

COLLANA SEZIONI REGIONALI AIB. CAMPANIA, 3

I mille volti della qualità in biblioteca

Una giornata di studio

A cura di Maria Rosaria Califano
e Maria Senatore Poliseti

Presentazione di
Giovanni Di Domenico



**Associazione
italiana biblioteche**

Collana Sezioni regionali AIB
Campania, 3

I mille volti della qualità in biblioteca

Una giornata di studio

a cura di Maria Rosaria Califano
e Maria Senatore Polisetti

Presentazione di Giovanni Di Domenico

Roma
Associazione italiana biblioteche
2017

Per la valutazione *ex ante* delle pubblicazioni monografiche l'Associazione italiana biblioteche ricorre a due esperti del settore, di cui almeno uno individuato all'esterno del Comitato scientifico.

Il testo viene riesaminato da almeno uno dei due esperti dopo la revisione richiesta agli autori.

Il Comitato scientifico è composto da Giovanni Di Domenico, Anna Galluzzi, Alberto Petrucciani.

Editing: Palmira M. Barbini

Una versione a stampa è disponibile in vendita all'indirizzo
<<http://www.aib.it/negoziario-aib/>>

© 2017 Associazione italiana biblioteche
Produzione e diffusione: Associazione italiana biblioteche
Viale Castro Pretorio 105 - 00185 Roma
Tel. 064463532, fax 064441139
e-mail aib@aib.it, <http://www.aib.it>
ISBN 978-88-7812-303-8

Indice

<i>Presentazione</i>	
Giovanni Di Domenico	7
 <i>La qualità come sistema</i>	
Andrea Capaccioni, <i>L'Open access nel sistema di Assicurazione di Qualità (AQ) delle università italiane e il ruolo delle biblioteche</i>	13
Maria Rosaria Califano, <i>I mille volti della qualità in biblioteca tra attività gestionali, inclusione e partecipazione</i>	27
 <i>La qualità nel management delle collezioni</i>	
Giovanni Amodeo e Gaetano Zizza, <i>Ecco ALMA... grazie POC (Procedura Online Condivisa)</i>	39
Francesco G. Meliti, <i>Il progetto di analisi quantitativa e qualitativa delle collezioni secondo il metodo Conspectus</i>	49
Janet L. Mente, <i>Avanguardia o collaborazionismo? Innovazione o irresponsabilità?</i>	79
 <i>La qualità dello spazio bibliotecario</i>	
Maurizio Vivarelli, <i>La qualità dello spazio della biblioteca: problemi estetici e linguistici</i>	87
Paola Maddaluno, <i>La mancanza dello scaffale aperto e il suo impatto sull'utenza</i>	101
 <i>La qualità sociale della biblioteca</i>	
Patrizia Lùperi, <i>Inciampando in più Giri di parole</i>	111
Gaia Rossetti, <i>Condivido ergo sum. Villa Urbani di Perugia, biblioteca dell'inclusione</i>	127
Floriana Caterina, <i>Le biblioteche per la tutela attiva dell'ambiente</i>	141

La qualità dei dati

- Chiara Faggiolani, *Dati e immaginario:
un entanglement sul quale riflettere* 149
- Maria Senatore Polisetti, *Qualità nella gestione
e nel recupero dei dati in ambiente digitale:
il caso delle opere di Antonio De Ferrariis umanista
alla corte di Ferdinando d'Aragona* 171

La qualità nei processi valutativi

- Cristina Cocever e Luisa Balbi, *Aiutateci a migliorare:
Un questionario sulla qualità dei servizi
offerti dalle biblioteche scientifiche
e biomediche dell'Università degli studi di Trieste* 195
- Antonio Lovecchio, *L'utente e la sua "great satisfaction":
riflessioni sulle indagini di customer satisfaction
realizzate presso la Teca del Mediterraneo* 219
- Tiziana Grande e Patrizia Florio, *Est sonus in libris!
Proposte e buone pratiche per la valutazione
della qualità delle biblioteche musicali* 241
- Anna Bilotta, *La qualità osservata in biblioteca* 251
- Ilaria Giglio, *Project Outcome: un caso studio* 267

