in favore di una tensione "estroversa", capace cioè di realizzare un'effettiva integrazione tra soggetto erogatore del servizio e cittadino destinatario e utente, radicando sempre più la biblioteca nell'ambiente di appartenenza. Ma qualità e customer satisfaction, pur rimanendo strumenti gestionali irrinunciabili per l'efficacia, non sono sufficienti a garantire al bibliotecario la capacità di essere ad oggi "uomo d'azione" su più fronti⁶ e protagonista di una strategia di *governance*: dalla competizione per i finanziamenti all'interno dell'amministrazione d'appartenenza al fund rising, dalla capacità di conquistare autorevolezza e prestigio tra la gente e le istituzioni all'attività di advocacy, puntando sia sulla conservazione del "bene" libro sia sulla dimensione di "servizio" relativa all'uso ed alla circolazione documentaria.

Un visione della qualità connessa alla capacità di relazione tra biblioteca e comunità di riferimento può far compiere all'idea di qualità bibliotecaria un'ulteriore "fuga in avanti", che porti direttamente alla gestione del valore e della produttività sociale, in uno spettro gestionale che comprenda le sfaccettature dei beni meritori⁷, ampliando la portata manageriale della biblioteca (e le relative attività d'indagine e monitoraggio) all'economia ed alla sociologia del servizio bibliotecario. La biblioteca gestisce un bene quale la "conoscenza pubblica", organizzando servizi di deposito, circolazione e trasmissione documentaria che producono benefici "diretti" agli utenti e "indiretti" per tutti, anche suscettibili, seguendo i percorsi dell'economia della cultura, di una valutazione monetaria. I benefici diretti e indiretti, cioè la ricaduta sociale di una

⁶ Mi preme rilevare la lungimiranza e lo spessore gestionale, di estrema modernità, ravvisabile nelle parole che seguono: «I gruppi, coi quali una biblioteca di studio è chiamata a collaborare, sono università, accademia, associazioni, enti e istituti di ricerca, centri di documentazione, archivi e musei [...]. Quanto alle biblioteche di lettura pubblica, i gruppi con cui esse vengono necessariamente in contatto saranno ancor più vari e numerosi: in genere organismi che si occupano di cultura popolare o (come oggi si preferisce dire) di educazione degli adulti: scuole, università popolari, enti di turismo, di assistenza sociale, teatri, radio, televisione [...]. Dei temuti rivali del libro, i mezzi audiovisivi, l'iniziativa del bibliotecario può fare altrettanti alleati alla propria azione educativa. Tutto questo richiede la sua costante presenza: egli riuscirà a inserire la biblioteca nella vita intellettuale della comunità nella misura in cui adotterà il dinamismo, le tecniche e i metodi del nostro tempo, non rifuggendo dalla pubblicità e offrendo la collaborazione e [i.e. a? N.d.A.] iniziative altrui». Francesco Barberi, *Il bibliotecario uomo d'azione*, in: Id. *Biblioteca e bibliotecario*. Cappelli, Bologna, 1967, p. 274.

⁷ Si tratta di beni e servizi il cui godimento è un diritto di base del cittadino, scaturente dal semplice fatto di essere membro di una comunità e le cui esternalità ricadono positivamente sull'intera comunità indipendentemente dalla fruizione diretta: tipici esempi sono la scuola e la sanità. I beni meritori comportano vari ordini di problemi, su cui c'è controversia: 1) quali beni debbono essere considerati meritori e quali no; 2) quali condizioni economiche di fruizione applicare (tariffazione o gratuità); 3) chi deve assumersi la responsabilità della produzione (settore pubblico o privato); 4) quali livelli di inclusione sociale prevedere qualora sia prevista la gratuità o la fruizione agevolata (estensiva o limitata agli strati economicamente più svantaggiati della popolazione). Sono problematiche intrecciate: ad esempio, se la produzione fosse sostenuta esclusivamente dal finanziamento pubblico sarebbe possibile produrre una tipologia di beni piuttosto ristretta, limitandone peraltro o la qualità o la quantità; probabilmente è opportuno congegnare efficaci strategie di convergenza e integrazione tra pubblico e privato, tra gratuità e tariffazione, tra tutela degli interessi individuali e tutela dell'interesse pubblico. Cfr. *Merit Goods: A Policy Dilemma*, in: «Community Leader's Letters», v. 5 (1994), n. 2, «Economic Brief» No. 16, in: <<http://www.strom.clemson.edu/teams/ced/econ/5-2No16.pdf>>. Altri aspetti ai quali è opportuno accennare a proposito dei "merit goods" sono il problema dei *free riders* (coloro che per non sostenere l'onere del bene dichiarano di non essere disposti a pagare o esprimono rispetto al bene una preferenza sfavorevole, pur riconoscendone l'utilità sociale) e quello dell'illusione fiscale (concernente la sottovalutazione da parte del contribuente dell'onere effettivo di un servizio, il cui eventuale disavanzo deve essere ripianato con quote aggiuntive di denaro pubblico) cfr. *Valutare il servizio: per un bilancio sociale dei servizi bibliotecari*, in: *Biblioteconomia: dal costo al valore. 15° Seminario Angela Vinay. Venezia, Palazzo Querini Stampalia, 1-2 ottobre 2004*. A cura di Chiara Rabitti. Venezia, Fondazione Querini Stampalia, 2005, intervento di Giovanni Geroldi, p. 121-128, anche in: <<http://www.aib.it/aib/sezioni/veneto/vinay15/geroldi04.htm>>.

biblioteca di qualità, potrebbero essere misurati e valutati in vista dell'aggiornamento della mission e della diffusione tra gli operatori di un orientamento forte al servizio: la capacità di mantenere viva la visione organizzativa, il senso del proprio operare, è un fattore importante per limitare demotivazione, inefficienza, indifferenza verso le esigenze dell'utente.

A tale tipo di indagine è propedeutico un esame dei significati socialmente attribuibili al "fare biblioteca", esame non immediato alla luce di alcune considerazioni di carattere epistemologico. Facendo riferimento alla dicotomia individuo-collettività, possiamo domandarci se la società esista nei termini di oggetto tangibile e osservabile della realtà o sia piuttosto uno strumento concettuale che utilizziamo per rendere evidente e sintetizzare ciò che fanno e pensano gli individui. Possiamo riflettere sull'odierna possibilità di lettura "sociale" di un fenomeno, questione che concerne la crisi dei paradigmi tradizionali e storicamente attestati della ricerca sociale: i sistemi e le istituzioni sociali ricoprono ancora una funzione di definizione e di strutturazione delle identità e delle azioni individuali?

