

Il libro presenta una struttura ben definita. È suddiviso in sette parti, una per ogni area geografica: Africa, Asia, Australia e Nuova Zelanda, Europa, America Latina, Medio Oriente e, infine, il Nord America. I capitoli sono così ripartiti: una introduzione generale (dove si mettono in rilievo le circostanze sociali, storiche e culturali del territorio), seguita dallo studio approfondito dei diversi tipi di biblioteche: pubbliche, universitarie, scolastiche e speciali; si accenna in seguito all'ambito LIS (Library and Information Science), per concludere con una nutrita bibliografia.

L'Africa subsahariana ci mostra una realtà sconsolante: le biblioteche sono strutture al servizio delle "élite" urbane. I sistemi bibliotecari hanno trascurato quasi per intero le popolazioni rurali e la loro ricchissima cultura orale.

L'Asia presenta una situazione alquanto più positiva, soprattutto nei paesi dell'area orientale (Cina, Giappone, Taiwan e Corea) e l'India, le cui biblioteche si sono contraddistinte in questi ultimi anni per il loro dinamismo e operosità.

L'Australia e la Nuova Zelanda, invece, possiedono un eccellente sistema bibliotecario, basato in solidi criteri di qualità. Per quanto riguarda l'Europa, sono palesi le differenze tra le diverse istituzioni bibliotecarie nazionali. Secondo i dati riportati dal libro, il "Top Ten" bibliotecario europeo è costituito da Finlandia, Danimarca, Estonia, Islanda, Regno Unito, Norvegia, Slovenia, Svezia, Lituania e Irlanda/Paesi Bassi. Si mette in risalto il ruolo delle associazioni professionali, come promotrici d'importanti programmi e attività di formazione.

Le strutture bibliotecarie dell'America Latina rispecchiano la disuguaglianza sociale e le deficienze del sistema educativo di tutta la regione. Le biblioteche universitarie sono quelle che hanno raggiunto un maggior grado di consolidamento, mentre le biblioteche pubbliche, in certi paesi come la Colombia e il Messico, sono riuscite a sviluppare interessanti servizi in rete.

Nel capitolo successivo si analizza la situazione dei paesi arabi del continente asiatico. Si osservano enormi contrasti tra i diversi sistemi bibliotecari: in certe nazioni sono stati fatti i giusti investimenti che hanno permesso la creazione di biblioteche di ottima qualità, altri paesi invece si sono mantenuti ad un livello di sottosviluppo.

Il libro si conclude con il capitolo dedicato all'America del Nord (Stati Uniti e Canada), l'area geografica che senza alcun dubbio può considerarsi di aver raggiunto la quota più alta di qualità bibliotecaria; l'articolo dedicato alle biblioteche pubbliche mette in risalto l'importanza di queste istituzioni, veri centri culturali per tutta la popolazione. Stessi livelli di eccellenza si apprezzano negli altri tipi di biblioteche analizzate (universitarie, scolastiche e speciali).

Ci troviamo, quindi, davanti ad un ottimo libro, ben documentato e di lettura piacevolissima, consigliato a quanti desiderino formarsi un'idea complessiva del mondo bibliotecario nella società globalizzata. Un'opera che ci consente, in aggiunta, di apprezzare il costante impegno degli operatori delle biblioteche per portare avanti, spesso in circostanze difficili, programmi di promozione a favore della cultura e l'istruzione di tutta la popolazione.

Consuelo Álvarez Solís  
*Instituto Cervantes, Napoli*

*Library Statistics for the 21st Century World*, edited by Michael Heaney. Munich: Saur, 2009. p. 302 (IFLA Publications; 138). ISBN 978-3-598-22043-2. € 99,95 (IFLA members € 75,00).