Presentazione

In questo volume sono raccolti gli atti della giornata di studio “I mille volti della qualità in biblioteca: fra attività gestionali, inclusione e partecipazione”, organizzata, anche mediante una *call for papers*, dal Gruppo di studio AIB sull’applicazione dei principi della qualità e sul management, in collaborazione con la Biblioteca centrale “E. R. Caianiello” dell’Università di Salerno, il Dipartimento di scienze del patrimonio culturale dell’Ateneo (DISPAC), la Sezione Campania dell’AIB. L’incontro, che ha registrato la partecipazione di studiosi, bibliotecari e altri esperti, si è svolto nella sede della Biblioteca centrale il 20 aprile 2017 ed è stato coordinato da Marcello Andria, direttore della struttura, e da chi scrive¹.

Il titolo principale della giornata e del volume allude all’esigenza di coltivare in biblioteca un’idea della qualità più articolata che nel recente passato, dunque prodiga di sfumature e implicazioni, alimentata da vocazioni e orientamenti di varia provenienza: non solo uno standard o un insieme di norme tecniche e procedure, ma una rinnovata sensibilità prima, poi una cultura organizzativa e professionale, infine un abito critico e un’attitudine interpretativa che favoriscano un approccio olistico alle funzioni e alle attività bibliotecarie in ogni contesto istituzionale, culturale e sociale.

Le parole che esprimono forti capacità di connotazione subiscono spesso l’oltraggio dell’appiattimento e dell’abuso. Da un simile destino non è tuttavia impossibile riscattare la parola ‘qualità’. Sappiamo con quali complessi fenomeni, quali scenari di delegittimazione, quali rischi di marginaliz-

¹ Hanno portato il loro saluto Daniela Valentino, presidente del Comitato tecnico-scientifico del Centro bibliotecario di Ateneo, Maria Giovanna Riitano, direttore del DISPAC e Giovanna De Pascale, presidente di AIB Campania. Alcuni dei relatori sono intervenuti in videoconferenza.

zazione ci si sta confrontando, e tuttavia, ripulito dalle scorie degli usi corrivi, il richiamo alla qualità può ancora produrre significati per le biblioteche e accompagnarle dinamicamente dentro le molteplici reti di relazioni che esse devono intrecciare con gli utenti, le comunità, gli enti di appartenenza e così via, negli spazi fisici e digitali del loro agire.

Sia pure schematicamente, potremmo oggi individuare almeno quattro forme e ambiti in cui alla qualità si può chiedere di dispiegare effetti vantaggiosi per le biblioteche e per tutte le parti direttamente o indirettamente interessate alla loro presenza e al loro ruolo. Parliamo di:

- una qualità di programmazione e d'innovazione tecnologica, che rispecchi un impegno costante della biblioteca e mirato al bene comune, pur nelle enormi difficoltà del tempo di crisi e della 'società liquida';
- una qualità organizzativa e di gestione, da non abbandonare, che non rinunci a migliorare i processi operativi e a mettere in cantiere progetti validi, pur in mancanza di stabilità e di risorse certe e adeguate;
- una qualità di servizio, ovviamente, in grado di a) soddisfare nuove esigenze di accesso ai dati, alle informazioni, alle conoscenze; b) incoraggiare inclusione, partecipazione e protagonismo degli utenti; c) offrire reali opportunità, soprattutto ai giovani, per lo sviluppo di competenza informativa e pensiero critico;
- una qualità d'impatto, che sappia valorizzare la biblioteca, da un lato come fattore di diffusione, integrazione e condivisione delle conoscenze, dall'altro come fattore di benessere individuale e sociale.

In ciascun dominio occorre intraprendere cimenti conoscitivi e valutativi anche inediti, cogliere la percezione attuale delle biblioteche, analizzarne gli effetti d'uso (sulle persone e sulle biblioteche stesse), interpretare l'universo simbolico, le immagini che il discorso sociale, mediatico, in rete produce intorno alla loro missione e alla qualità del loro operato.

