

forza tra i soggetti e della minore o maggiore vicinanza tra di essi, si determina il modello di biblioteca cui ci si trova di fronte. I servizi al pubblico, invece, sono rappresentati dal triangolo costituito dal pubblico, dalle persone che erogano il servizio e dall'organizzazione che ne sta alle spalle. E così via.

Invece, ad esempio, le dinamiche lettore-bibliotecario sono interpretate mediante un quadrante in cui sull'asse delle ascisse c'è il lettore e su quello delle ordinate il bibliotecario. Ciascun asse si muove tra un estremo che rappresenta l'esistenza di un problema e l'altro che raffigura la competenza che ne consente il superamento. A seconda del posizionamento relativo di lettore e bibliotecario ci si trova di fronte a una diversa dinamica, con sue proprie modalità di sviluppo e relative soluzioni.

Queste scelte di rappresentazione grafica delle dinamiche relazionali appaiono molto efficaci e soprattutto suggeriscono un metodo applicabile anche a problemi e tematiche non direttamente affrontate nel volume.

Sul piano dei contenuti, il volume si articola in otto capitoli, dei quali i primi tre hanno un contenuto più biblioteconomico e affrontano – seppure nella modalità originale che abbiamo visto – temi tecnici, come ad esempio l'iscrizione del lettore, i servizi telefonici e a distanza, la gestione degli spazi e l'organizzazione delle raccolte, la segnaletica, il regolamento e la carta dei servizi della biblioteca. I successivi cinque capitoli si soffermano, invece, sull'analisi transazionale e descrivono i servizi di accoglienza in termini di rappresentazioni mentali, tipi psicologici, gestione delle emozioni, giochi di potere, segni di riconoscimento.

Se la prima parte ci risulta più familiare, per quanto caratterizzata dall'estrema chiarezza con cui si affermano concetti apparentemente scontati in teoria, ma per niente ovvi nella realtà bibliotecaria (ad esempio, che le regole non hanno senso se non rispondono a una necessità e che vanno riviste periodicamente in relazione al cambiamento del contesto), la seconda parte non è solo godibile nella lettura, ma aiuta a mettere a fuoco scientificamente situazioni che normalmente vengono relegate nel dominio dell'ingestibile o del non rilevante, in quanto ritenute non attinenti alla competenza professionale.

In conclusione, trovo che questo volume sia dunque interessante – e per questo gli si perdona anche qualche difetto di ripetitività e qualche carenza bibliografica – perché evita due rischi possibili nell'affrontare questa tematica: da un lato, l'ingenua convinzione che basti mettere qualcuno affabile e che sappia sorridere ai servizi al pubblico di una biblioteca per migliorarne la qualità, dall'altro il pericoloso approccio di chi pensa che siano sufficienti delle competenze tecnico-professionali e che il piano relazionale non sia importante né vada curato sul piano formativo.

Mi pare dunque che la sintesi dell'autrice relativa alle competenze del personale di accoglienza, ossia “sapere, saper fare, saper essere”, metta efficacemente in discussione la realtà bibliotecaria che conosciamo e la rigidità di alcuni nostri approcci concettuali e ci spinge a una nuova riflessione cui ci si augura che anche le nostre biblioteche possano attingere.

Anna Galluzzi

*Biblioteca del Senato “Giovanni Spadolini”*

Giovanni Di Domenico. *Biblioteconomia e culture organizzative: la gestione responsabile della biblioteca*. Milano: Editrice Bibliografica, 2009. 181 p. ISBN 978-88-7075-683-8. € 22,00.

