

l'autore non dimentichi che i numeri di per se stessi non dicono nulla e che per poter suggerire delle chiavi interpretative della realtà devono essere relativizzati e contestualizzati. In particolare, merita di essere qui riproposta la riflessione che egli propone sui modelli di valutazione: «I modelli semplificano la realtà e ciò comporta delle conseguenze. Non tutti gli aspetti qualitativi della realtà potrebbero essere presi in considerazione dal modello, vuoi per inadempienza del teorico, vuoi per esigenze di sintesi finalizzata alla leggibilità del modello stesso, per cui modelli eccessivamente complessi (che rischiano di diventare complicati) risulterebbero di fatto inutilizzabili. Inoltre, un modello non potrà assumere una valenza deterministica, in quanto all'interno di una data teoria non è l'unico a poter essere codificato. [...] Chi costruisce modelli sa che nessuna costruzione simbolica è esaustiva e che eventi non previsti possono allontanare la realtà dalla sua rappresentazione» (p. 134).

L'importanza e, al contempo, il limite dei modelli sono perfettamente riconoscibili in uno dei paradossi che caratterizzano l'attività di misurazione della *customer satisfaction*, ossia l'inconciliabilità tra le esigenze di scala e di modellizzazione che le procedure di raccolta, elaborazione e valutazione dei dati richiedono e le necessità di personalizzazione che lo studio degli utenti e le nuove tendenze del *management* impongono.

Questo non inficia i presupposti sulla base dei quali vengono effettuate le indagini sulla soddisfazione degli utenti, in quanto, come ci fa notare l'autore: «a) pur essendo le misurazioni generalmente falsificabili, e dunque imperfette, è preferibile avere a portata di mano numeri che denotano una tendenza complessiva del servizio bibliotecario piuttosto che vivere nella inconsapevolezza di ciò che pensano le persone per le quali lavoriamo; b) il valore del rapporto tra aspettativa e grado di soddisfazione può essere espresso quantitativamente in modo preciso; c) interrogando gli individui di un campione sufficientemente rappresentativo, eventuali squilibri ed errori del sistema di misurazione tendono ad appiarsi, rendendo le caratteristiche del campione sempre più vicine alle caratteristiche dell'universo» (p. 217).

Alla conclusione della lettura del volume, ricco di spunti e di stimoli alla riflessione, si sente forse la mancanza di una più forte contestualizzazione dei contenuti descritti e discussi rispetto al contesto bibliotecario, in particolare a quello italiano, e si registra la limitata presenza di una riflessione sull'incidenza della componente umana interna, ossia del personale che lavora nelle biblioteche, rispetto alla qualità del servizio reso. Ma forse questi non sono tanto limiti del volume, bensì rigidità proprie dell'approccio manageriale, da cui difficilmente riesce a svincolarsi chi lo fa proprio.

Un ultimo appunto, infine: un apparato bibliografico a piè di pagina ad ampia copertura, ma un po' invecchiato e l'assenza di una bibliografia finale mal si conciliano con un lavoro serio, come quello che Roberto Ventura ci propone in questo volume.

Anna Galluzzi

Biblioteca del Senato "Giovanni Spadolini", Roma

Dalla domanda di lettura alla domanda di cultura: materiali per una discussione, a cura dell'Ufficio Studi dell'Associazione italiana editori. Milano: Arti grafiche Motta, 2004. 87 p.: ill. ISBN 88-85025-52-8.