Sappiamo che il concetto di conoscenza in ambito sociale può subire variazioni in grado di ribaltare rappresentazioni e verità condivise o che tali rappresentazioni e verità possono variare da cultura a cultura, da ideologia a ideologia. Qualcosa di analogo capita anche nelle scienze naturali - fondate, quando possibile, sulla verifica sperimentale di laboratorio ma alle prese anche con la gestione di schemi concettuali e metodologie statistico-probabilistiche - qualora emergano fenomeni non giustificabili, portando a implementare la cornice interpretativa vigente. Sappiamo anche che la biblioteca è un istituto sociale e che nelle discipline sociali è estremamente difficile assoggettare a procedure di verifica empirica le generalizzazioni relative ad un ambito fenomenologico. Nelle discipline sociali, quand'anche si applichino metodologie formali rigorose e ben congegnate, non è possibile effettuare una rappresentazione *assolutamente* riduzionista della complessità che si sta osservando, e ciò rende estremamente difficile prevedere gli esiti di politiche, di programmi, di progetti. Le scienze sociali astraggono dalla complessità del reale fenomeni o insiemi di fenomeni che sono unici e non ripetibili e la selezione avviene grazie all'adozione, da parte dell'osservatore, di una serie di qualità che convergono in uno schema concettuale e che consentono di filtrare dalla realtà determinate relazioni tra oggetti e non altre. Nei fenomeni osservati, l'osservatore costruisce e ravvisa un modello teorico, ma i modelli e le teorie non sono oggetti fisici, questi strumenti interpretativi non vanno scambiati per entità fenomeniche: non è possibile conferire a tali oggetti mentali una dimensione empirica che non possiedono. Deriva da ciò la difficoltà a rendere "scientifica" una disciplina *sociale* come la biblioteconomia o a descrivere in una chiave storico-evoluzionistica, unitaria e coerente, la biblioteca in quanto istituto che ha attraversato secoli e società. Ha scritto Friederich Hayek:

«L'errore di trattare alla stregua di oggetti reali gli insiemi, che non sono altro che costrutti e che non possono avere altre proprietà che quelle derivanti dal modo in cui li abbiamo messi insieme a partire dagli elementi componenti, si è manifestato in varie forme, ma, forse più frequentemente, nella forma di teorie che postulano l'esistenza di una mente "sociale" o "collettiva" ed ha, sotto questo profilo, determinato l'emergenza di pseudo-problemi di ogni genere. La medesima idea si presenta spesso, anche se imperfettamente, mascherata nell'attribuzione alla società di una sua "personalità" o "individualità" specifica. Quale che ne sia la terminologia, queste forme hanno sempre in comune questa caratteristica: che invece di ricostruire gli insiemi partendo dalle relazioni fra menti individuali, delle quali abbiamo conoscenza diretta, trattano una vaga intuizione d'insieme come entità reale, come qualcosa di simile alla mente individuale». «La pretesa di saper cogliere i fenomeni sociali come insiemi, si manifesta nella forma, quanto mai tipica, dell'aspirazione a pervenire a una visione distaccata e onnicomprensiva delle cose, nella speranza che in tal modo rivelino la loro presenza quelle regolarità che invece non si possono distinguere a distanza ravvicinata». «Questa visuale remota e globalistica degli eventi umani, alla qua-

le aspira la mentalità scienziata, oggi viene spesso detta "visuale macroscopica". Forse sarebbe più giusto chiamarla visuale telescopica [...] dal momento che il suo proposito è proprio quello di ignorare tutto ciò che possiamo vedere solo dal di dentro»⁸.

Il tentativo di pervenire ad un'ontologia, su basi costruttivistiche o razionalistiche, che coinvolga per intero la collettività e risulti in grado di spiegarne strutture e processi prescindendo dagli individui che la compongono, che in essa operano o hanno operato, porta peraltro a sotto-dimensionare la portata delle necessità e delle problematicità che definiscono il destino di ciascuno, con le attitudini intellettuali, gli impulsi emotivi, le contraddizioni linguistiche e gli atti di volontà con cui il pensiero si concreta in scelte e azioni; nonostante gli sforzi di indirizzare la nostra mente e le sue espressioni verso lidi di chiarezza, di coerenza, di solidità epistemica, con tutta probabilità il destino, l'azione, la volontà costituiscono la sola "filosofia" o "verità" praticabile *sino in fondo*. Dietro alla società, in definitiva, raramente sono ravvisabili leggi, progetti, consapevolezze o "cospirazioni" trasparenti e condivise, né tanto meno è possibile comprovare l'esistenza di "necessità logiche" o metafisiche di sorta: molti istituti sociali, per quanto consolidati e difficilmente mutabili, o apparentemente necessari, sarebbero l'esito "inintenzionale" di azioni "intenzionali" avanzate da una pluralità, spesso conflittuale, di individui e delle quali occorre, volta per volta, chiarire la specifica genesi e lo specifico sviluppo⁹.

Entro quali limiti, pertanto, le biblioteche possono dare origine ad un progetto di servizio condiviso, controllabile e gestibile, e in che termini un progetto di biblioteca è percepito da ciascun cittadino o da ciascun strato della popolazione? Quali significati, universali o contingenti, assume la biblioteca nel più ampio sistema di relazioni culturali, sociali, economiche, eccetera, di cui fa parte? Se il concetto di "società" è utile all'indagine delle relazioni umane e costituisce un'ipotesi relazionale piuttosto che un oggetto della realtà, se la biblioteca è un istituto sociale, cioè una forma convenzionale del vivere associato, essa è al contempo anche un "modello" che valorizza nell'ambito delle sue "raccolte" determinati aspetti della realtà documentaria e della comunicazione. Occorre indagare in che modo tali aspetti possano essere condivisi con il pubblico e in quali circostanze essi diventino "rappresentativi" degli interessi del pubblico. Torniamo di nuovo sull'argomento della catalogazione: qual è, in una raccolta, il legame effettivo che sussiste tra un volume e l'altro? Gli argomenti affrontati, l'autore dell'opera, il proprietario, le modalità della fruizione, le associazioni costruite dall'utente? A proposito dell'integrazione dei servizi di accesso all'informazione e ai documenti, quali analogie o differenze risaltano, agli occhi dell'utente, tra OPAC e i motori di ricerca? Questi strumenti propongono, sotto la superficie di analoghe interfacce di ricerca, una tipologia di documenti, un ordinamento documentario ed un meccanismo di recupero dell'informazione molto distanti e forse inconciliabili e possono dare adito a inappropriate similitudini¹⁰. Quale identità assume la biblioteca pubblica nella comunità a cui si rivolge? Agenzia informativa, luogo della conservazione e della memoria locale, ponte con le tendenze culturali contemporanee, luogo di intrattenimento e svago, risorsa per l'economia locale, strumento di accesso alle reti informative? A proposito del rapporto tra biblioteca e tecnologia dell'informazione si è parlato di "scambio ineguale", nel senso che per quanto concerne la circolazione delle informazioni i modelli tecnologici risultano prevalenti per popolarità e diffusione rispetto ai modelli biblioteca-