Il volume di Giovanni Di Domenico riunisce, con ampliamenti e aggiornamenti, contributi pubblicati tra il 2004 e il 2007. Gli interventi presentano una sostanziale omogeneità: sono infatti tutti collocabili nell'ambito della biblioteconomia gestionale. In particolare, ciò che conferisce carattere unitario al volume è il tema della gestione respon-

sabile: l'autore propone cioè spunti e argomenti di discussione su come coniugare l'ap-proccio biblioteconomico consapevole alle nuove culture organizzative della comunicazione, della qualità e del *fund raising* con i temi della sostenibilità, dell'autovalutazione, della rendicontazione sociale, cioè con le nuove prospettive di *management* etico per le biblioteche italiane. Di fronte alla crisi di identità e di legittimazione del settore delle biblioteche è infatti indispensabile che la professione si apra a opportunità più ampie rispetto al passato.

Il primo capitolo introduce la riflessione sul rapporto, o meglio sulla collocazione, della biblioteconomia nell'ambito delle scienze sociali. Il concetto, che è ormai solidamente affermato nel mondo anglosassone, lo è invece pochissimo in Italia, in cui lo studio della biblioteca come istituto della società è assai poco frequentato. Ci si interroga perciò su quale fenomeno sociale sia la biblioteca, quale sia la natura del suo rapporto con l'ambiente in cui opera e quale funzione svolga nella società; la biblioteca, inoltre, è considerata anche in quanto *organizzazione*, quindi come possibile campo di applicazione delle discipline organizzative.

I capitoli a seguire sono dedicati ad aspetti di natura gestionale e contengono numerose segnalazioni su risvolti tecnici e di metodo. Nel secondo capitolo si parla dei nuovi percorsi della qualità in biblioteca, tema con cui il mondo delle biblioteche ha iniziato a confrontarsi a partire dagli anni Novanta. Si è fatto riferimento, in questi anni, soprattutto al metodo del Total Quality Management, grazie al quale quello della qualità è divenuto, almeno presso i bibliotecari più avvertiti, un metodo condiviso di lavoro. In particolare Di Domenico si sofferma sul modello proposto dall'European Foundation for Quality Management (EFQM), modello più aperto, rispetto al precedente, a una pluralità di approcci rispetto al raggiungimento dell'eccellenza. L'EFQM infatti fornisce un supporto autovalutativo, ma non si propone come standard per la gestione della qualità; può perciò essere uno strumento utile per analizzare i problemi e formulare programmi di miglioramento seguendo modalità prettamente biblioteconomiche. Il modello, del resto, è seguito già in ambito britannico e soprattutto diffusamente impiegato nei sistemi bibliotecari delle Università spagnole. Strettamente collegato a questo è il tema del servizio bibliotecario personalizzato, di cui si parla nel terzo capitolo. La capacità di personalizzare i servizi è la prova indiretta del raggiungimento dell'obiettivo della qualità e costituisce l'elemento distintivo dell'attività della biblioteca. Il cuore di tutte le culture organizzative orientate alla qualità è la *customer satisfaction*. Per quanto concerne la situazione italiana, l'autore si sofferma sul SERVQUAL, un modello di valutazione che si basa sul confronto tra aspettative e percezioni: la qualità dei servizi dipende dall'ampiezza dello scarto tra le aspettative nei confronti del servizio e la percezione delle prestazioni ricevute. All'interno del capitolo sono inoltre descritti i questionari SCONUL, cioè i modelli di indagine prodotti dalla britannica Society of College, National and University Libraries.

Il quarto capitolo affronta un nodo cruciale, ovvero la valutazione d'impatto (sugli utenti, sociale, economica) delle biblioteche. Il tema è di fondamentale importanza, vista l'incalzante richiesta, da parte dei cittadini nei confronti delle organizzazioni di servizio, di trasparenza, responsabilità, verifica dell'efficienza e anche perché è crescente l'interesse per la ricaduta economica e sociale delle attività culturali. A tal proposito l'autore introduce il concetto di *bilancio sociale*, ovvero lo strumento mediante il quale le biblioteche possono periodicamente rispondere alla comunità del valore sociale e culturale delle attività svolte. La valutazione d'impatto si rivela inoltre di fondamentale importanza anche per il *fund raising*, aspetto per il quale la biblioteca ha un'evidente necessità di accreditarsi all'esterno. Altrettanto importante è che la biblioteca si faccia conoscere dalla comunità in cui opera (cap. 5): ciò presuppone una scelta innanzitutto culturale e poi organizzativa. Un primo aspetto della questione riguarda la biblioteca in quanto pubblica istituzione che

