

Il corso in breve. Biblioteche e innovazione: gestire il cambiamento nei servizi bibliotecari

Dove	Melzo, 28 novembre 2018, 09:00 - 16:00
Materiali	www.cubinrete.it/26-novembre-2018-rasetti
Docente	Maria Stella Rasetti direttrice della biblioteca San Giorgio Pistoia

Cosa significa innovazione?

Nel contesto della letteratura professionale italiana, il tema dell'innovazione in biblioteca è stato trattato spesso, con diversi approcci e risultati, dimostrando quanto sia complesso e, soprattutto, relativo darne un giudizio.

Come ci ricorda la quinta legge di Ranganathan “La biblioteca è un organismo in crescita” e il legame con il cambiamento che ci circonda, che dobbiamo sempre tenere in considerazione, è molto forte.

Innovazione può essere quindi adeguarsi a quello che succede nella nostra società, attraverso un approccio positivo e innovativo, e non conservativo. Questo non significa che l'innovazione in biblioteca si traduca semplicemente nel fare tutto quello che non è biblioteca: l'identità di fondo (il libro, la letteratura, la ricerca di informazioni e conoscenza) resta immutata, ma è possibile ampliarla.

Possiamo affermare che l'innovazione sia un cambiamento in positivo, rivolto verso il nuovo e che guarda al futuro. Nel nostro ambito questo si traduce nell'offrire nuovi servizi e nuove opportunità.

L'innovazione è sempre costosa? Non sempre: innovazioni importanti possono infatti prescindere dall'impiego di tecnologie sofisticate, ma svilupparsi in altri ambiti, come ad esempio quello della produzione e ideazione di un servizio, quello della relazione con l'utente, quello della collocazione fisica delle raccolte o della loro promozione.

Il cambiamento e i bibliotecari

Il modo in cui raccontiamo la nostra trasformazione attraverso l'innovazione è fondamentale ed è un copione che deve anche dare spazio alla valorizzazione degli operatori, che devono essere adeguati al ruolo.

Il cambiamento è naturale, inevitabile. Quando questo non dipende da noi, siamo portati a lamentarci, a denunciare un'ingiustizia e a non reagire immediatamente.

È invece importante avere un atteggiamento positivo, che sia proattivo più che reattivo. La proattività implica infatti lo studio, la ricerca e la scelta di una strategia che anticipa le esigenze, piuttosto di una serie di azioni che semplicemente sono frutto della reazione ad avvenimenti che nascono e si sviluppano al di fuori del nostro raggio di azione.

Il cambiamento parte da noi, può non aver bisogno di risorse aggiuntive ed è fondamentale per la qualità e la vitalità del servizio che gestiamo. Per attuarlo occorre senza dubbio mettersi in gioco, uscire dalla propria “zona di comfort”, per addentrarsi nella “zona dell'apprendimento”, dove è necessario porsi delle domande ed essere veloci ad imparare; soltanto dopo ci si potrà addentrare nella “zona del panico”, in cui si mettono in pratica gli esperimenti, al termine dei quali si potranno avere successi o fallimenti (ma entrambi gli esiti faranno maturare consapevolezza ed esperienza).

Ci sono anche altri elementi da considerare prima di attuare una azione innovativa: la valutazione della sostenibilità nel tempo, la riconoscibilità e la coerenza dell'innovazione con l'identità della biblioteca (e di quello che vuole e deve essere).

Sarebbe molto pericoloso avviare un progetto innovativo senza un'attenta riflessione che coinvolga questi fattori: creare aspettative e non riuscire a mantenerle, come anche snaturarsi senza una chiara strategia sarebbe grave.

Un altro aspetto da considerare è il nostro core business: qual è la nostra attività principale? I principali attori in una biblioteca sono indiscutibilmente i libri e le persone. I libri sono un mezzo, un vero e proprio strumento tecnico che agevola la relazione con le persone e tra le persone.

