

di chi si trova di fronte a noi, abbandonando la rappresentazione che il bibliotecario se ne è fatta; e qui si innesta il lavoro di Claire Denecker.

L'idea è che bisogna prendere coscienza che l'utente non è una *tabula rasa* al momento del suo contatto con la biblioteca, ma possiede già un certo numero di conoscenze e competenze, più o meno corrette, e con profonde differenze da individuo a individuo, in relazione alla storia di ognuno e alle esigenze documentarie sorte per il passato, e da qui muovere per osservare come si sviluppano le nuove conoscenze e competenze; tutto questo implica la comprensione dei meccanismi cognitivi dell'utente, per seguire le vie dell'apprendimento e razionalizzare le pratiche di formazione. L'originalità del testo sta in questa volontà di confronto con i concetti delle scienze cognitive per mettere in relazione l'apporto di esse con la problematica dell'accesso documentario. Naturalmente, essendo queste discipline ancora in pieno sviluppo e ben lontane dall'essere consolidate nei risultati, questo libro non dà risposte, ma suggerisce ipotesi, fornendo materiale per guardare alla formazione con occhio diverso.

Esistono, pare proprio, due visioni del mondo, quella del lettore e quella dell'addetto ai lavori: le loro esigenze sono così diverse che forzatamente ne scaturiscono rappresentazioni differenti, e il bibliotecario spesso dimentica come certe regole di funzionamento appaiano misteriose agli occhi dell'utente. L'approccio per competenza può essere una via per aggirare quest'ostacolo, permettendo di oggettivare delle pratiche di norma interpretate in maniera intuitiva.

Ma prima di descrivere rigorosamente le modalità di utilizzo della biblioteca, è preferibile cercare di conoscere in che modo l'utente si accosti a questo mondo e proceda nel suo percorso di apprendimento della biblioteca e di fruizione del materiale documentario: da qui la necessità di partire non da un lavoro sul campo per poi giungere a un'analisi concettuale, ma, al contrario, dalla teoria per interpretare la realtà. La competenza è visibile perché produce un effetto tangibile, mentre il processo intellettuale resta sotterraneo. In che modo uno studente imparerà a impadronirsi di competenze specifiche, come saper selezionare delle fonti d'informazione o saper utilizzare un linguaggio documentario? Questo universo concettuale raramente è esplicito, mentre la sua comprensione è indispensabile alla costruzione di una rappresentazione coerente su cui fondare la ricerca e il recupero dell'informazione.

L'universo concettuale e pratico della documentazione si costruisce nel corso degli incontri fra l'utente, l'istituzione, gli strumenti e le collezioni. Il lettore decifra questo ambiente in maniera progressiva, per aggiustamenti successivi; il personale professionale diviene allora, nei suoi confronti, mediatore e iniziatore nel percorso di apprendimento.

Gli aspetti teorici sono stati sintetizzati alla fine dei capitoli principali; l'attività di ricerca di informazione è stata segmentata in maniera schematica, isolando delle situazioni semplici, come il reperimento del materiale in un ambiente dato o l'utilizzo del PC per una ricerca documentaria.

In appendice vengono presentati dei modelli che fungono da griglie per inquadrare le realtà esaminate in una prospettiva che focalizzi il concetto di competenze; seguono un Glossario e una Bibliografia suddivisa a seconda degli argomenti trattati nel testo (ad esempio, "meccanismi cognitivi", "didattica e apprendimento", "competenze" ecc.).

Gabriella Mariacher

*Biblioteca "R. Meneghelli", Dipartimento di diritto comparato, Università di Padova*

*Staff development: a practical guide*, prepared by the Staff Development Committee, Human Resources Section, Library Administration and Management Association, coordinating editors Elisabeth Fuseler Avery, Terry Dahlin, Deborah A. Carver. 3. ed. Chicago: American Library Association, 2001. 194 p. ISBN 0-8389-0801-2. \$ 40.

