

– informare il personale su eventuali cambiamenti di argomenti d’interesse, o eventuali soggetti alternativi nella loro ricerca.

Si potrebbe dunque dire che sono proprio gli utenti a stabilire la qualità delle prestazioni, chiedendo l’incremento e il miglioramento del servizio e mostrando interesse, entusiasmo e desiderio di collaborare con il personale addetto. Naturalmente non ci si può aspettare e non si può pretendere un tale spontaneo comportamento da parte degli utenti; essi devono essere aiutati e spronati ad esprimere chiaramente le loro necessità di informazioni, e solo così possono contribuire a sviluppare servizi informativi idonei per rispondere alle loro richieste.

Lo strumento principale per ottenere e sfruttare a tal fine la collaborazione degli utenti è la verifica, che chiarisce quanto le risorse informative abbiano esaudito le richieste di informazioni. La verifica può essere effettuata tramite colloqui, interviste o questionari, che rivelino chi sono coloro che usufruiscono del servizio informativo, quali tipi di informazioni sono maggiormente richieste, quali argomenti devono essere sviluppati, ecc.

È fondamentale avere idee chiare riguardo all’ambito in cui si opera, conoscere i bisogni informativi dei propri utenti, ma anche considerare i “non-utenti” o i potenziali utenti; infatti servizi migliori e più efficienti possono aiutare a trattenere gli utenti che già li conoscono e ne usufruiscono, o attrarre nuove fasce di frequentatori.

Interviste e questionari possono inoltre rivelare fonti alternative di informazioni o nuove risorse collegate agli interessi di determinate categorie di utenti, o anche diverse modalità di ricerca. Se infatti i bisogni informativi sono in continua evoluzione, anche i metodi e gli strumenti di recupero delle informazioni si evolvono costantemente.

È altresì importante far conoscere agli utenti i risultati delle inchieste e dei questionari, allo scopo di renderli partecipi e coinvolgerli nell’interesse e nell’affezione verso il servizio stesso, e per rassicurarli che si agisce sempre per migliorarlo e per renderlo più amichevole ed efficace.

Internet, i giornali elettronici e le biblioteche digitali hanno cambiato e stravolto il mondo dell’informazione, ma biblioteche e servizi informativi ben organizzati ed efficienti possono ancora fornire valide risposte e un aiuto concreto ai loro frequentatori.

In conclusione l’autrice consiglia di “godersi il viaggio” e di lasciarsi trasportare nella meraviglia di ciò che il domani può offrire, continuando ad accettare le sfide e i cambiamenti per arrivare ad ottenere le soluzioni migliori, facendo tesoro della memoria e delle esperienze del passato, proiettandosi nel progresso e nel futuro delle nuove tecnologie informatiche, sperimentando nuovi spazi creativi e definendo il nuovo ruolo delle biblioteche e della scienza dell’informazione.

Maria Patrizia Calabresi

*Biblioteca nazionale centrale di Roma*

*Biblioterapia: la lettura come benessere*, a cura di Barbara Rossi. Molfetta: La Meridiana, 2009. 120 p. (Premesse ... per il cambiamento sociale). ISBN 978-88-6153-090-4. 15,00.

L’opera in rassegna prende il via da un insieme di materiali informativi predisposti per la tavola rotonda di un convegno specialistico tenutosi a Milano nel 2008 ed organizzato dal Centro Italiano Sviluppo Psicologia (CISP).

I documenti e le esperienze, condivise e discusse con un ampio dibattito, hanno dato luogo a questo primo documento del CISP che, lungi dal definirsi finito, si propone, come precisato nella prefazione, di essere un laboratorio di idee, un’opera *in fieri* aperta a nuovi contributi.

Il volume, di poco più di un centinaio di pagine, presenta una tripartizione di base: *Chiavi di lettura* (ossia definizione del termine biblioterapia e dell’accezione esaminata

nel testo), *Alcune applicazioni* (esperienze in ambito carcerario, infantile ecc.) e *Consigli di lettura* (opere proposte da ciascun autore e corredate di *abstracts*).