Il volume *Library statistics for the 21st century world* raccoglie i contributi dell'IFLA *post-conference* organizzata lo scorso anno a Montréal (Canada) dal 18 al 19 agosto. È idealmente diviso in due sezioni: la prima descrive in dettaglio attraverso otto contributi i con-

tenuti del progetto *Global Library Statistics for the Twenty-First Century* che la Sezione Statistics and Evaluation dell'IFLA ha lanciato tra il 2007 e 2008 con la collaborazione dell'Unesco Institute for Statistics (UIS) e ISO TC 46/SC8; la seconda sezione, invece, raccoglie articoli su esperienze di misurazione e valutazione in biblioteche di pubblica lettura e accademiche.

Nel primo contributo Micheal Heaney, segretario uscente della sezione Statistics and Evaluation e curatore del volume, descrive la fase preparatoria del progetto *Global Library Statistics for the Twenty-First Century* il cui scopo precipuo è individuare un set di statistiche che possa essere utilizzato dalle biblioteche di diversa tipologia nei differenti paesi del mondo per sostenere l'azione delle biblioteche, fare *benchmarking*, dimostrare il loro valore e l'impatto sulla crescita sociale e culturale di un paese.

Per individuare un set minimo di statistiche che fosse semplice da utilizzare ed al tempo stesso significativo il gruppo operativo del progetto, composto dallo stesso Heaney, dalla intramontabile Roswitha Poll e dal canadese Pierre Meunier del sistema di biblioteche di pubblica lettura di Montréal, ha deciso di condurre un'indagine in una regione pilota, quella dell'America latina e dei paesi caraibici, limitatamente alle biblioteche di pubblica lettura e a quelle di università, per testare le 22 metriche selezionate per far parte del set *Global Statistics*.

Roswitha Poll descrive nel primo dei tre articoli pubblicati nel volume dal titolo *Standardisation of Library Statistics* le motivazioni che hanno condotto il gruppo operativo del progetto alla selezione del set di dati utili all'indagine. Le misure selezionate dovevano infatti rispondere ai seguenti requisiti: coprire le esigenze di misurazione di diverse tipologie di biblioteche, valutare i servizi e le collezioni elettroniche, dimostrare il ruolo delle biblioteche nella società della conoscenza, essere comparabili con le metriche utilizzate a livello nazionale ed internazionale, condurre a risultati plausibili ma soprattutto essere semplici e facili da raccogliere.

Tenendo conto di queste esigenze basilari sono stati selezionati i seguenti dati per il set di statistiche globali: numero di biblioteche; posti a sedere per utenti; ore di apertura settimanali; percentuale di biblioteche che offrono accesso ad Internet; percentuale di biblioteche con catalogo elettronico; percentuale di biblioteche con un sito web (la percentuale di biblioteche che offrono accesso ad Internet, la percentuale di biblioteche con catalogo elettronico; e la percentuale di biblioteche con un sito web sono dati di particolare interesse per le biblioteche di pubblica lettura); numero di volumi; numero di sottoscrizioni a *e-journals*; numero di *e-books*; numero di *databases*; numero di eventi culturali organizzati dalla biblioteca; numero di utenti che partecipano a *training session* organizzate dalla biblioteca; numero di utenti registrati; numero di visite fisiche alla biblioteca, numero di prestiti, numero di download dalle collezioni elettroniche; unità di personale che lavora in biblioteca (non espresso in FTE), percentuale maschi/femmine; spese totali della biblioteca; spese per personale, spese per aggiornamento professionale; altre spese.

L'intervento successivo di Claude Akpabie, Unesco Institute for Statistics, sintetizza i risultati dell'indagine *Global Library Statistics for the Twenty-First Century* nei paesi della regione pilota dell'America latina e paesi caraibici. Quarantuno in totale i paesi coinvolti nell'indagine, venticinque (61%) hanno risposto al questionario inviato alle organizzazioni nazionali responsabili nei rispettivi paesi delle biblioteche di università e di quelle di pubblica lettura.

