

settore delle biblioteche, e di alcune semplificazioni nell'utilizzo di concetti anche piuttosto complessi, i risultati sono interessanti nella misura in cui permettono di confrontare le percezioni, a volte autoreferenziali, che la biblioteca ha di se stessa e quelle di cui sono portatori i suoi utenti, facendo emergere la necessità di rivedere alcuni punti di vista.

Rinnovare l'immagine della biblioteca significa ricostruire e dare un nuovo significato all'esperienza di utilizzare la biblioteca, ridisegnare i servizi bibliotecari per rendere disponibile e maggiormente accessibile l'insieme delle sue risorse bibliografiche, cartacee e digitali, proporsi come luoghi di aggregazione – il cui bisogno è ancora molto forte nelle comunità – piuttosto che come punti di distribuzione di contenuti – il cui bisogno è stato invece ridimensionato dalla diffusione di Internet.

Le biblioteche continueranno a condividere lo spazio informativo con un numero sempre più alto di produttori e fornitori di contenuti, mentre gli utilizzatori di questi contenuti continueranno a servirsi sempre più autonomamente di informazioni dai grandi distributori.

La sfida per la biblioteca del prossimo futuro è quella di definire con chiarezza la sua collocazione all'interno di questo universo e per farlo essa non può sottrarsi a un processo di rinnovamento condotto secondo la logica della continuità nel cambiamento.

Anna Galluzzi

*Biblioteca del Senato "Giovanni Spadolini"*

*La biblioteca su misura: verso la personalizzazione del servizio*, a cura di Claudio Gamba e Maria Laura Trapletti. Milano: Editrice Bibliografica, 2007. 300 p. (Il cantiere biblioteca. Idee progetti esperienze; 16). ISBN 978-88-7075-654-8. € 25,00.

Nel marzo 2006 si è tenuto il 12° Convegno delle Stelline, "La biblioteca su misura", organizzato dalla Regione Lombardia, dalla Provincia e dal Comune di Milano in collaborazione con l'Associazione italiana biblioteche. A distanza di un anno, con lo stesso titolo, si pubblicano gli interventi dei partecipanti esperti italiani e stranieri. L'introduzione di Mauro Guerrini puntualizza: la biblioteca è un diritto del cittadino; l'informazione che essa veicola deve tener conto delle esigenze collettive e individuali (Manifesto Unesco 1994); si deve rispettare la libertà di fruizione che non è separata dalla libertà di produzione. La personalizzazione dei servizi della biblioteca va intesa quindi all'interno di queste libertà e nel rispetto della seconda legge della biblioteconomia di Ranganathan «ad ogni lettore il suo libro».

L'opera presenta diciotto interventi altamente qualificati, ricchi di informazioni, spunti e proposte che dovrebbero indurre alla riflessione gli operatori di biblioteca, quotidianamente esposti alle diverse richieste degli utenti, per avviare forse dei processi di cambiamento o per lo meno di cambiamento della mentalità. Una differenza sostanziale caratterizza le relazioni che contemplano la realtà italiana, in difficoltà per le attuali carenze di risorse, di personale e, in alcuni casi, anche di tecnologia, rispetto al panorama delle biblioteche europee soprattutto d'impronta anglosassone, promotrici di tecnologie di marketing e *on-line* molto evolute e raffinate (vedi Judith Gregor sul servizio bibliotecario della città di Stoccarda; Gitte Barlach, del Progetto MyLibrary, sulla personalizzazione dei servizi bibliotecari in Danimarca; Alberto Pepe sulle esperienze e prospettive del CERN Document Service di Ginevra; Antonella De Robbio sui servizi bibliotecari basati su RSS feeds).

È il termine "su misura" che viene proposto sotto varie sfaccettature: come la biblioteca soddisfa le esigenze della propria utenza? È in grado di rendere la propria struttura e i servizi accessibili e appetibili? Di fronte alla dualità standardizzazione o personalizzazione, come orientarsi e in quali modalità di servizio scegliere l'una o l'altra?

