

ne del nostro Paese, senza tuttavia esiti riguardo alla revisione delle regole nazionali. Quale prospettiva? Le regole spagnole del 1995 mi sembra che rappresentino un punto di equilibrio tra rispetto delle tradizioni catalografiche nazionali (che non può significare alibi al nuovo e soprattutto al meglio) e armonizzazione internazionale (che non può significare colonizzazione ovvero perdita d'identità, *se c'è!*); la parte descrittiva è mutuata dal codice angloamericano, la parte degli accessi riprende molte soluzioni delle AACR2, *in primis* la lingua del catalogo, che ovviamente è in spagnolo (punto essenziale), e mantiene alcune soluzioni locali, assai interessanti. Sappiamo che alcune recenti soluzioni tecniche, come il VIAF, *Virtual international authority file*, non obbligano all'omogeneità delle intestazioni stabilite dalle normative catalografiche nazionali; rimane il problema di disporre di un codice condiviso internazionalmente e il confronto con le AACR2 è indubbiamente utile e necessario. Ciò è l'intento della traduzione delle AACR2 in tedesco.

Mauro Guerrini
Università di Firenze

Dalla misurazione dei servizi alla customer satisfaction: la valutazione della qualità nel Sistema bibliotecario di ateneo dell'Università di Firenze, a cura di Roberto Ventura; testi di Silvana Benedetti, Eleonora Giusti, Francesca Landi, M. Giulia Maraviglia, Chiara Melani, Roberto Ventura. Firenze: Firenze University Press, 2004. 264 p. ISBN 88-8453-147-0. Disponibile anche online all'URL: <http://digital.casalini.it/fulltext/is.asp?isbn=8884531489>.

Il volume edito dalla Firenze University Press e curato da Roberto Ventura non è solo una raccolta di contributi che espongono e descrivono da diversi punti di vista alcune iniziative valutative realizzate dal Sistema bibliotecario di ateneo (SBA) dell'Università di Firenze, ma è uno strumento di lavoro ricco di spunti metodologici e di soluzioni tecniche per la conduzione di un'attività di misurazione statistica.

Si potrebbe dire che il volume è il prodotto di un sistema di valutazione nella sua fase di maturità. A sostegno di questa affermazione si possono portare le seguenti motivazioni:

- ciò che viene descritto non è semplicemente un'indagine, ma un insieme omogeneo di iniziative di misurazione, dunque un vero e proprio sistema di monitoraggio, che comprende la valutazione quantitativa oggettiva e quella qualitativa soggettiva;
- tutti gli autori dei contributi contenuti nel volume offrono punti di vista diversi e ricchi e dimostrano una competenza e confidenza con gli strumenti statistici che non è facile riscontrare tra i bibliotecari italiani;
- il volume è ricco non solo di tabelle e grafici, ma anche di riflessioni e documenti che contengono informazioni metodologiche sull'impianto del sistema di valutazione;
- l'esperienza di valutazione descritta si caratterizza per una tendenziale convergenza di forze, di competenze e di volontà tra le diverse componenti dell'Ateneo in merito alle finalità e all'importanza dell'attività di valutazione.

Passando ai contenuti specifici, il volume presenta una successione di interventi che aiutano a collocare l'indagine sulla soddisfazione degli utenti - che è l'argomento centrale - all'interno di un quadro complessivo, consentendo di comprendere meglio sia le scelte metodologiche sia i risultati dell'indagine stessa.

I primi due contributi, quelli di Giulia Maraviglia, coordinatrice del SBA di Firenze, e di Chiara Melani, chiariscono il significato e il ruolo dell'attività di misurazione e valutazione all'interno del processo di riorganizzazione delle biblioteche dell'Ateneo fiorentino - che, a partire dalla metà degli anni Novanta, ha profondamente mutato il volto dell'offerta bibliotecaria dell'ateneo - nonché all'interno dell'approccio gestionale che il SBA fiorentino ha fatto proprio fin dal principio. Il fatto stesso che l'attività di misura-

zione e valutazione e lo stesso volume siano il frutto dell'attività di uno dei gruppi di lavoro (il Gruppo Monitoraggio e valutazione) che operano trasversalmente alle biblioteche e alle aree in cui si articola l'organigramma del SBA (vedi figura a p. 17) dimostra che l'indagine non è il prodotto casuale e *una tantum* di una delle tante mode che investono il mondo delle biblioteche, ma uno degli strumenti gestionali propri del SBA.