Il testo, introdotto da un primo capitolo sottoforma di intervista volta a tracciare per brevi linee significato ed ambiti della biblioterapia, si presenta in forma discorsiva e di facile lettura, con indicazioni ed esperienze già piuttosto consolidate nell'ambito della professione bibliotecaria.

Come non pensare, infatti, leggendo in particolare il capitolo *Applicazioni*, ai numerosi convegni e materiali su esperienze di lettura in biblioteche di ambito ospedaliero e carcerario, ai gruppi di lettura per utenti con difficoltà, ma anche alle biblioteche per ragazzi ed al progetto *Nati per leggere?*

In ogni capitolo, intervengono Autori che, con percorsi di studio e professionali dissimili (non solo psicologi e psicoterapisti, ma anche educatori, professionisti impegnati nel sociale con esperienze di volontariato, scrittori ed artisti), analizzano l'importanza, la validità e l'applicazione della biblioterapia in differenti contesti.

Il problema di fondo ed il limite del volume potrebbe sussistere proprio in questa familiarità (del termine e delle sue applicazioni), una familiarità che facilmente potrebbe portarci ad etichettare come *dejà vu* un libro che ci propone la "lettura come benessere", che ci parla di esperienze di lettura con i più piccoli e con i detenuti. In fondo, già a Tebe, ci ricorda Diodoro Siculo, la biblioteca era definita "Farmacia dell'anima".

Per dirla con le parole di Keynes: «le idee che qui sono espresse tanto laboriosamente sono estremamente semplici e dovrebbero essere ovvie. La difficoltà non sta nelle idee nuove, ma nell'evadere dalle idee vecchie, le quali, per coloro che sono stati educati come lo è stata la maggioranza di noi, si ramificano in tutti gli angoli della mente».

Per questo, a mio avviso, ferme restando le reminescenze scolastiche e le nostre esperienze professionali, può essere utile provare ad immergersi in questo volumetto mettendosi in gioco: sia per riuscire a cogliere quella sfaccettatura del termine che ci è sfuggita (a me sono piaciute in particolare le analisi degli psicologi e psicoterapeuti come Paolo Migone; Barbara Rossi, Simona Di Carlo e Rossana Finelli), sia per avere nuovi stimoli ed idee da proporre nella nostra biblioteca e, perché no, per proporre le nostre esperienze, le nostre idee, i nostri contributi ad un prossimo evento del CISP e per cercare nuove sinergie con professionisti di ambito diverso dal nostro e sperimentare assieme nuovi percorsi di applicazione della biblioterapia.

Loredana Colecchia

*Biblioteca del Consiglio nazionale dottori commercialisti ed esperti contabili, Roma*

Mauro Guerrini. *Gli archivi istituzionali: open access, valutazione della ricerca e diritto d'autore*, a cura di Andrea Capaccioni. Milano: Editrice Bibliografica, 2010, 168 p. (Bibliografia e Biblioteconomia; 92). ISBN 978-88-7075-692-0. 20,00.

L'opera offre al lettore l'opportunità di costruirsi in modo sintetico e fluido un quadro di riferimento storico-culturale, economico-legale e tecnologico-gestionale di quel fenomeno che è venuto affermandosi negli ultimi dieci anni e conosciuto come *Open Access* (OA).

Il volume contiene una prima disamina storica di come è venuto affermandosi il movimento dell'OA come nuova e libera modalità di divulgazione scientifica, che è culminata negli ultimi dieci anni nella disponibilità di strumenti come gli archivi istituzionali (IR), che possono offrire sia la fruizione immediata dei risultati delle attività di ricerca, che i servizi connessi alla raccolta e alla visibilità dei materiali intellettuali prodotti dalle università.

Gli aspetti più squisitamente gestionali degli IR vengono affrontati attraverso una panoramica degli elementi che determinano il livello qualitativo degli archivi istituzio-