⁸ F. A. von Hayek. *L'abuso della ragione*. Traduzione italiana di Renato Pavetto. Vallecchi editore, Firenze 1967, p. 66-69.

⁹ Cfr. Dario Antiseri, *Friederich A. von Hayek e il compito delle scienze sociali teoriche*, in: Istituto Accademico di Roma. *Acta 2002*. Roma, Istituto Accademico di Roma, 2003, p. 13-38.

¹⁰ Tra le differenze più vistose: il catalogatore interpreta un documento a partire da un sistema di catalogazione congegnato per determinate finalità; un motore di ricerca, invece, estrae dati e metadati presenti nel documento in modo che indicizzazione e la ricerca costituiscono processi basati su automatismi lessicali. I documenti delle raccolte bibliotecarie attraversano prima i processi selettivi dell'editoria poi quelli della politica di sviluppo della collezione, mentre su internet, come è noto, si può pubblicare e rintracciare contenuti di livello informativo, finalità e affidabilità assai difforni.

ri: questi ultimi sono più delimitati e decentrati rispetto ai processi dell'attuale società dell'informazione ma non per questo devono essere giudicati privi di valore propositivo, e forse anche alternativo, nei confronti di ciò che la tecnologia dell'informazione, contando su un'indubbia diffusione di massa, è in grado di offrire¹¹.

La società attraversa una fase di "demodernizzazione" se non di vera e propria "decomposizione": assistiamo alla scomparsa dei paradigmi identitari che fino ad oggi hanno caratterizzato le società occidentali moderne e contemporanee; assistiamo allo scollamento e alla relativa indipendenza dell'attore individuale dai sistemi in cui è immerso (e che utilizza con criteri strategici se non strumentali) nonché alla "dissociazione" tra politica, economia, cultura, informazione, lavoro, famiglia, religione, e così via¹². Di fronte alla transizione verso l'ossimoro di una "società dissociata" e "post-sociale" - forse un'interpretazione in negativo del concetto, rischioso ma libertario, di "società aperta" - ha ancora senso parlare di universo (*unus versus*) della conoscenza, di classificazione del sapere, di paradigmi e strumenti di comunicazione unitari e significanti o di ruoli a cui la biblioteca dovrebbe ispirarsi o conformarsi? Cosa dobbiamo fare per comprendere a fondo la natura, la funzione e le fruizioni possibili - ma anche "accettabili" sotto il profilo biblioteconomico - della biblioteca?

Secondo un'altra visione, la sfida odierna della biblioteca pubblica consiste nella promozione della democrazia intesa nei termini di società caratterizzata da processi decisionali ad ampia partecipazione (che presuppone l'esistenza di un minimo comune denominatore culturale in cui l'intera comunità dovrebbe riconoscersi) e nell'esigenza di tutelare e promuovere il multiculturalismo e la diversità (apportati, con diverse conseguenze, dal 1968 e dall'immigrazione dai paesi extra-occidentali), affinché sia scongiurata qualsiasi forma di esclusione sociale¹³. Le biblioteche pubbliche, nell'era della segmentazione del mercato e delle idee, tentano di esporre il pubblico alla diversità culturale, a cognizioni "altre" rispetto a quelle condivise da ciascun individuo o gruppo a forte aggregazione sociale (un club, una comunità religiosa, un'associazione di volontariato, un partito politico), ponendosi come «low-intensive meeting-places that can promote cross-cultural contact and communication»: da qui un rinato interesse per la dimensione di "luogo fisico" della biblioteca, in grado di assorbire anche la dimensione digitale¹⁴.

Sarebbe interessante indagare quale ruolo abbia giocato l'economia nella realizzazione del multiculturalismo (è mia opinione i meccanismi economici, laddove gli individui abbiano la libertà di utilizzarli senza barriere monopolistiche o oligopolistiche, lo favoriscano potentemente e favoriscano assieme ad esso una forte, e per certi versi inevitabile, conflittualità sociale). Emerge in un periodo come il nostro, connotato da dinamismo globale ed incertezza sociologica, l'esigenza di governare tali fenomeni, favorendo anzitutto la libera circolazione delle conoscenze e la formazione di un sapere critico e disponibile al confronto. Le biblioteche possono ricoprire un ruolo strutturale nella costruzione della società aperta e gestire una rete di interrelazioni con una varietà di attori o strati sociali.

A partire da alcune delle precedenti considerazioni si potrebbe essere tentati di indirizzarsi verso un pensiero biblioteconomico "debole", pessimista sulle finalità e sul successo della biblioteca pubblica contemporanea; senza dubbio le difficoltà naturalmente legate alla gestione bibliotecaria sono oggi connotate da un elevato grado di complessità: ciò non significa rinun-

¹¹ Considerazioni importanti, queste, per decifrare la mission bibliotecaria e definire quale direzione imprimere al settore bibliotecario; si veda in proposito: Paolo Traniello. *Biblioteche e società*. il Mulino, Bologna 2005, p. 88-92.

¹² Cfr. Alain Touraine. *Sociologia*, traduzione dal francese di Alessandra Cocchi. Editoriale Jaka Book, Milano 1998 (in particolare, p. 31-46).

¹³ Ragnar Audunson, *The public library as a meeting-place in a multicultural and digital context. The necessity of low-intensive meeting-places*, in: «Journal of Documentation», v. 61 (2005), n. 3, p. 432.