La giornata di studio salernitana ha affrontato alcuni di questi temi e ha anche percorso – legittimamente e in tutta libertà – sentieri divergenti, perché piuttosto eterogeneo è lo spettro delle esperienze e delle riflessioni in campo. Diverse voci descrivono cambiamenti nei servizi, realizzazioni progettuali, passaggi valutativi: iniziative coraggiose, talvolta realizzate nel pieno di situazioni e momenti di emergenza; altre riportano gli esiti di indagini e studi di casi particolarmente innovativi; altre ancora ci pongono al cospetto di assaggi critici, attraversamenti concettuali e metodologici che obbligano la biblioteconomia, e le sue letture della qualità, a misurarsi con la complessità dei fenomeni e dei linguaggi contemporanei.

Il volume si articola in sei sezioni.

Nella prima (*La qualità come sistema*), Andrea Capaccioni, studioso assai attento sia alle problematiche della comunicazione scientifica sia al ruolo delle biblioteche accademiche, ci offre alcune considerazioni sull’apporto che i prodotti ad accesso aperto, anche con l’importante sostegno delle stesse biblioteche, possono dare alla qualità e all’impatto della ricerca, con uno specifico focus sulle attività universitarie avviate nell’ambito del Sistema di assicurazione di qualità coordinato dall’ANVUR.

Maria Rosaria Califano ci avvicina, invece, alle molteplici suggestioni della qualità in biblioteca, dapprima ricordando le applicazioni sistemiche e gestionali che si possono derivare dalla norma ISO 9001:2015 (ancora poco considerata dalle biblioteche italiane), poi allargando lo sguardo ad altre politiche auspicabili, che si possono fondare sui binomi qualità/comunicazione, qualità/valutazione e qualità/inclusione.

La seconda sezione s’intitola *La qualità nel management delle collezioni*. Qui Giovanni Amodeo e Gaetano Zizza presentano un bilancio d’uso della piattaforma POC, realizzata dal Centro bibliotecario di Ateneo dell’Università di Salerno

al fine di gestire in maniera condivisa, e in una logica di processo, tutti gli step amministrativo-contabili delle accessioni documentarie e degli abbonamenti alle risorse elettroniche.

Francesco G. Meliti propone un'esperienza basata anch'essa sulla condivisione, riguardante le estese applicazioni del metodo *Conspectus* alla politica documentaria della Biblioteca universitaria di Lugano.

Janet L. Mente evidenzia luci e ombre delle ricadute sulla gestione complessiva e sulla qualità delle collezioni imposte dalle politiche di revisione e scarto imposto da un parziale cambio di destinazione degli spazi occupati dalla biblioteca nel Reale Istituto neerlandese di Roma.

Maurizio Vivarelli e Paola Maddaluno sono gli autori della terza sezione, che ha per titolo *La qualità dello spazio bibliotecario*. Vivarelli, in continuità con altri suoi recenti e pregevoli studi, mette in risalto la multiforme dimensione spaziale della biblioteca e le differenti qualità che lì si manifestano, integrando più prospettive interpretative e più approcci disciplinari (bibliografico, biblioteconomico, semiotico).

Maddaluno, riferendosi alle vicende della Biblioteca Luca Pacioli di Roma, racconta di come una ristrutturazione e conseguente riduzione degli spazi disponibili possa stimolare una risposta non difensiva ma indirizzata alla crescita qualitativa dei servizi.

La qualità sociale della biblioteca è il titolo della quarta sezione, che ospita interventi di Patrizia Lùperi, Gaia Rossetti e Floriana Caterina. Lùperi espone obiettivi, tappe e risultati di un'iniziativa toscana (Giri di parole) di lunga durata e di successo, che punta alla promozione creativa e diffusione della lettura negli spazi di vita quotidiana delle persone.