Questi i risultati più significativi dello studio pilota: Jamaica, San Vincenzo, Santa Lucia, Bahamas e Mexico sono gli Stati con il miglior rapporto tra numero di biblioteche e popolazione. Il numero di volumi delle biblioteche pubbliche varia dai 12 (El Salvador) ai 600 (Santa Lucia) ogni 1.000 abitanti. Il numero di utenti registrati alla biblioteca varia da 2 (Suriname) ai 200 (Jamaica) ogni 1.000 abitanti. Alquanto sorprendentemente l'orario di

apertura delle biblioteche non sembra incidere sul numero totale di prestiti effettuati da una biblioteca. Tra le osservazioni di carattere generale che emergono dall'indagine l'autrice sottolinea come sia stato più facile ottenere risposte dalle biblioteche di pubblica lettura che da quelle di università e come sia più semplice ottenere dati sui servizi e le collezioni tradizionali che non sulle risorse elettroniche (ad esempio non tutte le biblioteche sono state in grado di fornire i dati relativi alle statistiche di utilizzo delle loro collezioni elettroniche, anche perché si tratta di dati che generalmente vengono raccolti da terzi).

Notevole il secondo intervento di Roswitha Poll dal titolo *Benchmarking in the form of performance indicators and Balanced Scorecard* nel quale l'autrice prova ad applicare la prospettiva della *Balanced Scorecard* al set di metriche selezionate per il *Global Statistics Project*. La struttura della *Balanced Scorecard* è stata originariamente sviluppata da Norton e Kaplan nel 1996 per la valutazione di un'azienda commerciale. La *Balanced Scorecard* viene utilizzata per misurare se le attività di un'azienda sono allineate ai suoi obiettivi e alla sua *vision* sulla base di quattro prospettive fondamentali: Finanze, Clienti, Processi interni, Apprendimento e Crescita che per il settore biblioteche possono tradursi in: Risorse, Accesso e Infrastrutture, Utilizzo, Efficienza, Potenziale e sviluppo oppure secondo un differente modello in: Prospettiva degli utenti (*Customer service*), Processi interni, Finanze, Apprendimento e crescita.

Il contributo successivo, a cura di Elisha R. t. Chiware, University of Namibia e Buhle Mbambo-Thata, University of South-Africa, descrive i risultati di un'indagine svolta in Africa per capire che tipo di statistiche vengono raccolte dalle biblioteche di pubblica lettura e accademiche in Africa. Nel contesto africano non esiste una raccolta sistematica di dati per servizi bibliotecari in nessuno dei paesi del continente e le uniche statistiche consolidate sono quelle che vengono raccolte dal settore sanità.

L'indagine alla quale hanno risposto 18 biblioteche su 132 ha messo in luce alcune peculiarità del contesto africano quali, ad esempio, la mancanza di dati standardizzati, la mancanza nei vari paesi esaminati di un coordinamento nazionale che stabilisca come i dati devono essere raccolti, analizzati, presentati e valutati, la profonda cesura tra biblioteche tecnologicamente avanzate e biblioteche più povere dove la raccolta di dati può essere fatta solo manualmente. Ciononostante le 18 biblioteche africane rispondenti all'indagine dimostrano di essere pienamente consapevoli che la raccolta di statistiche è alla base dell'offerta di servizi di qualità.

Il contributo di Cynthia Lisée, studente dell'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information (EBSI) dell'Università di Montréal, mette in luce i limiti del progetto *Global Statistics* emersi dopo l'indagine nei paesi pilota dell'America Latina e nei paesi caraibici: la confusione terminologica tra *cultural events* e *training sessions*, la necessità di definire il concetto di *library visit* e il fatto che molte biblioteche abbiano dichiarato di non registrare il numero di accessi in biblioteca, la difficoltà di fornire dati di natura economica e dati sul personale FTE (così come invece previsto dalla norma ISO 2789), il problema di misurare le *unit content download*. Il progetto *Global Statistics*, tuttavia, conclude la giovane autrice contribuirà certamente a diffondere a livello internazionale una cultura di "base" della misurazione e valutazione.