¹⁴ Cfr. Ivi, p. 437-438.

ciare al tentativo di razionalizzare la natura della biblioteca, un istituto rivolto ad una comunità locale, nazionale, universitaria, aziendale ed il cui l'impatto sociale può costituire l'effetto - o un ipotesi sull'effetto - della qualità dei servizi posti in essere oppure una stima ed una valutazione della ricaduta della gestione medesima sulle relazioni che si instaurano tra biblioteca, utenza e ambiente.

Nella recente letteratura sono state individuate varie accezioni di impatto sociale: si parla di fatti di *social benefit*, *social capital* e *social value*, spesso come sinonimi di impatto sociale sebbene tali espressioni denotino un significato più delimitato. Si può distinguere tra un parametro d'indagine "neutro" (ad esempio, l'incidenza della biblioteca nelle attività dei cittadini, che può essere nullo o positivamente quantificabile) ed uno "positivo" (il valore e i benefici prodotti dalla biblioteca, che possono essere di varia natura: economici, culturali, di inclusione o esclusione sociale, politico-democratici, d'informazione, eccetera). Si possono riconoscere varie ragioni per stimare l'impatto sociale:

- 1) giustificare l'entità delle risorse impiegate per i servizi bibliotecari e pervenire ad un loro incremento;
- 2) conseguire miglioramenti nella qualità del servizio;
- 3) approccio olistico alle valutazioni e combinazione di più tecniche d'indagine, affinché la percezione sociale della biblioteca sia stimata in tutte le possibili sfaccettature;
- 4) ottenere indicazioni che consentano di affrontare i cambiamenti che investono i sistemi economico, demografico, dei mezzi e delle dinamiche di comunicazione¹⁵.

La misurazione dell'impatto sociale potrebbe divenire parte ordinaria delle pratiche di misurazione e valutazione della performance di un'organizzazione piuttosto che costituire oggetto di indagini episodiche¹⁶, prefigurando uno schema del tipo:

Inputs → Processes → Outputs → Outcomes → Impacts

Il rapporto tra qualità in biblioteca e produttività sociale della biblioteca suggerisce di estendere lo spettro d'indagine in materia di misurazioni e valutazioni bibliotecarie al di là della customer satisfaction (paradigma che resta comunque essenziale per la valutazione dell'efficacia dei servizi e l'individuazione delle criticità). Il prodotto della qualità bibliotecaria può essere studiato, escogitando misurazioni adeguate, in relazione alle seguenti dimensioni e ricorrendo alle tecniche di "social audit":

- The social role of the public library
- The sense of ownership that communities express for their library service
- The educational role of the library
- The economic impact of the library
- Its impact on reading and literacy
- Its part in developing community identity and confidence
- Equity in service delivery¹⁷

¹⁵ Cfr. Barbara Debono, *Assessing the Social Impact of Public Libraries: What the Literature is Saying*, in: «Australasian public libraries and information services», v. 15 (2002), n. 2, p. 82-84.

¹⁶ Jenny Craven, Peter Brophy, *Evaluating the longitudinal impact of networked services in UK public libraries: the Longitude II project*, in: «Performance measurement and metrics», v. 5 (2004), n. 3, p. 113.

¹⁷ Alan Bundy, *Best value: Libraries*, in: «Australian Library and Information Association», *ALIA 2000. Capitalising on knowledge. The information profession in the 21st century 24-26 October 2000*, in:

L'uso delle biblioteche di pubblica lettura sembra collegato al consolidamento di propensioni culturali preesistenti nell'utenza piuttosto che costituire un fattore di cambiamento sociale o culturale: negli Stati Uniti la biblioteca pubblica è usata regolarmente da una minoranza di adulti e la maggior parte dei prestiti è concentrata su una minoranza di utenti; l'uso della biblioteca è inoltre collegato ai livelli di istruzione: in genere gli utenti effettuano un numero maggiore di acquisti librari rispetto ai non utenti, hanno una coscienza sociale più elevata e fruiscono soprattutto di opere di recente pubblicazione; la maggior parte degli utenti va in biblioteca per ragioni legate al tempo libero o per estendere le proprie conoscenze piuttosto che per cercare informazioni. Gli utenti più assidui della public library statunitense e britannica appartengono alla classe media colta ed il fattore educativo sembra ricoprire un ruolo chiave nella frequentazione della biblioteca risultando direttamente proporzionale all'intensità dell'uso¹⁸. In Gran Bretagna l'impatto sociale delle biblioteche sembra addirittura diminuito durante anni 90, se ci limitiamo a considerare alcuni dati quantitativi: da un lato le grandi librerie hanno effettuato una politica aggressiva sia riguardo all'orario di apertura sia per ciò che concerne i prezzi, ottenendo una crescita delle vendite, dall'altro sono diminuite viste e prestiti delle biblioteche pubbliche. Anche internet si è consolidato come risorsa per il tempo libero e fonte di informazione, probabilmente a discapito della biblioteca pubblica: diminuiscono infatti visite e prestiti nonostante elevati livelli di customer satisfaction (eccezion fatta per l'ampiezza delle raccolte e gli orari di apertura nei confronti dei quali vi sono punte di insoddisfazione)¹⁹. Altri ritengono invece che difficilmente internet può sovrapporsi ai "mercati" tipici della biblioteca, dato che una parte consistente della navigazione è dedicata solitamente a streaming e download di brani musicali, all'internet banking e al commercio elettronico; inoltre, le ricerche più efficaci su internet sono quelle effettuate dai bibliotecari e i motori di ricerca sarebbero carenti di una delle proprietà più interessanti dei cataloghi e della biblioteca: la scoperta imprevista di libri rilevanti sconosciuti all'utente (serendipity), circostanza che può costituire un fattore importante nella gestione delle raccolte qualora si desideri valorizzare ciò che, da sempre, costituisce uno dei tratti caratterizzanti della public library, cioè l'eterogeneità della collezione, la diversificazione delle idee, la capacità di presentare più punti di vista su una serie di argomenti e di costruire una raccolta documentaria non standardizzata che non disdegna di affidarsi all'editoria di nicchia per perseguire le proprie finalità di servizio²⁰. Oltre a ciò, l'impatto sociale della biblioteca è legato alla capacità di ripensare l'organizzazione degli spazi e la propria funzione cittadina in occasione della costruzione di nuovi edifici in localizzazioni appropriate rispetto alle mutate caratteristiche del tessuto urbano. Le biblioteche di nuova edificazione si contraddistinguono per un design moderno e per la dotazione di tecnologia aggiornata, per la presenza di *open spaces* e di *facilities* per il pubblico, con esiti incoraggianti sotto l'aspetto percettivo e della soddisfazione delle nuove esigenze dell'utenza: nella biblioteca ri-progettata si assiste ad un incremento dell'utenza e della frequentazione, in taluni casi anche con punte superiori al 50%²¹.

