

Recensione a: Come gestire i reclami in biblioteca di Maria Stella Rasetti

Benedetta Fiorini



In Library Toolbox, la snella collana dell'Editrice Bibliografica che fornisce indicazioni e suggerimenti pratici per i bibliotecari, Maria Stella Rasetti, direttrice delle Biblioteche Fonteguerriana e San Giorgio di Pistoia, con il suo libro "Come gestire i reclami in biblioteca" offre un'utile guida per affrontare i reclami che possono presentarsi quando gli operatori della biblioteca sono chiamati a relazionarsi con il pubblico.

Partendo da un breve excursus storico, che denota lo scarso interesse rivolto alla questione reclami nella pubblica amministrazione in Italia, esplicitato da una quasi totale assenza di pubblicazioni recenti, le ultime risalgono ai primi anni Duemila, e dopo l'esame di varie teorie sociologiche sulla comunicazione, l'autrice giunge a una rivalutazione di queste situazioni negative, considerandole occasioni di miglioramento dei servizi all'utenza per non "mummificarsi" in un'offerta non più rispondente alle esigenze del pubblico che afferisce in biblioteca.

Per attuare una tale visione viene proposto un ribaltamento, di ispirazione manageriale, del modello organizzativo, riadattato alla struttura gerarchica propria di una biblioteca pubblica.

Naturalmente Rasetti ammette la difficoltà di passare dalle parole ai fatti ma sottolinea anche la necessità ormai inevitabile di apportare dei cambiamenti per "poter trasformare la pubblica amministrazione in un'organizzazione che funziona davvero nell'interesse dei cittadini".

Nelle ultime pagine, proprio a evidenziare la funzione pratica di questo libro, viene messo a disposizione un decalogo di consigli utili per supportare una migliore gestione dei reclami.

Questo libro apre la strada a una nuova riflessione sul ruolo centrale dell'utente, in particolare sull'ascolto dei suoi bisogni per una figura di bibliotecario interessato più ai propri doveri che ai propri diritti.