

## RECENSIONI E SEGNALAZIONI

a cura di Silvana de Capua

Marielle de Mirabelle. *Accueillir les publics: comprendre et agir*, avec la collaboration de Benoît Lizée et Tony Faragasso. Paris: Electre; Éditions du Cercle de la Librairie, 2009. 512 p. (Collection Bibliothèques). ISBN 978-2-7654-0971-7. € 46,00.

La letteratura biblioteconomica francese merita certamente più attenzione di quella che di solito riceve nel contesto italiano, più abituato a richiamare modelli e proposte provenienti dal mondo angloamericano. E invece credo che i colleghi francesi siano a noi più vicini sia per sensibilità e tradizione culturale, sia per le caratteristiche della realtà bibliotecaria in cui operano. Inoltre, negli ultimi anni, mi pare che la biblioteconomia francese abbia fatto un significativo salto di qualità, rendendosi sempre più internazionale ma al contempo originale nell'approccio.

Di fronte a un tema come quello affrontato in questo libro, ossia l'analisi dell'accoglienza del pubblico in biblioteca, probabilmente i colleghi angloamericani avrebbero realizzato un manuale *how-to-do*, caratterizzato da una casistica ampia e da un approccio molto pratico, finalizzato a fornire risposte concrete ai problemi in campo, mentre noi italiani probabilmente ne avremmo fatto una trattazione puramente teorica e impeccabile sul piano biblioteconomico, ma incapace di confrontarsi con la realtà.

Marielle de Mirabelle, con la collaborazione – per alcuni temi specifici – di due consulenti, Benoît Lizée e Tony Faragasso, ci propone invece una lettura di questo tema molto equilibrata nonché stimolante, in quanto teoricamente fondata (secondo una logica giustamente interdisciplinare), ma anche propositiva e ricca di suggerimenti sul piano pratico.

Si parte dalla consapevolezza dell'importanza della relazione in un'organizzazione, come la biblioteca, fondata sullo scambio tra le persone e dal ruolo dell'accoglienza come catalizzatore delle disfunzioni organizzative, strutturali e del personale della biblioteca. Sono concetti che tendenzialmente conosciamo e che ormai da diversi anni sono presenti nelle pagine della nostra letteratura biblioteconomica.

La de Mirabelle inquadra, però, il tema innanzitutto in un'analisi impeccabile del ruolo della biblioteca nella società contemporanea, divisa tra un polo culturale, uno istituzionale e uno sociale, e riconosce la relazione forte tra i servizi di accoglienza e il ruolo sociale della biblioteca, mettendo in evidenza le inevitabili problematiche di equilibrio con gli altri poli funzionali. In particolare, afferma chiaramente che accogliere il pubblico è una competenza specifica, che si compone di capacità professionali, relazionali e umane e sulla quale è possibile impostare specifici interventi formativi. Non a caso, il volume è in buona parte il risultato di una serie di corsi di formazione per i bibliotecari, da cui provengono gran parte degli esempi e della casistica proposta.

Su questa base concreta, l'autrice applica strumenti interpretativi di tipo sociologico e psicologico; così, molti dei temi sensibili sono rappresentati o mediante uno schema triangolare oppure utilizzando un quadrante costruito su ascissa e ordinata. Ad esempio, l'approccio funzionale della biblioteca è raffigurato come un triangolo relazionale tra la biblioteca stessa, l'istituzione di appartenenza e i lettori, in cui, a seconda dei rapporti di

forza tra i soggetti e della minore o maggiore vicinanza tra di essi, si determina il modello di biblioteca cui ci si trova di fronte. I servizi al pubblico, invece, sono rappresentati dal triangolo costituito dal pubblico, dalle persone che erogano il servizio e dall'organizzazione che ne sta alle spalle. E così via.

Invece, ad esempio, le dinamiche lettore-bibliotecario sono interpretate mediante un quadrante in cui sull'asse delle ascisse c'è il lettore e su quello delle ordinate il bibliotecario. Ciascun asse si muove tra un estremo che rappresenta l'esistenza di un problema e l'altro che raffigura la competenza che ne consente il superamento. A seconda del posizionamento relativo di lettore e bibliotecario ci si trova di fronte a una diversa dinamica, con sue proprie modalità di sviluppo e relative soluzioni.

Queste scelte di rappresentazione grafica delle dinamiche relazionali appaiono molto efficaci e soprattutto suggeriscono un metodo applicabile anche a problemi e tematiche non direttamente affrontate nel volume.

Sul piano dei contenuti, il volume si articola in otto capitoli, dei quali i primi tre hanno un contenuto più biblioteconomico e affrontano – seppure nella modalità originale che abbiamo visto – temi tecnici, come ad esempio l'iscrizione del lettore, i servizi telefonici e a distanza, la gestione degli spazi e l'organizzazione delle raccolte, la segnaletica, il regolamento e la carta dei servizi della biblioteca. I successivi cinque capitoli si soffermano, invece, sull'analisi transazionale e descrivono i servizi di accoglienza in termini di rappresentazioni mentali, tipi psicologici, gestione delle emozioni, giochi di potere, segni di riconoscimento.

Se la prima parte ci risulta più familiare, per quanto caratterizzata dall'estrema chiarezza con cui si affermano concetti apparentemente scontati in teoria, ma per niente ovvi nella realtà bibliotecaria (ad esempio, che le regole non hanno senso se non rispondono a una necessità e che vanno riviste periodicamente in relazione al cambiamento del contesto), la seconda parte non è solo godibile nella lettura, ma aiuta a mettere a fuoco scientificamente situazioni che normalmente vengono relegate nel dominio dell'ingestibile o del non rilevante, in quanto ritenute non attinenti alla competenza professionale.

In conclusione, trovo che questo volume sia dunque interessante – e per questo gli si perdona anche qualche difetto di ripetitività e qualche carenza bibliografica – perché evita due rischi possibili nell'affrontare questa tematica: da un lato, l'ingenua convinzione che basti mettere qualcuno affabile e che sappia sorridere ai servizi al pubblico di una biblioteca per migliorarne la qualità, dall'altro il pericoloso approccio di chi pensa che siano sufficienti delle competenze tecnico-professionali e che il piano relazionale non sia importante né vada curato sul piano formativo.

Mi pare dunque che la sintesi dell'autrice relativa alle competenze del personale di accoglienza, ossia “sapere, saper fare, saper essere”, metta efficacemente in discussione la realtà bibliotecaria che conosciamo e la rigidità di alcuni nostri approcci concettuali e ci spinge a una nuova riflessione cui ci si augura che anche le nostre biblioteche possano attingere.

Anna Galluzzi

*Biblioteca del Senato “Giovanni Spadolini”*

Giovanni Di Domenico. *Biblioteconomia e culture organizzative: la gestione responsabile della biblioteca*. Milano: Editrice Bibliografica, 2009. 181 p. ISBN 978-88-7075-683-8. € 22,00.

Il volume di Giovanni Di Domenico riunisce, con ampliamenti e aggiornamenti, contributi pubblicati tra il 2004 e il 2007. Gli interventi presentano una sostanziale omogeneità: sono infatti tutti collocabili nell'ambito della biblioteconomia gestionale. In particolare, ciò che conferisce carattere unitario al volume è il tema della gestione respon-