La lettura dell'impatto sociale e il social auditing della biblioteca sono resi possibili dalla ricerca degli stakeholders, di tutti coloro, individui o gruppi, che possono essere influenzati dall'organizzazione o che sono in grado di influenzarla: è importante tendere all'eshaustività

<<http://conferences.alia.org.au/alia2000/proceedings/alan.bundy.html>>.

¹⁸ Emir Jose Suaiden, *The social impact of public libraries*, in: «Library Review», v. 52 (2003), n. 8, p. 383-384.

¹⁹ Audit Commission. *Building Better Library Services: Learning from Audit, Inspection and Research*. London, Audit Commission, 2002, p. 8-19.

²⁰ Cfr. Ron E. Scroggum, *The American public library and its fragile future*, in: *New Library World*, v. 107 (2006), n. 1220/1221, p. 10-11.

²¹ Paul Childs, *Sssh! The quiet revolution*, in: «New Library World», v. 107 (2006), n. 1222/1223, p. 149-156.

per ottenere una rappresentazione completa degli aspetti sociali della biblioteca pubblica²². L'impatto sociale della biblioteca può comporsi di questi elementi²³:

- *Personal development.* This covers aspects of individual change such as education, skills, confidence and social networks.
- *Social cohesion.* This concerns issues such as connections between people and groups, intercultural and intergenerational understanding and fear of crime.
- *Community empowerment and self-determination* which addresses organisational capacity building, consultation and involvement in democratic processes and support for community-led initiatives.
- *Local image and identity* which deals with sense of place and belonging, local distinctiveness and the image of public bodies.
- *Health and well-being.*

A questi elementi se ne possono aggiungere altri, estendendo l'impatto sociale anche agli aspetti economici, soprattutto in relazione a servizi di informazione rivolti agli imprenditoriali locali, a chi è in cerca di lavoro, agli studenti ed ai consumatori²⁴; ancora, hanno rilevanza in proposito l'informazione turistica laddove non vi sia un turist office, le funzioni di centro informativo per il tempo libero²⁵, l'equità di accesso all'informazione senza discriminazioni di sorta (fisiche, geografiche, economiche, sociali, etniche)²⁶. La realizzazione degli obiettivi sociali della biblioteca è condizionata da una serie di fattori, alcuni gestiti direttamente dalla biblioteca, altri controllati dalle autorità locali²⁷:

- Resources
- Marketing and awareness of the service
- Library rules and culture
- Staff attitudes
- The relationship with local politicians
- Fear of crime
- Location

L'impatto della biblioteca può essere valutato anche sotto il profilo della promozione della lettura di evasione, basata sul prestito di libri di "fiction" o altre forme di "imaginative literature", che prefigura una funzione ulteriore rispetto a quella educativa e di agenzia informativa al servizio del cittadino, vale a dire una dimensione prettamente legata all'intrattenimento e al tempo libero²⁸ - per la quale, peraltro, in Gran Bretagna si è formato un dibattito sin dagli esordi della public library e una sensibilità diffusa da parte del pubblico²⁹. Vi sono una serie di fattori

²² Rebecca Linley, Bob Usherwood. *New Measures For The New Library. A Social Audit of Public Libraries.* British Library Board, 1998, p. 10, anche in: <<http://cplis.shef.ac.uk/newmeasures.pdf>>.

²³ Ivi, p. 30.

²⁴ Ivi, p. 49-53.

²⁵ Ivi, p. 56.

²⁶ Ivi, p. 59-71.

²⁷ Ivi, p. 74. Il primo punto riguarda le risorse economiche e umane, gli spazi, l'orario di apertura; il secondo concerne l'informazione sui servizi e le opportunità informative; il terzo coinvolge l'immagine della biblioteca come organizzazione non elitaria e aperta a tutti; il penultimo e l'ultimo hanno a che fare con la localizzazione della biblioteca in un luogo isolato, la sua distanza dalle abitazioni degli utenti, la sua centralità rispetto al tessuto urbano.

²⁸ Jackie Toyne, Bob Usherwood. *Checking the books. The Value and Impact of Public Library Book Reading.* Centre for the Public Library and information in Society Departement of Information Studies The University of Sheffield, 2001, in: <<http://cplis.shef.ac.uk/checkingthebooks.pdf>>.

²⁹ Cfr. Emma Hayes, Anne Morris, *Leisure role of public libraries: A historical perspective*, in: «Journal of Librarianship and Infor-

gestionali, eminentemente biblioteconomici, in relazione ai quali l'orientamento alla qualità dei processi ed alla soddisfazione dell'utente è determinante, che influiscono direttamente sull'impatto sociale della lettura d'evasione³⁰:

- Stock Selection and Management
- Evaluation
- Reader Development and Fiction Promotion
- Staff ~ recruitment and competency

Il primo fattore evidenzia la necessità di una politica consapevole di gestione e sviluppo delle raccolte collegata all'analisi della domanda di lettura espressa dal pubblico, a tecniche efficaci di selezione degli acquisti e a tempi di fornitura rapidi, il tutto teso a formare una raccolta di qualità, ad ampia disponibilità di titoli, caratterizzata da un elevato rapporto di volumi disponibili per utente potenziale³¹.

La valutazione della qualità raccolte evidenzia una criticità: numero di prestiti e delle prenotazioni costituiscono il metodo più usato, ma si avverte un senso di insufficienza ed inadeguatezza di tale pratica dal momento che enfatizza il ruolo della raccolta piuttosto che la sfera percettiva del lettore (la quale può essere valutata tramite l'esame dei reclami, sebbene gli utenti siano in genere riluttanti a palesare al bibliotecario la propria insoddisfazione); sono inoltre auspicabili indagini che, oltre a puntare sul livello di soddisfazione degli utenti, portino alla luce anche le opinioni dei non utenti³².

È importante che i bibliotecari sappiano efficacemente comunicare alle autorità locali e ai decisori politici le esternalità prodotte dalla lettura. Ricorre una positiva ricaduta per il tessuto economico: la lettura e l'alfabetizzazione sono investimenti che si riflettono positivamente sia sull'economia locale sia sulla qualità del lavoro, oggi caratterizzato da un'evoluzione permanente che richiede sviluppate capacità di apprendimento continuo³³.