sia in grado di comunicare costantemente con i propri utenti, seguendo l'orientamento, che ha preso piede a partire dagli anni Novanta, per un'amministrazione trasparente, un più rapido accesso ai servizi e una semplificazione delle procedure e del linguaggio amministrativo. Il prodotto più ragguardevole di questa nuova tendenza è l'elaborazione della Carta dei servizi. Ma comunicazione significa anche attribuire una decisa centralità all'utente, dedicandosi a quello che l'autore definisce l'«apprendimento organizzativo». Non sfugge lo stretto rapporto di una comunicazione efficace con il *marketing*.

Il lavoro si conclude con l'argomento del *fund raising* (cap. 6), definito come una strategia di reperimento e raccolta di fondi o altre risorse per sostenere in modo continuo le attività e la crescita di un'organizzazione. Quello con il *fund raising* è un appuntamento improcrastinabile, in un momento in cui le risorse pubbliche vengono meno e si fa invece pressante la necessità di adeguamento e valorizzazione delle biblioteche. Ancora una volta entra in gioco la gestione responsabile e una rinnovata riflessione sul ruolo culturale e sociale delle biblioteche. Vengono enumerate inoltre le possibili fonti di finanziamento e i vari soggetti che possano sostenere l'attività delle biblioteche, facendo riferimento anche all'attività del *people raising*.

Il libro perciò è importante, perché fa il punto sull'attuale rapporto delle biblioteche con i nuovi linguaggi organizzativi e sulla definizione di nuovi modelli di gestione responsabile da opporre alla crisi di legittimazione e di identità che affligge le biblioteche e la professione bibliotecaria.

Simona Cives

*Istituzione Biblioteche, Comune di Roma*

Julie Carpenter. *Library project funding: a guide to planning and writing proposals*. Oxford: Chandos, 2008. XVI, 217 p. (Chandos information professional series). ISBN 1-84334-380-0; ISBN 978-1-84334-380-6. € 50,00.

Recenti iniziative italiane dedicate al tema del *fund raising* ci permettono di pensare che molto sia stato ormai metabolizzato e che il quadro entro il quale è opportuno muoversi sia chiaro per i potenziali cacciatori di risorse economiche da destinare allo sviluppo delle biblioteche.

Il volume in questione tuttavia ha il merito di proporre con chiarezza sin dal titolo stesso due linee portanti: trovare fondi presuppone una progettazione e la progettazione prevede una scrittura.

Sulla scia del modello editoriale dei manuali Chandos, la Carpenter analizza con metodo, da imitare se possibile per la sua intelligenza didattica, tutti i passi da seguire, a partire dalla definizione di progetto per giungere alla struttura semantica e descrittiva degli elaborati da presentare ai potenziali finanziatori. La Carpenter è autore di grande esperienza e, avendo lavorato per molto tempo come bibliotecaria e consulente per molte organizzazioni governative, comunitarie ed internazionali, la sua guida assume una valenza trasversale e spendibile in vari tipi di progetti; ciò è confortato inoltre dalla sua attuale posizione come direttore dell'associazione Education for Change, che ha tra i suoi obiettivi proprio lo sviluppo delle biblioteche attraverso l'individuazione di opportunità di finanziamento.

Dalla lettura di questa guida ben leggibile anche nella sua impostazione grafica, si evincono alcuni concetti chiave che vengono sviluppati nei vari capitoli in sequenza cronologica con una *checklist* finale: alla base di ogni progetto ci deve essere una grande chiarezza sugli obiettivi, i costi, i tempi, le modalità di attuazione; è opportuno interrogarsi con altri colleghi sulla effettiva bontà della propria idea progettuale e sugli eventuali aspetti critici; è fondamentale organizzare una *task force* che ricerchi occasioni nazionali e interi-