Il **rinnovamento del rapporto con gli utenti** può essere ulteriormente arricchito dalla considerazione positiva dei loro reclami, nel contesto della teoria di Hirschman: **Exit** (scelta dell'utente di rifiutare i servizi della biblioteca), **Voice** (il cittadino torna e reclama pretendendo qualcosa che crede che la biblioteca possa arrivare a dare) e **Loyalty** (l'utente affezionato, che usa la biblioteca passivamente senza lamentarsi). Per queste ragioni, è molto importante che chi ricopre posizioni di vertice all'interno della gerarchia della biblioteca (e ne definisce la strategia) non smetta di essere a contatto con il pubblico, perché la relazione è essenzialmente l'aspetto più importante in una biblioteca di pubblica lettura.

A cosa porta l'innovazione?

La meraviglia, lo "WOW factor", è sicuramente la reazione più immediata ad un'azione di innovazione. La meraviglia nasce nella persona che vede per la prima volta una certa cosa o che si imbatte in una situazione inattesa e imprevedibile in circostanze ordinarie. Ma ci sono anche dei rischi. Lo "WOW factor" è rischioso perché ha bisogno di alimentarsi continuamente: la meraviglia decade facilmente e il fruitore desidera qualcosa di nuovo. È richiesto un impegno continuo, decisamente impegnativo per chi l'innovazione deve "inventarla" e poi mantenerla.

Un ulteriore fattore da tenere in considerazione è l'effetto San Matteo: in sociologia indica un processo in cui le nuove risorse disponibili vengono ripartite tra gli utilizzatori in proporzione a quanto hanno già, ossia: *The rich get richer and the poor get poorer*: i ricchi si arricchiscono sempre più, i poveri si impoveriscono sempre più.

Esperienze di innovazione: la biblioteca delle cose

La condivisione di esperienze in tema di innovazione è fondamentale. In ambito biblioteconomico (nazionale e internazionale) la casistica è ampia e stimolante.

Sono, ad esempio, sempre più numerose le biblioteche che prestano oggetti "di cortesia", "strumenti" (per apprendere o fare) o "beni" da fruire in sè: occhiali da vista e ombrelli (per chi li ha dimenticati a casa), computer portatili, tablet, strumenti musicali o da lavoro (un trapano), opere d'arte oppure forme per torte, vestiti di carnevale o cravatte (per affrontare un colloquio di lavoro).

Anche l'uso in loco di oggetti apre a molte possibilità di sviluppo: i maker-spaces che mettono a disposizione prodotti hi-tech da testare, cyclette o altri attrezzi sportivi a libero uso tra gli scaffali, laboratori attrezzati con macchine da cucire o presse per realizzare stampe o una intera collezione di strumenti musicali.

Questo tipo di innovazione, che necessita chiaramente di una regolamentazione differente rispetto a quella del prestito-libri tradizionale, ha un senso, suscita una forte presa sugli utenti e genera immediatamente l'Effetto WOW (con tutte le conseguenze positive, ma impegnative, già ricordate). Un approccio di questo tipo apre ad ampio ventaglio di possibilità di sviluppo ma dovrà tuttavia essere coerente ad un ridisegno dell'offerta (da ragionare attentamente e preventivamente).

Spunti utili per il piano strategico di CUBI	
1	Prima di innovare, occorre mettere a fuoco i valori e le finalità di ciò che può essere oggi una biblioteca; la strategia è (quel che si stima essere) il percorso più razionale per raggiungere quelle finalità.
2	Le finalità delle biblioteche hanno a che vedere con la soddisfazione dei bisogni informativi e di promozione culturale delle persone; i libri sono soltanto strumenti - e non sono gli unici - a disposizione per realizzare tali finalità.
3	L'innovazione è utile e produce un cambiamento positivo, se tiene conto del contesto (e delle sue trasformazioni), se guarda al futuro e se è sostenibile.