Interessante è uno studio effettuato presso la biblioteca pubblica di Huntsville³⁴ (una cittadina dell'Ontario di circa 18.000 residenti), dove, per valutare l'impatto della biblioteca sulla comunità sono stati indagati, con vari metodi:

- cinque benefici sociali connessi con la crescita e sviluppo della persona:

1. Information Services for Personal Decisions
2. Lifelong Learning
3. Search for employment
4. Use of leisure time
5. Reading readiness for preschool children

- due benefici riguardanti lo sviluppo della comunità:

mation Science», v. 37 (2005), n. 2, p. 75-81; Emma Hayes, Anne Morris, *Leisure role of public libraries: User views*, in: «Journal of Librarianship and Information Science», v. 37 (2005), n. 3, p. 131-139.

³⁰ Jackie Toyne, Bob Usherwood. *Checking the books...*, *Cit.*, p. 101.

³¹ Ivi, p. 101-107.

³² Ivi, p. 109-112.

³³ Ivi, p. 128-143.

³⁴ Southern Ontario Library Service. *The Library's Contribution To The Community. Case Study in the Huntsville Public Library*, consultants Peggy Malcolm, Terry Sarazen, in:

<<http://www.library.on.ca/links/clearinghouse/strategicdev/resources/casestudies/huntsville.htm>>. La ricerca è basata su: *The Library's Contribution to Your Community. A Resource Manual for Libraries to Document their Social and Economic Contribution to the Local Community*. Prepared by: dmA Planning and Management Services, for the Southern Ontario Library Services, 1998, che identifica 13 benefici sociali e personali più 8 benefici economici.

- 6. Satisfaction with the community as a place to live
- 7. Community Awareness

- un beneficio concernente il sostegno ai gruppi della comunità:

- 8. Support for the individual in the education system

- due benefici economici diretti:

- 9. Employment
- 10. Purchase of Goods and Services

- un beneficio economico indiretto:

- 11. Support for the Retail Sector

I risultati hanno portato alle seguenti valutazioni:

- 1. the library contributes significantly by providing information to assist users with decision-making;
- 2. the library is a vital resource for learning for leisure and promoting literacy;
- 3. the library is a key contributor to the search for employment because it provides access to free or low cost materials and services, is open in the evening and on weekends, is convenient, quiet and has a knowledgeable staff;
- 4. the library serves the entire community and is a primary source of recreational reading material; nonusers support full and equal access to the library; users are very satisfied with the library and its services;
- 5. the library is very active in promoting reading readiness and children's programming; both users and non-users value the library's contribution to reading readiness;
- 6. 92% of the respondents ranked the library as one of the two top services that benefits the community [...]; the public library received the second highest ranking as "services that the Town of Huntsville does best in delivery". It was ranked just behind snow removal but ahead of fire protection and prevention, tax collecting & billing, and even of parks and recreation [...]; the public library ranked as the number one choice in the better than expected category" when asked to rate the quality of the specific Town services [...];
- 7. [...]
- 8. the role of the library in supporting educational institutions is becoming increasingly important; the library has been successful in a special effort to reach out to student users; the library is a significant resource for homeschoolers and alternative schools;
- 9. with 3 full-time library employees and 11 part-time library employees in Huntsville, just over \$200,000 was paid in salaries alone; with respect to job training and skills development, a former student employee indicated a very positive work experience and solid training obtained through working at the library;
- 10. in 1998, the public library purchased goods and services from 38 different businesses in the community with a total value of \$32,029;
- 11. in other research, it has been shown that when libraries are located in the downtown business district, people using the library may also visit neighbouring businesses. In

Huntsville, 71.4% of library users indicated that they combined a visit to the library with shopping

Uno studio condotto sulle biblioteche pubbliche della Pennsylvania tramite varie tecniche - analisi dei "service log", focus group o altri tipi di intervista effettuati nelle singole biblioteche, questionari distribuiti agli utenti - ha evidenziato varie modalità di impatto sociale. Tramite i focus group sono stati evidenziati i seguenti benefici³⁵:

- Promote local economic activity and development;
- Access and training to computers and the Internet;
- Access the Web through Public Libraries;
- Provide information;
- Support to a democratic society and promotion of civic responsibility;
- Support to community agencies;
- Give cradle-to-grave services;
- Support of adult education;
- Source of inexpensive leisure materials;
- Support of local culture and the arts; and
- Provide important services to children.

Da un'indagine effettuata tramite un questionario distribuito agli utenti in tutte le biblioteche dello stato, emerge che il valore delle biblioteche pubbliche della Pennsylvania risiede per il 58,7% degli intervistati nella possibilità di accesso all'informazione (difficilmente o per nulla accessibile tramite altre fonti), il 31,5% ha indicato che l'utilizzo dei servizi bibliotecari li ha resi più produttivi nella propria attuale attività lavorativa, il 14,0% degli utenti ha visto accrescere il proprio successo finanziario³⁶. L'utente che si è recato in biblioteca per ragioni di business ha trovato assistenza nella ricerca di un nuovo lavoro o di opportunità imprenditoriali e per localizzare, utilizzare, promuovere un'azienda locale o supportarne l'avvio. La biblioteca pubblica è utile all'istruzione individuale generale o a quella istituzionale³⁷. Nella medesima indagine si chiedeva di identificare l'impatto più importante esercitato dalla biblioteca pubblica sull'intervistato; ne sono emersi, sinteticamente, i seguenti rendimenti³⁸:

- Business. Library services assist individuals to establish, grow, and/or diversify small businesses.
- Literacy. Library services promote, foster, and enhance literacy skills in children, young adults, and adults.
- Education. Library services supplement and augment the educational experience of students – both in the K-12 and higher education environments.
- Information access. Library services provide access to a wide range of information resources in a variety of formats (e.g., electronic, Internet, print).
- Engagement. Library services keep the mind active, a particularly powerful resource for retired individuals.

³⁵ Charles R. McClure, John Carlo Bertot. *Public Library Use in Pennsylvania: Identifying Uses, Benefits, and Impacts. Final Report*. For: Pennsylvania Department of Education Office of Commonwealth Libraries Bureau of Library Development, 1998, p. 10-11, in: <<http://www.ii.fsu.edu/~cmccclure/padeptedumerge.pdf>>.

