

Ferruccio Diozzi, *L'innovazione in biblioteca*, Milano, Editrice Bibliografica, 2022, 128 p., (Biblioteconomia e scienza dell'informazione, 46), ISBN 978-88-93574-72-3, € 20,00.

Con la targa dell'innovazione si impacchettano spesso molti dei progetti e dei programmi politici e culturali, usandola talvolta unicamente come viatico per sottolineare l'adozione di soluzioni digitali (le mal definite "nuove tecnologie"). Letteralmente, invece, *innovare* significa «mutare uno stato di cose, introducendo norme, metodi, sistemi nuovi» oppure anche «Rinnovarsi, riacquistare forza, vigore, efficienza» (Vocabolario online Treccani). Meno accattivante, se non in disuso, è il termine *rinnovare*, un'azione che costringe ad ammettere come ciò su cui si intende intervenire sia superato, invecchiato. Il che sarebbe anche naturale, se si tratta di strade, ponti o programmi scolastici, che inevitabilmente richiedono aggiornamento o sostituzione di parti non più efficienti rispetto al mondo che cambia.

Il bel volume di Ferruccio Diozzi, in modo tutt'affatto originale rispetto ai tanti bei contributi recenti di biblioteconomia sociale, affronta il tema dell'innovazione in biblioteca partendo prima di tutto dalle «valenze e limiti» del concetto (capitolo 1) e solo secondariamente provando a individuare le dimensioni innovative per il governo della biblioteca, per cui si propongono anche i possibili ambiti applicativi. Non, quindi, tanto e solo delle magnifiche sorti che apre la digitalizzazione, ci dice l'autore, ma soprattutto di *governance* dell'innovazione. Un processo che non rappresenta un valore di per sé, come

la pervasiva teoria dello sviluppo capitalistico ci ha abituato a pensare (p. 9), così come non si alimenta necessariamente di competizione e di *distruzione creativa*, pur se molti fenomeni innovativi che segnano il XXI secolo sembrano realizzare «alcune previsioni sullo sviluppo della società post-moderna formulate negli anni passati». Nulla è irreversibile e lo sviluppo non è necessariamente foriero di felicità (per tutti), ci ricorda l'autore, ma di certo «promuovere l'innovazione è un elemento chiave per soggetti pubblici e privati» (p. 11).

Perché si innovi consapevolmente e sostenibilmente, nel volume si passano in rassegna, contestualizzandole e spiegandone le caratteristiche principali, diverse categorie di innovazione esaminandone le specificità, le aree di sovrapposizione e gli impatti prodotti: l'innovazione tecnologica, l'innovazione sociale, l'*open innovation* e la *disruptive innovation*. La prima categoria, di certo preponderante, pone secondo l'autore alcune questioni non secondarie. Prima di tutto, la tecnologia deve essere utilizzata, per essere innovativa, trattandosi di un processo sociale. Quindi, volendo distinguere tra innovazione di prodotto (introduzione di un nuovo servizio) e innovazione di processo (novità nella produzione o nella distribuzione), si deve considerare che puntare solo sul secondo può affievolire il processo creativo, concentrandosi piuttosto sulle risorse e i profitti. Un'altra possibile coppia è costituita da innovazione tecnologica incrementale *versus* innovazione tecnologica radicale, distinte dal miglioramento di tecnologie già esistenti confrontate con la carica creativa e relativo impatto dirompente che nuove soluzioni possono comportare.

L'innovazione sociale si trova a intervenire in un contesto molto difficile come quello della società contemporanea e deve necessariamente partire dall'analisi della problematica da innovare, formulando quindi idee e proposte di sviluppo, mettendo in opera e valutando in collaborazione con panel rappresentativi dei prototipi di strategie risolutive, da consolidare e diffondere solo nelle fasi conclusive. L'innovazione sociale, inoltre, non è esclusiva dei soggetti pubblici o no profit, potendosi applicare anche ad attori privati attenti alla sosteni-

bilità e alle partnership virtuose con soggetti sociali.

A proposito di *open innovation*, l'autore ci ricorda che per praticarla è «fortemente consigliabile andare oltre i propri confini interni e cercare idee e spunti per il miglioramento al proprio esterno» (p. 25). Gli strumenti di sviluppo dei processi possono basarsi su strumenti come le *call for ideas*, gli *hackaton*, gli accordi di collaborazione, la creazione di incubatori di impresa e l'acquisizione da parte di organismi di grandi dimensioni di realtà più piccole portatrici di soluzioni davvero nuove. Infine, sono possibili cambiamenti repentini adottando processi di cosiddetta *disruptive innovation*, basati su tecnologie o modelli di business dirompenti rispetto alle logiche presenti sul mercato. Tra gli esempi di successo citati, Wikipedia e gli iPhone di Apple, che con approcci davvero originali hanno inciso radicalmente sulle modalità di creazione e ricerca di informazione generalista oppure sul mercato dei *device* portatili.