In meno di 200 pagine, 37 esperti nella selezione, nella gestione e nello sviluppo delle risorse umane in biblioteca hanno saputo condensare la loro competenza in materia offrendo una visione globale di uno dei temi di maggiore attualità, nel nostro come in altri settori professionali: lo sviluppo dello staff e la formazione continua. I 31 contributi di bibliotecari di diversa tipologia, responsabili della selezione e formazione del personale, docenti di biblioteconomia, consulenti, sono stati sapientemente organizzati in una guida pratica, fortemente omogenea, che raggiunge il risultato di fornire al lettore le informazioni di contesto, i principi teorici e gli strumenti di immediata applicazione di quella che potremmo definire “pianificazione strategica di sviluppo del personale della biblioteca” secondo gli insegnamenti dell’economia aziendale e del management, nell’ambito della cosiddetta *learning organization*.

In stile rigorosamente “americano”, partendo dalla considerazione, non sempre ovvia per chi ha a che fare con le politiche di gestione del personale nelle nostre biblioteche, che le risorse umane rappresentano il valore principale di un’organizzazione complessa, ne garantiscono la fortuna e sono alla base di un’offerta di servizio di qualità, sono descritti i concetti di base di una politica mirante a far crescere lo staff della biblioteca mediante una forte condivisione di valori e obiettivi, i programmi per lo sviluppo di piani di formazione e aggiornamento professionale, la costruzione e la valutazione delle competenze, le differenti tecniche (istruzione individuale, collettiva, interna ed esterna, il *mentoring* e il *coaching*), la costruzione dei formatori all’interno dell’organizzazione, la progettazione e realizzazione di supporti tecnologici per la formazione (online tutorial, audiovisivi), passando dalle caratteristiche dell’apprendimento negli adulti ai metodi didattici più efficaci. Il tutto con un linguaggio semplice e incisivo, e con l’uso di tecniche da “guida pratica” appunto, quali domande e risposte, *how to...*, elenchi puntati, diagrammi ed esempi.

Questa caratteristica di strumento immediatamente utilizzabile, anche grazie alla possibile consultazione non sequenziale, ne ha probabilmente decretato il successo (siamo alla 3. edizione in dieci anni). Non sono trascurabili il corredo documentario (una serie di documenti delle politiche di sviluppo del personale in uso presso diverse biblioteche americane risulta particolarmente utile alla comprensione di quanto descritto in teoria), né l’apparato bibliografico (accanto a note e riferimenti bibliografici per ciascun contributo, è presente un ampio capitolo dedicato agli approfondimenti con riferimenti alla letteratura professionale e non solo, su carta e su Web).

Possiamo affermare che gli obiettivi del volume, edito dall’ALA, siano stati pienamente raggiunti, almeno nei confronti di chi scrive...

L’esperienza quotidiana di chi è perennemente a contatto con biblioteche e bibliotecari, ma soprattutto con persone e organizzazioni, traspare fin dalle prime righe di ogni contributo, e l’entusiasmo di chi quelle righe ha scritto si va rapidamente mescolando con quello di chi legge (che, nella fattispecie, sarà a sua volta chiamato a riscriverne...) stimolandone il desiderio di applicare immediatamente i concetti, le teorie, le istruzioni, i consigli appena letti. Sono stati pubblicati su «Bibliotime» di marzo 2002 <<http://www.spbo.unibo.it/bibliotime/num-v-1/ingrosso.htm>> i risultati, non molto incoraggianti per la verità, di un’indagine condotta da Raffaella Ingrosso sui corsi di formazione continua nelle biblioteche delle università italiane. La lettura di questa guida pratica dell’ALA forse potrebbe stimolare qualche nuova iniziativa anche nelle nostre biblioteche, e magari fornire lo spunto per un’analoga raccolta “a più mani” di esperienze italiane su questi temi da parte di bibliotecari, formatori e addetti ai lavori in genere. Magari edita dall’AIB...

Maurizio di Girolamo

*Biblioteca di Ateneo, Università di Milano Bicocca*