Il volume *Dalla domanda di lettura alla domanda di cultura: materiali per una discussione*, a cura dell'Ufficio Studi dell'Associazione italiana editori, esce sotto forma di "libro bianco", mettendo in luce problemi ben conosciuti a quanti si occupano del libro dalla sua nascita fino all'approdo tra le mani del lettore. L'analisi parte dal settore dell'editoria esaminando ciò che si pubblica e ciò che si traduce in Italia; prosegue con la lettura (chi sono i lettori, per-

ché non si legge e quanto si legge in Europa); continua con l'analisi delle biblioteche, delle biblioteche scolastiche, delle attività di promozione della lettura e i canali di vendita; infine, tratta delle politiche di sostegno all'export e il rapporto degli altri media con il libro. I dati relativi alla produzione editoriale esprimono che tra i titoli complessivamente pubblicati e le copie effettivamente stampate vi è un andamento diverso: lieve ma costante aumento nel numero dei titoli pubblicati (+2% medio annuo tra il 1999 e il 2002) e riduzione continua del numero di copie stampate (-1,5% medio annuo); nella produzione editoriale largo spazio è dato a titoli e autori provenienti da altre letterature e altre culture: l'Italia, infatti, risulta in Europa la più attenta alla letteratura straniera.

Emerge dai dati che nonostante una lenta crescita di lettori, dell'1% nel 2002 ma che sembra continuare nel 2003 e nel 2004, l'Italia si conferma un paese di non lettori; inoltre, le biblioteche pubbliche presentano standard lontanissimi da quelli degli altri paesi europei: i dati sugli acquisti, ad esempio, dimostrano che nel 2003 hanno acquistato per un valore, a prezzo di copertina, che rappresenta meno del 2% del complessivo mercato editoriale; le biblioteche scolastiche sono assenti, le acquisizioni privilegiano l'aggiornamento di docenti e il soddisfacimento personale degli insegnanti; le iniziative di promozione della pubblica lettura, con una risonanza a livello nazionale, risultano scarse. Infatti, queste ultime, anche se sono frequenti a livello regionale e comunale, spesso non hanno nessuna visibilità a livello nazionale sebbene alcune di queste manifestazioni abbiano dimostrato con il numero di visitatori e con le vendite di essere dei sensibili indicatori di tendenze.

Nel periodo 2001-2003 è aumentato il numero di case editrici coinvolte nel processo di interscambio: è cresciuto il numero di case editrici che comprano all'estero, ma soprattutto che vendono. Per incrementare l'export del libro italiano c'è bisogno di una serie di politiche articolate in ragione dei diversi contesti geografici, della tipologia di libri e della dimensione delle case editrici. Infine, dall'indagine risulta che le trasmissioni televisive che si occupano di libri vengono trasmesse soprattutto da canali satellitari. Certamente non vi sono spazi né orari sufficienti, non solo per informare il lettore dell'uscita di un nuovo libro, ma neppure per sollecitare nel pubblico più ampio una maggiore attenzione verso la ricerca e la lettura del libro. Un ruolo che la radio e la televisione potrebbero invece svolgere inserendo sistematicamente nei loro programmi il libro in rapporto con l'informazione.

Michelangelo Crocco
Viterbo

La biblioteca condivisa: strategie di rete e nuovi modelli di cooperazione, a cura di Ornella Foglieni. Milano: Editrice Bibliografica, 2004 (Il cantiere biblioteca; 12). 302 p.: ill. ISBN 8870756084. € 22,00.

Recensire gli atti del convegno milanese delle "Stelline" 2003 è un compito tanto interessante quanto insidioso. Delineare una sintesi delle relazioni sulla «Biblioteca condivisa» è infatti impresa ardua, soprattutto se ci si propone di individuare un filo conduttore concreto tra gli interventi dei relatori, con l'obiettivo di attrarre al tema possibili lettori e di esporre, alla platea dei non addetti ai lavori (o di chi, pur essendo addetto ai lavori, al convegno non partecipò), le linee generali emerse durante le consuete giornate primaverili delle "Stelline", dedicate nel 2003 appunto alla tematica della cooperazione.

La cooperazione è materia in vorticoso evoluzione, difficilmente fotografabile in modo definitivo e nitido, per cui alcune delle relazioni presentate a quell'appuntamento rischiano oggi, a distanza di tempo, di apparire superate: dalla ricerca, dalle applicazioni, dalle tecnologie.