La standardizzazione aiuta a mantenere l'identità e la missione dell'istituto e a moderare gli effetti delle differenze individuali tra gli operatori in fatto di competenza tecnico-professionale, intelligenza emotiva e abilità relazionali. Se l'operatore di contatto non può attingere a un patrimonio di decisioni organizzato, si trova a fare affidamento al buon senso: un alleato pericoloso e infido. Stella Rasetti suggerisce: bisogna rovesciare il punto di vista, la biblioteca non è una, ma tante versioni, quanti sono i suoi frequentatori che si soddisfano grazie a servizi strutturati, capaci di porre in maggior luce le opportunità meno sfruttate e di gestire molto bene la comunicazione istituzionale.

Riccardo Ridi afferma che la personalizzazione dei servizi è ben accetta, se si muove all'interno di parametri standardizzati o standardizzabili e non esce dai confini informativo-documentari propri della missione bibliotecaria. I bibliotecari devono aver chiara la missione della biblioteca di appartenenza, per non snaturarsi a soddisfare esigenze di utenti "impropri", ed essere consapevoli del proprio ruolo, delle proprie funzioni e priorità all'interno dell'istituzione.

La flessibilità è un altro *leit-motiv* dei vari interventi. Stefania Jahier osserva che regolamenti troppo rigidi inducono atteggiamenti rigidi. Si potrebbe auspicare un'assenza di regolamenti, in tal caso la professionalità del bibliotecario deve essere continuamente aggiornata e in crescita, come pure deve crescere la sua capacità di attenzione e di ascolto, essere capace di impadronirsi delle nuove tecnologie che aprono possibilità diversificate e personalizzate.

Il servizio di *reference* è il nucleo strutturale, centrale della biblioteca, come concordano Michele Santoro e Giovanni Di Domenico, inteso come orientamento all'utente, assistenza, cura. È il motore della struttura organizzativa della biblioteca che, consapevole di ciò, dovrà passare da un modello per funzioni a un modello per processi, a un flusso di operazioni ad andamento orizzontale. Lo staff partecipa così a un obiettivo condiviso e comune molto più ampio rispetto alle funzioni di appartenenza e viene coinvolto in attività che implicano una forte condivisione di dati, informazioni, saperi. Il *reference* definisce l'identità stessa della biblioteca e marca, segna i limiti, dell'intero suo funzionamento.

Come si può rilevare, valutare la qualità percepita dagli utenti? Tra le tante rilevazioni fatte sulla soddisfazione dell'utenza, sottolinea Giovanni Di Domenico, non si deve trascurare l'importanza della prospettiva umanistica che intende mettere d'accordo l'ambito delle necessità razionali con le necessità emozionali ed etiche: l'utente va considerato nella sua totalità, sia nella soddisfazione di conoscenza, sia nella soddisfazione degli ambiti emozionali e di relazione.

Altri interventi indicano come la personalizzazione coinvolge anche i cataloghi e le raccolte.

Paul Gabriel Weston e Salvatore Vassallo hanno analizzato la struttura, le caratteristiche funzionali, l'accessibilità e le finalità dell'opac, prendendo lo spunto da un'inchiesta sull'utenza di OCLC, e in particolare sentendo la necessità di rimettere in gioco l'opac tradizionale alla luce dei nuovi strumenti quali Google e Amazon che entrano nella circolazione dell'informazione bibliografica presentandosi facilmente consultabili anche all'utenza meno esperta. Il quadro che delineano fa emergere una generale incertezza rispetto alla rapidità dei cambiamenti nell'universo dell'informazione bibliografica, dove il valore del catalogo non consta nella moltiplicazione delle notizie, ma nelle tessitura dei collegamenti, espliciti e impliciti, tra oggetti digitali: il peso della catalogazione si sposta sempre più verso la catalogazione semantica.