Il primo dei contributi di Roberto Ventura sottolinea ulteriormente quest'uso gestionale delle statistiche, esponendo un'iniziativa del Gruppo di lavoro Monitoraggio e valutazione volta a migliorare la qualità delle statistiche grazie al *feedback* dei loro primi utilizzatori, ossia i bibliotecari.

I saggi di Silvana Benedetti, Francesca Landi, Roberto Ventura ed Eleonora Giusti si incentrano infine sull'indagine relativa alla soddisfazione degli utenti (docenti e studenti), affrontandone aspetti diversi. Silvana Benedetti descrive il *background* metodologico dell'indagine, le tecniche di campionamento e quelle di rilevazione, il questionario, le fasi di lavoro. Francesca Landi offre una puntuale descrizione dei risultati dell'indagine, che coniuga chiarezza e rigore metodologico. L'intervento non si spinge troppo sul terreno della valutazione interpretativa, volendo invece mostrare dati e indicatori con parole, tabelle e grafici.

Un tentativo di valutazione e interpretazione non solo dei risultati, ma anche delle relative motivazioni è quello proposto da Roberto Ventura, il quale applica ai dati raccolti il metodo statistico del "cubo della soddisfazione". Tale strumento consente di rappresentare sinteticamente – mediante la posizione di una sfera in un cubo (posizione a sua volta determinata dall'incrocio delle tre variabili, aspettativa, intensità del contatto e soddisfazione) – la situazione relativa a un certo servizio o aspetto del servizio. Tale metodologia viene puntualmente applicata al SBA nel suo complesso e schematicamente alle biblioteche di area. La sperimentazione di tale strumento sul SBA si spinge fino a rappresentare mediante un unico cubo e, dunque, mediante la posizione della relativa sfera, la qualità complessiva del SBA come sintesi degli indicatori specifici.

Mi pare si tratti di un approccio meritevole di attenzione, su cui si potrebbe ragionare in futuro, soprattutto nella prospettiva di un *benchmarking* di questo tipo di indagini tra atenei diversi, nonché di un utile strumento per comunicare con gli *stakeholders* istituzionali delle biblioteche e dei SBA, notoriamente allergici alla moltiplicazione delle tabelle e dei numeri.

Infine, Eleonora Giusti propone l'analisi di un *case study* relativo alla Biblioteca di Scienze sociali, dimostrando quanto un'indagine metodologicamente valida sia un importante strumento conoscitivo e gestionale non solo a livello di sistema, ma anche a livello di singola biblioteca, purché si posseggano gli strumenti di lettura e interpretazione dei dati.

Seguono quattro appendici che contengono nell'ordine: dati e indicatori in uso presso il Sistema bibliotecario di ateneo (al 2003); questionari dell'indagine sulla soddisfazione degli utenti; spoglio statistico dei dati del Sistema bibliotecario di ateneo; stima degli errori di campionamento dell'indagine sulla soddisfazione degli utenti.

Non manca una piccola bibliografia finale dei testi citati e di quelli consultati dagli autori del volume.

In conclusione, il volume si inserisce a pieno nella seconda generazione dei prodotti dell'attività di misurazione e valutazione dei servizi, di cui un altro importante esempio era stato il volume di Beatrice Catinella, Marina Corbolante e Maria Antonia Romeo, *Indicatori di performance per biblioteche di ateneo: un esperimento di descrizione statistica e un approccio alla valutazione presso l'Università di Padova*, pubblicato nei "Rapporti AIB" nel 2001 (la mia recensione al volume è consultabile su: <http://www.aib.it/aib/boll/2002/02-1-078.htm>). Questa seconda generazione si caratterizza per una spiccata maturità metodologica, per la ricchezza delle riflessioni teoriche ed operative, per l'uso intelligente delle tabelle e dei grafici, per la capacità di selezionare di volta i volta gli strumenti più appropriati allo scopo. Il volume del SBA di Firenze, insieme a quello di Padova, dimostra inoltre gli enormi pro-