Simon Ellis dell'Unesco Institute for Statistics sposta invece l'attenzione dei lettori sul tema dell'*information literacy* nella società della conoscenza. Le statistiche sulla competenza informativa dei giovani sono uno dei punti cardine del Millennium Development Goal of Universal Primary Education. La Ellis sottolinea come in realtà i dati sul livello di istruzione siano strettamente correlati con i dati sulla diffusione dei quotidiani, della radio, della televisione, dei PC e dei telefoni fissi e cellulari. Naturalmente altamente significativi sono anche i dati su numero di accessi privati ad Internet, accessi da Internet Caffè o da biblioteche e più recentemente da *devices* mobili. Secondo l'autrice il concetto di

alfabetizzazione informativa è da intendersi oggi in modo decisamente più ampio di quanto non fosse qualche anno fa. Difatti non è più possibile fare riferimento alla classica dicotomia letterato/illetterato, ma dato che fortunatamente la percentuale di popolazione letterata aumenta, è necessario adottare delle metriche che siano in grado di valutare le competenze informative come un *continuum* rispetto alle differenti attività svolte nella vita quotidiana.

Sono dedicati alle biblioteche di pubblica lettura e descrivono talune consolidate esperienze di misurazione e *benchmarking* in alcuni paesi del mondo occidentale (Canada, USA, Norvegia e Germania) i successivi sei contributi del volume:

Don Mills, *Canada public libraries count!*; Benoit Allaire, Geneviève Baril e Marie-Josée Benoit, *Annual Survey of Québec's Public Library: a major revision*; Ray Lions, *Understanding the methodological Foundations of Public Library national rating Systems*; Trine Kolderup-Flaten, *Presentation of Norwegian indicators*; Pierre Meunier, *Quality standards and target outputs based on benchmarking studies improved by a proposed prospective Balanced Scorecard model for the Montréal public libraries system*; Sebastian Mundt, *BIX, the Biblioteksindex: statistical benchmarking in German Public Libraries*.

Segue la serie di contributi dedicati a progetti ed esperienze di misurazione e valutazione nelle biblioteche accademiche.

Marcela Fushimi e il suo gruppo descrivono il progetto condotto in Argentina dalla National University of Plata, la terza università in ordine di grandezza in Argentina, per creare un database per la raccolta via web e l'elaborazione delle statistiche di biblioteca, il calcolo degli indicatori, la produzione di grafici e tabelle. I dati raccolti sono suddivisi nelle seguenti categorie: Apertura, Infrastrutture, Utenti reali e popolazione servita, Corsi di laurea, Collezioni, Servizi, Automazione, Staff e Budget.

Nel contributo successivo *Online statistics for Australian, New Zealand and Asian Academic Libraries* Kathie Jilovsky delinea l'esperienza del progetto *Australian and New Zealand Academic and Research Library Statistics*. In Australia il consorzio di biblioteche CAVAL offre una serie di servizi alle biblioteche delle università australiane e neozelandesi tra i quali anche un supporto operativo all'attività di misurazione che è di lunga tradizione sia in Australia che in Nuova Zelanda. In Australia le statistiche delle biblioteche accademiche vengono raccolte dal 1953; in Nuova Zelanda dal 1974. Nel 2004 su sollecitazione delle biblioteche appartenenti al consorzio, CAVAL ha sviluppato un'interfaccia web per la raccolta ed elaborazione dei dati ispirandosi in gran parte al sito per la raccolta delle statistiche dell'Association of Research Libraries (ARL).

Al momento CAVAL sta lavorando al progetto di implementazione e sviluppo di un nuovo sito per la gestione delle statistiche che possa servire 22 biblioteche accademiche asiatiche.

Sono dedicati al Canada i due contributi successivi: Sam Kalb racconta la nascita del *LibQUAL Canada Consortium*, un consorzio di biblioteche canadesi nato nel 2007 e sponsorizzato dalla Canadian Association of Research Libraries per sperimentare e diffondere tra le biblioteche canadesi di ricerca il set per la misurazione qualitativa denominato LibQUAL. Partecipano al consorzio 46 università, 7 colleges universitari e 3 biblioteche governative.

Silvie Belzile offre, invece, una visione d'insieme sull'attività di raccolta e misurazione delle biblioteche accademiche canadesi e si sofferma sull'analisi di alcuni nuovi indicatori relativi alle collezioni elettroniche. Le metriche utilizzate riprendono in gran parte quelle dell'ARL.

