

all'*advocacy* come elemento essenziale di difesa del valore della biblioteca presso le comunità di riferimento e alle modalità di partecipazione alla vita di comunità.

Infine, resta da segnalare, nelle appendici, la proposta di aggiornamento del *Manifesto IFLA/UNESCO sulla biblioteca pubblica* elaborata dalla sezione IFLA nel 2009; si tratta di dieci istanze che, sotto lo slogan «10 ways to make a public library work / Update your library» vanno nella direzione di svecchiare il *Manifesto* del 1994, aprendolo alle novità della modernità. Tra le righe di questo interessante documento si può leggere il tentativo di tracciare dei percorsi futuri (ad esempio l'elaborazione di una *world wide wisdom*) dove le biblioteche pubbliche siano il centro del cambiamento, al fine di non perdere più nessuna sfida che riguardi il futuro della gestione dell'informazione.

Francesco Serafini

*Biblioteche civiche Città di Vigevano*

Emiliano Santocchini. *Analizzare l'utenza di una biblioteca: i casi della Biblioteca di Sociologia e comunicazione della Università "La Sapienza" e delle biblioteche dei Poli scientifico-didattici della Romagna*. Roma: ALB, 2010. 258 p. ISBN 978-88-7812-207-9. € 20,00 (soci ALB € 15,00).

La tesi di diploma alla Scuola speciale per archivisti e bibliotecari da cui prende origine il volume è risultata vincitrice del premio De Gregori 2009, e la pubblicazione in oggetto è il risultato dell'attività di approfondimento dell'indagine condotta a seguito delle indicazioni della giuria.

Obiettivo dello studio era sperimentare l'applicazione in campo biblioteconomico dei metodi di ricerca, tipici della sociologia, di approccio quantitativo e approccio qualitativo, e di valutare il grado di consapevolezza degli utenti nell'uso delle biblioteche.

La prima parte dell'opera è dedicata ad un ampio *excursus* storico su come sia cambiata nel tempo la visione dell'utente nella biblioteconomia italiana dal congresso di Vilasimius del 1984 ad oggi, e come questo abbia inciso sulle esperienze di misurazione e valutazione dei servizi di biblioteca nelle Università italiane.

La seconda parte è invece dedicata ai risultati ottenuti dall'applicazione dei metodi di analisi qualitativa in due realtà: la Biblioteca del Dipartimento di Sociologia e Comunicazione (già Dipartimento di comunicazione e ricerca sociale) dell'Università *La Sapienza*, e le Biblioteche dei Poli scientifico-didattici della Romagna dell'Università di Bologna (Cesena, Forlì, Ravenna, Rimini).

All'analisi della realtà romana sono stati applicati tutti e tre gli strumenti a disposizione dello studioso, (un questionario standardizzato di *user satisfaction*, *focus group* e interviste) per analizzare la percezione che gli studenti hanno delle biblioteche che frequentano e il loro livello di soddisfazione; attraverso lo strumento dell'intervista, i risultati sono stati poi confrontati con l'idea di biblioteca che ha il responsabile della struttura.

Lo studio delle biblioteche dei Poli della Romagna è invece stato condotto unicamente attraverso l'applicazione dei *focus group*, dal momento che l'analisi della qualità dei servizi di biblioteca per mezzo di questionari standardizzati è condotta periodicamente presso l'Ateneo di Bologna, che ne ha realizzate una nel 2004 presso un campione di Biblioteche di Bologna e due nei Poli della Romagna (2007 e 2010).

L'applicazione della metodologia dei *focus group* all'analisi della soddisfazione dell'utenza presso le biblioteche dei Poli ha pertanto consentito ai responsabili di queste biblioteche di acquisire un ulteriore punto di osservazione delle biblioteche stesse, mettendo in luce aspetti che non erano potuti emergere dalle due analisi qualitative effettuate con questionario nel 2007 e nel 2010, stante la rigidità del questionario standardizzato, che non consente di approfondire le motivazioni delle risposte date in base ad

una griglia. Nei *focus group*, al contrario, il dialogo tra moderatore e intervistato stimola l'approfondimento delle affermazioni.