gressi fatti in questo campo in particolare dalle biblioteche delle università, che erano partite in ritardo rispetto alle biblioteche pubbliche. Dunque, anche in questo settore come in altri (ad esempio quello delle risorse elettroniche e delle applicazioni tecnologiche) le biblioteche delle università si propongono come la punta più avanzata nel panorama bibliotecario italiano, avendo recuperato le posizioni perdute con una rapidità le cui motivazioni forse ancora attendono un approfondimento di riflessione.

Peccato che volumi come quello in esame sono probabilmente destinati a restare uno strumento per pochi addetti ai lavori e, soprattutto, che nel settore delle biblioteche le iniziative migliori sul piano della misurazione e valutazione dei servizi continuano ad arrivare esclusivamente dal basso e in molti casi – a parte qualche eccezione (penso al GIM, Gruppo interuniversitario per il monitoraggio e all'indagine da esso condotta per conto del Comitato nazionale per la valutazione del sistema universitario del MIUR) – non trovino veri e propri momenti di convergenza con iniziative istituzionali, se non addirittura disattenzione e indifferenza. Qualcosa sta cambiando, ma bisogna evitare che anche in questo settore iniziative nazionali possano arrivare troppo tardi, portando con sé metodologie ormai invecchiate o superate dalla rapida evoluzione dei modelli bibliotecari e degli strumenti per analizzarli.

Anna Galluzzi

Biblioteca del Senato della Repubblica "Giovanni Spadolini", Roma

Knowledge organization and the global information society: proceedings of the eighth international ISKO conference, 13-16 July 2004, London, UK, organized by ISKO and School of library, archive & information studies, University college London; edited by Ia C. McIlwaine. Wurtzburg: Ergon, 2004. 378 p. (Advances in knowledge organization; 9). ISBN 3-89913-357-9.

Gli atti freschi di stampa dell'ottavo congresso dell'International Society for Knowledge Organization hanno accolto i delegati convenuti a Londra, grazie all'impegno dei relatori a consegnare i testi con largo anticipo e al lavoro redazionale della scuola di biblioteconomia dell'University college London e di Ia C. McIlwaine: un prezioso aiuto a seguire un incontro denso di contributi, con l'inevitabile assenza di alcuni interventi supplementari. Con i suoi incontri biennali l'ISKO continua l'esplorazione del vasto campo della *Knowledge organization* (KO) toccando una varietà di temi secondo competenze disciplinari disparate: nove doppie sessioni imperniate su ampie tematiche, per un totale di 55 contributi di autori da 18 paesi: ne esce una panoramica complessiva ricca che fa il punto di una situazione in fermento. Ancor più ricco era stato il precedente, tenuto a Granada nel 2002 (*Challenges in knowledge representation and organization for the 21st century: integration of knowledge across boundaries*, edited by Maria J. López-Huertas with the assistance of Francisco J. Muñoz-Fernández, Wurtzburg: Ergon, 2002).

Il tema generale è poco determinato e lascia spazio alle riflessioni filosofiche, psicologiche, linguistiche e sociologiche tipiche della KO, come pure a nuove esperienze nei campi tradizionali dell'indicizzazione semantica e nelle applicazioni dell'intelligenza artificiale. I filoni d'indagine che danno il titolo alle sessioni sono: Fondamenti teorici della KO (compreso un dibattito sulla sua base razionale o empirica, naturale o pragmatica); Approcci linguistici e culturali (con temi linguistici e i confronti/incontri tra lingue diverse); Concetti sociologici; KO nei sistemi universali e speciali; Applicazioni nella rappresentazione della conoscenza; KO nei sistemi informativi aziendali; KO dell'informazione sonora, visiva, multimediale. Preoccupazione comune è raggiungere un'utenza che è divenuta ampia e differenziata e farsi comprendere, specialmente lanciando ponti interlinguistici e inter-culturali, valorizzando il ruolo del contesto in ogni situazione di orga-