

se anche alcuni rischi potenziali, come in particolare quello di non tenere a sufficienza conto dei bisogni dell'utenza; non è uno strumento consigliabile, invece, a chi voglia avvicinarsi per la prima volta a FRBR e ai progetti correlati.

Andrea Marchitelli

CILEA, Sezione Servizi per le biblioteche e l'editoria elettronica, Roma

IFLA Public library service guidelines. 2nd completely revised edition, edited by Christie Koontz and Barbara Gubbin. Berlin, New York: De Gruyter Saur, c2010. XII, 149 p. (IFLA Publications; 147). ISBN 978-3-11-023226-4. € 89,95 (IFLA Members € 69,95).

A nove anni di distanza dalla storica e importante prima revisione delle *Guidelines for Public Libraries*, l'IFLA Section of Public Libraries ha pubblicato la scorsa estate la seconda revisione delle – sempre più indispensabili – linee guida per il servizio bibliotecario pubblico.

Le *Guidelines* del 1986 costituirono a loro volta l'evoluzione degli *Standard for Public Libraries*, pubblicati per la prima volta nel 1973 e aggiornati nel 1977, modificandone l'impianto concettuale (dapprima principalmente normativo e quantitativo) e mutandolo verso un più aperto strumento di consulenza nello sviluppo di servizi, maggiormente capace quindi di fornire aiuto ed esempi pratici di buone iniziative ed esperienze di successo.

Il gruppo di lavoro che ha prodotto questa seconda revisione, coordinato da Barbara Gubbin (attuale segretario dell'IFLA Section of Public Libraries) e Christie Koontz (docente presso la School of Library and Information Studies della Florida State University), agisce in realtà nel solco del lavoro operato dalla commissione della prima revisione del 2001, presieduta da Philip Gill; l'impronta è quindi quella di non modificare l'impianto precedente ma offrire un più semplice (per quanto gravoso) *update* contenutistico.

Se la revisione 2001 era una sorta di anno zero, un ripensamento totale delle *Guidelines* sulla spinta della nascita e dello sviluppo di Internet, delle nuove tecnologie e di nuove tematiche come il marketing e la progettazione, il cuore della revisione 2010 è invece l'attenzione allo sviluppo dei sistemi integrati di informazione, la sinergia tra informazione e Information and communications technology (ICT), lo stato dell'arte sulle nuove frontiere e sfide della biblioteca pubblica in piena epoca di Web 2.0 ed e-book.

La base di buone pratiche, individuate come esempio di fornitura di servizi, è stata fortemente allargata e aggiornata, e forse qui si è concentrato il maggiore sforzo da parte della commissione, più attenta a esperienze provenienti da paesi non anglosassoni e non scandinavi – anche se si evince che è comunque sempre quello l'ombelico del mondo delle *public libraries* – e in particolare all'Africa, Sud-est asiatico e Sudamerica.

Interessante l'inedito sottoparagrafo del primo capitolo dedicato al valore aggiunto della biblioteca pubblica, in particolare per i servizi che tendono a combattere il *digital divide*.

Ma le modifiche più interessanti riguardano il marketing nella biblioteca di pubblica lettura, argomento che nella prima revisione divideva il sesto capitolo insieme con la gestione della struttura biblioteca, e al quale ora viene affidato un intero capitolo.

È questo il maggiore contributo di Koontz all'opera revisionistica, che definisce il marketing come qualcosa di «molto più che fare pubblicità, vendere qualcosa, fare promozione o opere di persuasione. Il marketing è un approccio sistematico testato e provato, che consiste nella progettazione dei servizi e prodotti calibrati sui bisogni e desideri del cliente finale, con l'obiettivo di soddisfarli». Vengono quindi illustrati concetti e pratiche come le ricerche di mercato, la segmentazione, il marketing mix, le *policies* di comunicazione e i *promotion plans*, evidenziandone la piena attinenza con le necessità della biblioteca pubblica moderna. Grande spazio viene infine dedicato al lavoro di comunicazione con i media,

all'*advocacy* come elemento essenziale di difesa del valore della biblioteca presso le comunità di riferimento e alle modalità di partecipazione alla vita di comunità.

