

miglioramento del servizio in funzione della soddisfazione, affinché l'utente reale rimanga tale e il potenziale possa trasformarsi in reale.

Chiara Faggiolani

*Università degli studi di Roma "La Sapienza"*

Sheila Pantry. *How to give your users the LIS services they want*. London: Facet, 2009. VII, 192 p. ISBN 978-1-85604-672-5. 39,95.

Scopo dichiarato di questo volume è rendere il personale che svolge attività nel settore dell'informazione all'altezza dei suoi compiti e di posizionarlo ad un passo (o più ancora) davanti agli utenti, per aiutarli a svolgere le loro ricerche e fornire loro le informazioni necessarie.

Seguendo la ben nota tradizione inglese il volume offre lo spunto per una precisa valutazione dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi informativi nello svolgimento del loro ruolo di mediatori fra le necessità di ricerca degli utenti e le informazioni fornite.

Le biblioteche costituiscono un punto focale per la diffusione delle informazioni e della cultura in qualunque settore o campo di attività, e gli utenti restano pur sempre il centro e il fine stesso dei servizi informativi che, per poter assolvere il loro compito, devono essere continuamente e costantemente monitorati, valutati, migliorati.

Il comportamento e le esigenze del pubblico oggi cambiano e si evolvono assai più rapidamente rispetto al passato, ma anche il ruolo della biblioteca all'interno della comunità si sta modificando e sta cambiando soprattutto il modo di interagire con la scienza dell'informazione e con i servizi forniti.

La comunicazione è uno strumento fondamentale per gli specialisti dell'informazione, per centrare l'obiettivo di efficienza ed efficacia e per decidere le politiche da seguire. Ogni servizio è diverso dall'altro, per motivi sociali, politici, commerciali, ecc., ed è quindi essenziale identificare il tipo di utenza che vi accede, per mantenere o modificare in maniera adeguata l'attività del servizio stesso.

Al fine di aiutare gli utenti ad usare nel modo migliore, più costruttivo ed efficace le risorse informative disponibili è necessario che il personale sia aggiornato e preparato ad affrontare le sfide che il progresso offre, e occorre prendere in considerazione diversi fattori:

- innanzitutto capire chi sono gli utenti che si rivolgono alla biblioteca e/o ai servizi informativi, valutando il loro comportamento per poter stabilire il livello di servizio che può essere offerto;
- parlare con gli utenti e verificare quali sono le richieste, i bisogni informativi e le aspettative;
- organizzare un buon servizio attraverso l'analisi dei dati raccolti, predisporre razionali strategie di pianificazione, di comunicazione, di marketing, e cercare di ottenere i risultati più efficaci sfruttando nel modo migliore i fondi disponibili;
- mantenere contatti con altri colleghi, per usufruire anche della loro esperienza e aggiornarsi professionalmente;
- mantenere contatti con i fornitori del settore, per conoscere gli sviluppi, le novità e i nuovi prodotti che si trovano sul mercato.

L'autrice pone l'accento anche sull'importanza della *user education*: non solo gli specialisti dell'informazione, ma anche gli utenti, pur senza esserne coscienti, possono giocare un ruolo fondamentale nell'organizzazione del servizio stesso. Essi infatti quando accedono ai servizi informativi dovrebbero:

- sapere che cosa offre la biblioteca o il servizio informazioni a cui si rivolgono;
- esprimere con precisione e comunicare al personale addetto le loro richieste;

– informare il personale su eventuali cambiamenti di argomenti d’interesse, o eventuali soggetti alternativi nella loro ricerca.

Si potrebbe dunque dire che sono proprio gli utenti a stabilire la qualità delle prestazioni, chiedendo l’incremento e il miglioramento del servizio e mostrando interesse, entusiasmo e desiderio di collaborare con il personale addetto. Naturalmente non ci si può aspettare e non si può pretendere un tale spontaneo comportamento da parte degli utenti; essi devono essere aiutati e spronati ad esprimere chiaramente le loro necessità di informazioni, e solo così possono contribuire a sviluppare servizi informativi idonei per rispondere alle loro richieste.

Lo strumento principale per ottenere e sfruttare a tal fine la collaborazione degli utenti è la verifica, che chiarisce quanto le risorse informative abbiano esaudito le richieste di informazioni. La verifica può essere effettuata tramite colloqui, interviste o questionari, che rivelino chi sono coloro che usufruiscono del servizio informativo, quali tipi di informazioni sono maggiormente richieste, quali argomenti devono essere sviluppati, ecc.

È fondamentale avere idee chiare riguardo all’ambito in cui si opera, conoscere i bisogni informativi dei propri utenti, ma anche considerare i “non-utenti” o i potenziali utenti; infatti servizi migliori e più efficienti possono aiutare a trattenere gli utenti che già li conoscono e ne usufruiscono, o attrarre nuove fasce di frequentatori.

Interviste e questionari possono inoltre rivelare fonti alternative di informazioni o nuove risorse collegate agli interessi di determinate categorie di utenti, o anche diverse modalità di ricerca. Se infatti i bisogni informativi sono in continua evoluzione, anche i metodi e gli strumenti di recupero delle informazioni si evolvono costantemente.

È altresì importante far conoscere agli utenti i risultati delle inchieste e dei questionari, allo scopo di renderli partecipi e coinvolgerli nell’interesse e nell’affezione verso il servizio stesso, e per rassicurarli che si agisce sempre per migliorarlo e per renderlo più amichevole ed efficace.

Internet, i giornali elettronici e le biblioteche digitali hanno cambiato e stravolto il mondo dell’informazione, ma biblioteche e servizi informativi ben organizzati ed efficienti possono ancora fornire valide risposte e un aiuto concreto ai loro frequentatori.

In conclusione l’autrice consiglia di “godersi il viaggio” e di lasciarsi trasportare nella meraviglia di ciò che il domani può offrire, continuando ad accettare le sfide e i cambiamenti per arrivare ad ottenere le soluzioni migliori, facendo tesoro della memoria e delle esperienze del passato, proiettandosi nel progresso e nel futuro delle nuove tecnologie informatiche, sperimentando nuovi spazi creativi e definendo il nuovo ruolo delle biblioteche e della scienza dell’informazione.

Maria Patrizia Calabresi

*Biblioteca nazionale centrale di Roma*

*Biblioterapia: la lettura come benessere*, a cura di Barbara Rossi. Molfetta: La Meridiana, 2009. 120 p. (Premesse ... per il cambiamento sociale). ISBN 978-88-6153-090-4. 15,00.

L’opera in rassegna prende il via da un insieme di materiali informativi predisposti per la tavola rotonda di un convegno specialistico tenutosi a Milano nel 2008 ed organizzato dal Centro Italiano Sviluppo Psicologia (CISP).

I documenti e le esperienze, condivise e discusse con un ampio dibattito, hanno dato luogo a questo primo documento del CISP che, lungi dal definirsi finito, si propone, come precisato nella prefazione, di essere un laboratorio di idee, un’opera *in fieri* aperta a nuovi contributi.

Il volume, di poco più di un centinaio di pagine, presenta una tripartizione di base: *Chiavi di lettura* (ossia definizione del termine biblioterapia e dell’accezione esaminata