Rossana Morriello affronta il tema dello sviluppo delle raccolte in presenza di tagli nel *budget* che si concentrano proprio nei settori più peculiari e caratterizzanti della biblioteca, mentre è proprio queste sezioni che si dovrebbero incrementare e salvaguardare. Lo sviluppo delle collezioni comporta lo sviluppo dei servizi costruiti sulle raccolte e la personalizzazione delle raccolte per fasce d'utenza. Le biblioteche possono costruire servizi

personalizzati, offrendo strumenti di ricerca semplice che integrino le diverse fonti informative, cartacee e digitali, sistemi di disseminazione selettiva dell'informazione, *homepage* personalizzata, interattività non solo con il sistema ma anche con gli altri utenti, per scambiare informazioni e confrontarsi.

Concludo con un intervento che mi ha coinvolto per la sensibilità, l'acutezza e il punto di vista con cui sono state trattate le tematiche inerenti ai consigli per i lettori, attenzione che si è formata – penso – al servizio di *reference* in una biblioteca di pubblica lettura. Luca Ferrieri ci illustra come è spesso messa a dura prova la professionalità dell'operatore del *reader's advisory service* e dimostra come la riflessione sul tema è ampia e appassionante (anche se ha già prodotto notevoli esperienze, come *My library* in Danimarca), ma non è ancora generalmente diffusa e consapevolmente sistematizzata.

Claudia Morgan

*Biblioteca dei civici musei di storia ed arte di Trieste*

Teresa Y. Neely. *Information Literacy Assessment: Standards-based Tools and Assignments*, foreword by Hannelore Rader. Chicago: American Library Association, 2006. VII, 216 p. ISBN 10: 0-8389-0914-0, ISBN 13: 978-0-8389-0914-0. € 42.00 (ALA Member € 37.80).

L'*information literacy* è riconosciuta come la competenza fondamentale per governare la complessità informativa, padroneggiare il processo di apprendimento, esercitare pienamente la cittadinanza (anche digitale), elaborare nuova informazione e conoscenza. Alla competenza informativa (*information literacy*), alle diverse abilità che la compongono e alle capacità che la caratterizzano è rivolta un'attenzione crescente da varie organizzazioni (Unesco, IFLA, ALA, ACRL ecc.), che forniscono indicazioni e sollecitazioni, così come da singole biblioteche di diversa tipologia le quali organizzano programmi di formazione dell'utente, sessioni in presenza e *tutorial on line*, iniziative strettamente legate al curriculum (nel caso delle biblioteche scolastiche e universitarie), altre più sporadiche. Come verificare l'efficacia dei programmi formativi? Come strutturare le esercitazioni? Quali prove somministrare?

A queste domande fondamentali per chi si occupa (e preoccupa) della capacità di uso competente delle informazioni cerca di rispondere il volume di cui è curatrice e co-autrice Teresa Y. Neely, esperta di *reference*, direttrice della Zimmerman Library della statunitense University of New Mexico.

Il volume si rivolge principalmente (ma non esclusivamente) ai bibliotecari e ai docenti delle università con lo scopo di fornire uno strumento utile per l'attuazione e la verifica della competenza informativa negli studenti universitari in riferimento agli *Information Literacy Standards for Higher Education*, emanati nel 2000 dall'ACRL, Association of College and Research Libraries (disponibili in italiano a <<http://www.aib.it/aib/commiss/cnur/tracrl.htm3>>).

Gli standard ACRL sottolineano come la competenza informativa sia la base necessaria per apprendere per tutta la vita: accanto alla loro diffusione e progressiva adozione da parte delle biblioteche, è emerso evidente e pressante il bisogno di altrettanto validi protocolli condivisi per la verifica della competenza nelle diverse aree e livelli indicati dagli standard stessi. A tale scopo Neely e gli altri autori hanno preso in esame settanta strumenti sviluppati in biblioteche accademiche e di ricerca statunitensi, canadesi e australiane. Gli autori hanno analizzato tali strumenti con particolare attenzione e in riferimento ai cinque standard, ai ventidue indicatori di riferimento e al centinaio di relativi risultati attesi fissati dall'ACRL, traendone gli esempi più validi che sono riportati e commentati nel testo.