³⁶ Ivi, p. 60.

³⁷ Ivi, p. 61.

³⁸ Ivi, p. 67.

- Arts and culture. Library services promote an awareness of local, state, and national arts and culture.
- Democracy. Library services foster an informed citizenry, which in turn promotes citizenship.

Nello specifico, considerando benefici e impatto sotto un profilo di maggiore concretezza, è emerso che la biblioteca produce, indipendentemente dal reddito, dall'età e dal grado di istruzione degli utenti le seguenti utilità³⁹:

- Assistance of patrons to locate and obtain new job and business opportunities;
- Location and use of local/statewide business services;
- Introduction of new technologies (e.g., the Internet) to patrons;
- Promotion of economic development through new technologies such as the Internet by creating an interest in patrons to purchase Internet accounts;
- Enhancement of user productivity in their current jobs;
- Enhancement of personal financial success;
- Availability of information not available elsewhere;
- Support of educational pursuits – both formal (e.g., classroom) and personal; and
- Support of societal goods such as arts, culture, and democracy.

I bibliotecari dovrebbero imparare a misurare, promuovere e migliorare l'impatto delle biblioteche, distinguendo i differenti tipi di beneficio che la biblioteca è in grado di apportare, affinché contribuenti e coloro i quali gestiscono l'allocazione delle risorse per la spesa pubblica siano resi consapevoli della produttività bibliotecaria nei confronti della comunità di riferimento. Massimizzare l'impatto, tuttavia, richiede l'impiego di risorse aggiuntive rispetto a quelle ordinarmente a disposizione. La qualità del personale è un fattore chiave per ottenere un buon impatto: sono fattori strategici il reclutamento, la formazione, il mantenimento di un'elevata qualità e la capacità di trattenerne il personale in loco rispetto a occasioni di lavoro più allettanti⁴⁰.

Uno studio effettuato in Australia ha mostrato come la biblioteca, in quanto luogo pubblico, produca nei cittadini una percezione di inclusione sociale che coinvolge sia l'utilità personale che l'utente ricava dalla frequenza sia l'utilità collettiva della quale si mostra consapevole anche chi non utilizza i servizi bibliotecari (tale consapevolezza coinvolge l'equità dell'accesso per tutti ed un'immagine sostanzialmente indenne da eventuali sentimenti di dissenso che alcuni possono nutrire nei confronti delle autorità locali). La biblioteca pubblica è parte integrante della vita sociale dei cittadini, e nell'interazione tra biblioteca e utente un ruolo fondamentale è ricoperto, oltre che dal servizio di prestito, dalla qualità delle relazioni che si instaurano con i membri dello staff durante la frequentazione, ai quali l'utente si rivolge per chiedere assistenza (ciò vale in modo particolare per gli anziani)⁴¹.

Le biblioteche non agiscono da sole nell'attuale panorama dell'informazione: vi è una convergenza d'intenti tra le organizzazioni culturali che si occupano di raccogliere e diffondere la conoscenza pubblica: biblioteche, musei e archivi costituiscono, assieme, una fonte di informazione, di apprendimento, di formazione culturale, attività che nell'era dell'informazione e dei mass-media si svolgono anche attraverso processi informali (cioè esterni ai canonici percorsi

³⁹ Ivi, p. 68.

⁴⁰ Ivi, p. 70-73.

⁴¹ "A safe place to go". *Libraries and Social Capital*. Sydney, University of Technology, State Library of New South Wales, 2000, p. 30, 28, in: <http://www.sl.nsw.gov.au/pls/publications/pdf/safe_place.pdf>.

scolastici) e in concomitanza, se non in concorrenza, con fonti di differente natura quali la radio, la televisione, internet, i prodotti dell'industria editoriale e della tecnologia della comunicazione, oppure scuole di vario genere e università. In tale contesto è importante identificare i valori e le percezioni che la popolazione attribuisce ai depositi della conoscenza ed all'uso che ne viene effettuato, che sono in definitiva una manifestazione dell'impatto sociale. Un recente studio britannico condotto al riguardo⁴², basato sulla "triangolazione metodologica" di più tecniche di ricerca⁴³, ha messo in evidenza come sussista una generale e sorprendente dicotomia tra, da un lato, valore percepito e senso di fiducia e, dall'altro, fruizione effettiva di queste organizzazioni: ad esempio, la televisione è un mezzo tra i più utilizzati ma nei confronti del quale fiducia e valori sono sottodimensionati rispetto all'uso che se ne fa; la relazione s'inverte nel caso di biblioteche, musei e archivi: l'uso risulta inferiore rispetto al valore percepito ed alla fiducia attribuita da parte dei cittadini. Tale circostanza è da ascrivere all'immediatezza d'accesso ed alla comodità d'uso dei mass media rispetto alle organizzazioni culturali. In particolare la biblioteca costituisce la fonte di informazione alla quale è assegnato il più elevato sentimento di fiducia, seguita da musei e archivi; come già accennato, la fonte più usata è la televisione, seguita da radio e quotidiani; la fonte che riceve meno fiducia è il "tabloid" (che riscuote però un elevato tasso d'uso), mentre l'uso più basso è attribuito agli archivi. La mancanza di tempo, causata dallo stile di vita contemporaneo, può inibire la comprensione profonda di fatti politici e sociali e ciò si ripercuote negativamente sull'uso di biblioteche, archivi e musei, enfatizzando il ricorso a fonti di informazione rapidamente disponibili. Nelle aree rurali o più isolate la distanza di tali organizzazioni può, analogamente al tempo, incidere negativamente sulla fruizione.⁴⁴ Le altre fonti contemplate dall'indagine sono gli esperti specialisti, internet (tra gli ultimi mezzi per quanto concerne la fiducia), e i luoghi di culto per i quali, come per le organizzazioni culturali e gli esperti, il senso di fiducia eccede l'uso⁴⁵. Nonostante il processo di disgregazione identitaria delle società nazionali dovuta in buona parte alla globalizzazione delle economie, biblioteche, archivi e musei possono ancora ricoprire un ruolo di inclusione sociale e di coesione della comunità e offrire al cittadino sia un senso di appartenenza culturale sia la possibilità di conoscere culture alternative alla propria; l'emergere delle comunità di interessi come concorrenti a quelle definite su base territoriale locale costituiscono una sfida da cogliere per queste organizzazioni culturali⁴⁶. L'aspra concorrenza che le organizzazioni culturali si trovano oggi ad affrontare da parte di mass-media, grande distribuzione libraria e commercio elettronico (che rischia di minacciare l'esistenza delle forme di cultura più tradizionali, autentiche ed approfondite) può essere contrastata puntando su uno stile di "commercializzazione" che, seppur in grado di realizzare una promozione dei servizi nella direzione del tempo libero e dell'intrattenimento, non comprometta l'elevato valore che i cittadini conferiscono ad esse per quanto concerne la formazione e l'apprendimento informale: la promozione potrebbe avvenire nei termini di un servizio pubblico aperto in cui l'utente può apprendere in maniera autonoma e libera nonché indipendentemente dalle proprie condizioni economiche e sociali⁴⁷.