Inoltre, in occasione dei *focus group* gli utenti hanno potuto confrontarsi tra loro e affrontare le diverse esperienze, sviluppando da questi dialoghi idee che, in qualche caso, i responsabili di Area hanno poi ampliato, realizzando progetti di miglioramento dell'accesso ai servizi per le matricole.

Nel complesso il volume offre un'ampia e al contempo sintetica introduzione ai temi dell'analisi qualitativa in biblioteca, utile sia a chi non abbia partecipato a questo dibattito per fare il punto della situazione, sia a chi, pur prendendovi parte, desideri una veloce sintesi di riferimento.

La lettura dei casi permette invece, a chi desideri avviare uno studio dei fruitori della propria biblioteca, di avere precise indicazioni metodologiche sia teoriche sia pratiche, utili a progettare e portare a termine con successo un'analisi della soddisfazione dei propri utenti.

Per chiarezza espositiva e completezza documentaria il lavoro di Santocchini è destinato a essere un punto di riferimento per quanti vorranno affrontare valutazioni quantitative e qualitative delle proprie biblioteche, anche se l'aggiunta di un'appendice con le trascrizioni dei *focus group* avrebbe dato ulteriore *appeal* alla ricerca, perché avrebbe permesso di comprendere meglio il metodo di conduzione dell'intervista e una maggiore estensione dei contenuti rilevati.

Chiara Semenzato

*Università di Bologna, Polo scientifico-didattico di Ravenna*

Ian Cornelius. *Information policies and strategies*. London: Facet, 2010. XIII, 209 p. ISBN 978-1-85604-677-0. £ 44,95.

Il volume *Information policies and strategies* di Ian Cornelius, Senior Lecturer della School of Information and Library Studies del Dublin University College, offre ottimi spunti di riflessione circa le questioni concernenti la società dell'informazione e il processo di formazione della cosiddetta "politica dell'informazione". L'Autore che nella prefazione definisce il suo lavoro «uno strumento retorico, una guida alla discussione da cui far scaturire reazioni/riflessioni nel lettore» affronta, in dieci capitoli suddivisi in tre parti, il tema della "politica dell'informazione", ovvero quei meccanismi e quelle strategie che sono alla base della gestione dell'informazione. È bene chiarire che il termine *policy* va inteso nel senso di "politica pubblica reale", concetto connesso al pragmatismo della cultura politica anglosassone, di cui l'Autore si fa portavoce, sebbene la sua analisi faccia riferimento a esempi tratti anche da altri contesti europei e da quello americano. Nell'ampia introduzione egli definisce i concetti principali e i relativi meccanismi della politica dell'informazione, analizzando il ruolo dei governi, riconosciuti sia come maggiori produttori di informazioni (documenti, regolamenti, leggi, trattati) e sia come organismi che hanno accesso al maggior numero di informazioni e al controllo in tema di educazione e comunicazione. D'altro canto, egli pone in rilievo la complessità e la molteplicità del fenomeno della politica di gestione dell'informazione, facendo luce su altri attori, nella fattispecie, le istituzioni non governative e le grandi compagnie che partecipano attivamente nella creazione, diffusione e utilizzo dell'informazione. La prima parte del lavoro è un'analisi dei macro-contesti ovvero delle cornici concettuali che definiscono e delimitano il ruolo della politica di gestione dell'informazione: la globalizzazione, la società dell'informazione, il concetto di sfera pubblica di habermasiana memoria e i diritti dell'informazione. La globalizzazione, ad esempio, trasformando profondamente la vita dell'individuo in campo economico, finanziario e sociale crea, di fatto, nuova ricchezza anche a livello intellettuale, che si traduce in termini di