Nel racconto di Rossetti rivivono scelte e azioni che hanno dato continuità alle politiche inclusive di Villa Urbani a Perugia, garantendo qualità di relazione con diverse categorie di utenti e con tanti cittadini.

Caterina si sofferma sulle eco-biblioteche, di cui traccia le caratteristiche, le attività, i vantaggi per il territorio, segnalando alcune efficaci soluzioni.

Nella quinta sezione (*La qualità dei dati*), un contributo di Chiara Faggiolani – la quale si dedica da qualche tempo e proficuamente a questi approfondimenti – colloca il tema della qualità nel quadro metodologico della ricerca sociale e delle sue applicazioni in biblioteca, spiegando, in particolare, come le immagini mentali degli oggetti e dei fenomeni indagati influenzino contenuto e forma delle domande inserite nei questionari che si utilizzano per le indagini quantitative.

Un secondo contributo, di Maria Senatore Poliseti, commenta i primi passi di un progetto che porterà alla realizzazione di una piattaforma digitale per le opere, manoscritte o a stampa, dell'umanista Antonio De Ferrariis, un progetto che si avvale di apporti multidisciplinari (storico-letterari, filologici, informatici, bibliografici, biblioteconomici) e che passa attraverso l'allestimento di un database qualitativamente controllato, collegato alla rete e, in prospettiva, aperto al riutilizzo dei dati prodotti.

La sezione più folta è la sesta. Intitolata *La qualità nei processi valutativi*, contiene le relazioni di Cristina Cocever e Luisa Balbi, Antonio Lovecchio, Tiziana Grande e Patrizia Florio, Anna Bilotta, Ilaria Giglio.

Cocever e Balbi riferiscono di un'indagine sulle biblioteche scientifiche e biomediche dell'Università di Trieste, condotta attraverso la somministrazione online di un questionario agli utenti attivi e finalizzata alla conoscenza del loro atteggiamento nei confronti dei servizi e dei loro giudizi su utilità e qualità dei servizi medesimi.

Con Lovecchio ripercorriamo le principali fasi di valutazione della *customer satisfaction* nelle biblioteche dei consigli regionali italiani e, soprattutto, in Teca del Mediterraneo,

anche per apprezzare l'importanza della collaborazione e cooperazione interbibliotecaria in questo campo.

Grande e Florio illustrano le ragioni e le linee generali di un programma per la misurazione e valutazione delle biblioteche dei conservatori e degli istituti superiori di studi musicali, programma promosso da IAML Italia (Associazione delle biblioteche, archivi e centri di documentazione musicale) e che ha lo scopo di introdurre pratiche valutative efficaci e pertinenti in un settore appartato ma ricco di risorse documentarie e potenzialità di servizio non valorizzate appieno.

Bilotta segue la traccia della *observed evidence* (una delle tre modalità di raccolta degli elementi di evidenza intorno alle biblioteche suggerite dallo standard ISO 16439:2014), per fare il punto sui rapporti fra osservazione e biblioteconomia valutativa, fornire una panoramica della relativa casistica a livello internazionale e nazionale e presentare metodo e riscontri di un'esperienza di osservazione effettuata dall'autrice stessa nell'aprile 2016 presso la Biblioteca provinciale Scipione e Giulio Capone di Avellino.

Ultimo nel volume, ma non meno interessante degli altri, il lavoro di Giglio consiste in una ricognizione del *Project Outcome*, lanciato dalla Public Library Association con l'intento di incoraggiare l'impiego di procedure standardizzate nella valutazione d'impatto delle biblioteche pubbliche statunitensi.

Molti filoni e grande varietà di contenuti, come si può vedere, nessun "monotematismo" e nessuna pretesa di organicità. L'ambizione è solo quella di riproporre alla generale attenzione di biblioteconomi, professionisti delle biblioteche e amministratori terreni di analisi e iniziative ancora fertili, benché abbastanza trascurati. Qualità è sguardo lungo e profondo, è durata, è apertura: tutte cose di cui abbiamo bisogno.

Giovanni Di Domenico