Al termine di questa parziale rassegna, tentiamo di tracciare alcune conclusioni, consapevoli

⁴² Bob Usherwood, Kerry Wilson, Jared Bryson. *Relevant repositories of public knowledge? Perceptions of archives, libraries and museums in modern Britain*. The Centre for the Public Library and Information in Society Department of Information Studies University of Sheffield [draft copy], in: <<http://cplis.shef.ac.uk/RPK%20final%20REV.pdf>>.

⁴³ Un sondaggio telefonico su un campione nazionale di 1063 individui, vari focus group di professionisti e utenti delle suddette organizzazioni, un workshop tra professionisti delle organizzazioni ed accademici delle relative discipline.

⁴⁴ Ivi, p. 26-36.

⁴⁵ Ivi, p. 45.

⁴⁶ Ivi, p. 68-70.

⁴⁷ Ivi, p. 85-88.

del fatto che questo ambito d'indagine, per essere esaustivamente scandagliato, avrebbe dovuto comprendere anche altre tipologie di biblioteche oltre alle pubbliche (in primis le accademiche per quanto concerne la valutazione dell'impatto sulla didattica e sulle attività di ricerca scientifica, anche con attenzione alle eventuali ricadute sul settore privato) e che una convergenza multidisciplinare di competenze può rivelarsi proficua nella predisposizione di metodologie d'indagine efficaci ed in grado di parlare a tutti gli interlocutori che la *governance* della cosa pubblica attualmente esige.

Sono state rilevate una serie di criticità nella definizione dell'impatto sociale delle biblioteche pubbliche; tra le più importanti è opportuno segnalare:

- a) la difformità delle attività bibliotecarie e della dimensione delle biblioteche coinvolte nelle indagini di questo tipo, che suggeriscono prudenza nell'effettuare il *benchmarking* dei risultati;
- b) il fatto che tali studi richiedono una ripetibilità in un arco temporale significativamente prolungato, anche perché una politica del servizio pubblico è cosa la cui attuazione può richiedere più legislature di governo;
- c) il fatto che metodi differenti di monitoraggio - analisi dei log bibliotecari, sondaggi telefonici, focus group di utenti, di operatori o di altro genere di *stakeholders* - pongono indubbi problemi di coerenza nel trarre una sintesi unitaria dalle rispettive conclusioni; il forte radicamento locale delle indagini può inoltre portare a generalizzazioni inappropriate;
- d) la circostanza che potrebbe rivelarsi azzardato stabilire nessi causali certi tra le analogie colte nella percezione dei servizi da parte di un certo numero di interlocutori interpellati (soggetti a cui è somministrato un questionario o membri di focus group) e la rappresentatività statistica e sociale di tali analogie⁴⁸;
- e) non emerge in modo netto se il rapporto che sussiste tra biblioteca e tecnologia dell'informazione, tra biblioteca e mezzi di comunicazione di massa, tra biblioteca e circuito commerciale del libro con riferimento alla grande distribuzione sia di carattere concorrenziale, complementare o mutuamente esclusivo: non è in altri termini pacifico se biblioteca e altri attori del sistema della comunicazione stiano giocando la medesima partita facendo leva su un comune *core business* oppure se missione sociale, posizionamento di mercato e target di utenza risultino sostanzialmente diversificati e connotati da una relativa autonomia;
- f) bisogna appurare l'entità dello scostamento sussistente tra l'inclusione sociale concernente la percezione della biblioteca da parte della popolazione nel suo insieme ed esclusione sociale concernente l'utilizzo fattivo dei servizi bibliotecari portandone alla luce le eventuali motivazioni e verificando se non ci si trovi di fronte ad un'effettiva dicotomia tra momento della percezione e momento della fruizione.

I suggerimenti derivanti da tali indagini costituiscono una buona base di partenza per costituire una visione capace di integrare il bagaglio delle riflessioni e delle valutazioni sulla qualità dei servizi bibliotecari di cui la letteratura professionale è portatrice con la messa a punto di una metodologia di valutazione di aspetti strutturali della biblioteca di lettura meno immediata, quali l'integrazione ambientale e istituzionale, la vocazione e la missione di servizio, nell'ottica di collegare l'impatto sociale della biblioteca agli aspetti più rilevanti sotto il profilo gestionale ed operativo.

Di certo, le biblioteche costituiscono un indizio rivelatore del grado di avanzamento culturale, sociale ed economico di una collettività e del grado di modernizzazione di un paese, come ci ricorda uno dei padri della nostra professione, alle cui parole ricorro nuovamente a conclusio-

⁴⁸ Per i punti a-d, cfr. Barbara Debono, *Cit.*, p. 88.

ne di questo intervento. Francesco Barberi, al quale è stato giorni addietro dedicato un convegno⁴⁹, esprimeva con chiarezza una generale preoccupazione per l'insufficiente valorizzazione conferita al nostro settore, che ci sentiamo con spirito costruttivo di ricordare:

«La biblioteca non viene ancora in Italia richiesta dai cittadini né offerta con larghezza dallo Stato e dagli enti pubblici, diversamente dai paesi dove il suo rendimento individuale e sociale è subito colto da una popolazione e da una classe dirigente che hanno la mentalità moderna e aperta di chi avviò nel mondo il processo d'industrializzazione»⁵⁰.

⁴⁹ Francesco Barberi. *l'eredità di un bibliotecario del Novecento*, Roma, 5-6 giugno, Biblioteca Angelica, Accademia Nazionale di S. Luca.

⁵⁰ Francesco Barberi. *Schede di un bibliotecario (1933-1975)*. Roma, AIB, 1984, p. 283 (nota datata al 1975).