Decisamente stimolante l'articolo *Ten years of experience with benchmarking in Dutch academic libraries* di Henk Voorbij della Biblioteca Nazionale Olandese, che descrive i 26 indicatori di performance che da dieci anni vengono elaborati annualmente in Olanda per misurare le collezioni e i servizi delle biblioteche delle 13 università olandesi. Tra i dati raccolti

anche alcune metriche sul numero di *items* archiviati nei *repositories* e ovviamente i dati relativi alla consistenza e alla spesa sostenuta dalle biblioteche per le collezioni elettroniche.

Chiudono il volume l'articolo di Leonor Gaspar Pinto, Paula Ochoa e Maria Elena Vinagre che applicano la prospettiva della *Balanced Scorecard* ad una valutazione olistica della Portuguese Digital Library e l'articolo di Claire Creaser (Loughborough University) che invece descrive l'esperienza di misurazione delle biblioteche accademiche in UK e il ruolo della Society of College, National and University Libraries (SCONUL) nel creare e gestire un *database web-based* per la raccolta dei dati statistici.

Il volume contiene articoli in lingua inglese, francese e spagnola.

Maria Cassella  
Università di Torino

Jean-Philippe Accart – Marie-Pierre Rethy. *Le metier de documentaliste*. 3. ed. Paris: Editions du Cercle de la librairie, 2008. 463 p. ISBN 13: 978-2-7654-0961-8. € 42,00.

Il volume è una terza edizione, ampiamente riveduta e corretta rispetto alle precedenti. L'intento degli autori è rispondere alla domanda: esiste ancora nel 2008 il mestiere del documentalista? Il termine preferito in questi tempi è professionista dell'informazione, figura che però opera anche nelle aziende ed è la somma di numerose e differenti competenze, da *records manager* a *web master*. Il dibattito attuale verte sul fatto che queste differenti funzioni facciano parte dello stesso mestiere o siano mestieri differenti che fanno appello a competenze comuni.

Il cambiamento radicale del mondo delle tecnologie ha seguito e assecondato il cambiamento degli utenti, che ormai utilizzano prevalentemente internet come strumento di comunicazione, e questo fenomeno sarà sempre più evidente con l'affacciarsi dei giovani alla società dell'informazione.

L'opera è divisa in cinque sezioni. Nella prima si esaminano le due parti in causa: documentalista e utente. Viene analizzato il percorso formativo del documentalista, in passato e nel presente, con un interessante intervento sulla deontologia professionale, argomento molto controverso. Successivamente l'utilizzatore è indicato come punto centrale per il sistema della documentazione. La relazione tra i due è definita di servizio, ossia di complementarità.

Nella seconda parte è analizzata la ricerca dell'informazione, in forma tradizionale e sul web.

Aprè la terza parte una definizione dell'informazione di Paul Otlet: secondo la forma e il contenuto, e secondo le tre funzioni della documentazione. A partire da queste definizioni si costruisce il servizio, che viene descritto in maniera particolareggiata, con indicazioni su come organizzare il materiale in base (progetto documentario) e come renderlo fruibile (progetto allestimento). Viene ampiamente sviluppata la descrizione dei luoghi di fruibilità del servizio.

Nella quarta parte è descritto il circuito del documento: *acquisizione*, secondo la tipologia, *trattamento*, che lo rende identificabile, ed infine *diffusione* che sviluppa il vero e proprio servizio del documentalista.

La quinta ed ultima parte offre un *excursus* sulla società, l'economia e il diritto dell'informazione, con riferimenti alle associazioni professionali e alle istituzioni internazionali nel settore.

Sono comunque numerosi all'interno del testo i riferimenti a normative e documenti programmatici, in Francia e in Europa, e le schede di approfondimento per particolari questioni.

Emanuela Secinaro  
Biblioteca dell'Istituto Nazionale di Ricerca Metrologica (INRIM), Torino