Ma veniamo alle biblioteche. In un contesto generale che vede i sistemi bibliotecari evolversi e accrescere la qualità dei servizi, Diozzi osserva come all'incremento strategico di valore dell'informazione non corrisponda automaticamente il riconoscimento di un ruolo centrale per le biblioteche, specie dal punto di vista di chi teorizza la disintermediazione come unico possibile paradigma. La semplificazione del rapporto tra disponibilità dell'informazione e tecnologie, in modo simile ai timori espressi dai profeti dell'inevitabile fine della carta o del giornalismo, non tiene conto del valore sociale della mediazione tra la conoscenza e i cittadini-utenti, sempre più differenziati e portatori di esigenze e comportamenti molto vari. Le biblioteche dovrebbero «accentuare la connessione e gli scambi con le comunità dei diversi pubblici sulla scena», così come «con mondi concettualmente e professionalmente vicini» (p. 33). Non si deve, insomma, «cedere ai facili entusiasmi e alle altrettanto facili disillusioni [...] avendo la capacità di contrastare gli approcci, amministrativi e politici» che deprimono il ruolo delle biblioteche, soggetti sociali virtuosi che hanno dimostrato di saper affrontare scenari straordinari come quello della

pandemia. Il contesto attuale infatti risente di problematiche tutt'altro che semplici, come il mancato ritorno fisico degli utenti dopo il Covid-19, il discorso pubblico sull'illusione della dematerializzazione della conoscenza che convive con il tuttora ampio divario digitale e infine la evidente forbice qualitativa e quantitativa tra i sistemi bibliotecari del Nord e del Sud del paese.

Come possono, dunque, innovarsi le biblioteche italiane? Ferruccio Diozzi sottolinea come la biblioteconomia italiana degli ultimi anni abbia saputo rispondere con maturità alle sfide della contemporaneità, creando le condizioni che favoriscono, tra l'altro, l'incontro virtuoso con la dimensione gestionale. Prima di tutto, il fattore determinante l'efficacia dell'innovazione deve muoversi dall'area del valore, che si sviluppa sui terreni normativo, organizzativo e metodologico, di cui i primi due risultano attualmente particolarmente difficili per le biblioteche pubbliche. Il *knowledge management*, esaminato attentamente nel volume, è una disciplina ancora in via di definizione ma con molti punti di sovrapposizione con la biblioteconomia, ma resta ancora molto lavoro da fare, specie nell'aggiornamento professionale dei bibliotecari in questa direzione. Un tema chiave è infatti quello delle risorse umane, in biblioteca da declinare tenendo debito conto delle funzioni di gestione e di mediazione della conoscenza. Una più estesa consapevolezza tra i bibliotecari della propria specificità professionale può fungere da protezione da certe tendenze all'insoddisfazione e all'individualizzazione del ruolo e delle funzioni in biblioteca. In questa direzione, l'innovazione nella *governance* deve basarsi sugli approcci più aggiornati nella gestione virtuosa delle risorse umane, garantendo la crescita dell'individuo e del gruppo attraverso, ad esempio, il rovesciamento dei tradizionali paradigmi gerarchici e il ripensamento attento al rapporto tra lavoro, funzioni e luogo fisico. Infine, l'innovazione deve sapersi confrontare con i contesti nei quali si trova ad agire, contesti non solo istituzionali ma anche sociali, accogliendo idee dall'esterno ma al tempo stesso fertilizzandolo con le proprie pratiche e competenze, specie quelle trasversali. Nel volume è

proposto anche un approfondimento sull'*advocacy*, strumento potente per «dare voce alla biblioteca che innova».

Il terzo e ultimo capitolo del libro di Ferruccio Diozzi propone alcuni ambiti di applicazione, correttamente contestualizzati rispetto al panorama attuale in Italia e presentati attraverso quattro scenari: città e biblioteche in trasformazione; i saperi, la ricerca e le biblioteche; biblioteche nelle aziende: le ragioni di un'interazione; le garanzie della biblioteca.

Per concludere, il volume offre una lettura originale e interessante per orientarsi nelle dinamiche dell'innovazione, uno sguardo “aziendalista” alle possibili prospettive di sviluppo e una guida alla nostra comunità professionale perché sappia «sistematizzare la propria tendenza a gestire l'innovazione, migliorando le capacità di lettura dell'evoluzione del fenomeno, utilizzando sempre meglio le opportunità che provengono da importanti risorse, siano esse le tecnologie dell'informazione o gli spazi (fisici e digitali) [...] Tutto questo in una modalità che dovrà essere incentrata sulla capacità di guidare, non seguire, l'innovazione».

*Pierluigi Feliciati*