Infine, resta da segnalare, nelle appendici, la proposta di aggiornamento del *Manifesto IFLA/UNESCO sulla biblioteca pubblica* elaborata dalla sezione IFLA nel 2009; si tratta di dieci istanze che, sotto lo slogan «10 ways to make a public library work / Update your library» vanno nella direzione di svecchiare il *Manifesto* del 1994, aprendolo alle novità della modernità. Tra le righe di questo interessante documento si può leggere il tentativo di tracciare dei percorsi futuri (ad esempio l'elaborazione di una *world wide wisdom*) dove le biblioteche pubbliche siano il centro del cambiamento, al fine di non perdere più nessuna sfida che riguardi il futuro della gestione dell'informazione.

Francesco Serafini

Biblioteche civiche Città di Vigevano

Emiliano Santocchini. *Analizzare l'utenza di una biblioteca: i casi della Biblioteca di Sociologia e comunicazione della Università "La Sapienza" e delle biblioteche dei Poli scientifico-didattici della Romagna*. Roma: ALB, 2010. 258 p. ISBN 978-88-7812-207-9. € 20,00 (soci ALB € 15,00).

La tesi di diploma alla Scuola speciale per archivisti e bibliotecari da cui prende origine il volume è risultata vincitrice del premio De Gregori 2009, e la pubblicazione in oggetto è il risultato dell'attività di approfondimento dell'indagine condotta a seguito delle indicazioni della giuria.

Obiettivo dello studio era sperimentare l'applicazione in campo biblioteconomico dei metodi di ricerca, tipici della sociologia, di approccio quantitativo e approccio qualitativo, e di valutare il grado di consapevolezza degli utenti nell'uso delle biblioteche.

La prima parte dell'opera è dedicata ad un ampio *excursus* storico su come sia cambiata nel tempo la visione dell'utente nella biblioteconomia italiana dal congresso di Vilasimius del 1984 ad oggi, e come questo abbia inciso sulle esperienze di misurazione e valutazione dei servizi di biblioteca nelle Università italiane.

La seconda parte è invece dedicata ai risultati ottenuti dall'applicazione dei metodi di analisi qualitativa in due realtà: la Biblioteca del Dipartimento di Sociologia e Comunicazione (già Dipartimento di comunicazione e ricerca sociale) dell'Università *La Sapienza*, e le Biblioteche dei Poli scientifico-didattici della Romagna dell'Università di Bologna (Cesena, Forlì, Ravenna, Rimini).

All'analisi della realtà romana sono stati applicati tutti e tre gli strumenti a disposizione dello studioso, (un questionario standardizzato di *user satisfaction*, *focus group* e interviste) per analizzare la percezione che gli studenti hanno delle biblioteche che frequentano e il loro livello di soddisfazione; attraverso lo strumento dell'intervista, i risultati sono stati poi confrontati con l'idea di biblioteca che ha il responsabile della struttura.

Lo studio delle biblioteche dei Poli della Romagna è invece stato condotto unicamente attraverso l'applicazione dei *focus group*, dal momento che l'analisi della qualità dei servizi di biblioteca per mezzo di questionari standardizzati è condotta periodicamente presso l'Ateneo di Bologna, che ne ha realizzate una nel 2004 presso un campione di Biblioteche di Bologna e due nei Poli della Romagna (2007 e 2010).

L'applicazione della metodologia dei *focus group* all'analisi della soddisfazione dell'utenza presso le biblioteche dei Poli ha pertanto consentito ai responsabili di queste biblioteche di acquisire un ulteriore punto di osservazione delle biblioteche stesse, mettendo in luce aspetti che non erano potuti emergere dalle due analisi qualitative effettuate con questionario nel 2007 e nel 2010, stante la rigidità del questionario standardizzato, che non consente di approfondire le motivazioni delle risposte date in base ad