

proprie opportunità di crescita e di miglioramento. All'acquisizione e sperimentazione delle prime tecniche potrà magari seguire un ulteriore momento di riflessione e proposta, nel quale far convergere più articolate e mature ipotesi di frequentazione di questo campo disciplinare, che ci appare sicuramente vasto e complesso, ma anche generoso di stimoli scientifico-professionali e risorse di metodo.

Giovanni Di Domenico
Università di Urbino "Carlo Bo"

Gestire il cambiamento: nuove metodologie per il management della biblioteca, a cura di Giovanni Solimine. Milano: Editrice Bibliografica, 2003. 385 p. (Bibliografia e biblioteconomia; 69). ISBN 88-7075-593-2. € 27,00.

Sono passati quasi venti anni da quando Giovanni Solimine, curatore di questo volume, introduceva in Italia, insieme a pochi altri "pionieri", il tema di un possibile approccio innovativo alla gestione delle biblioteche, caratterizzato da un forte orientamento al servizio e dalla ricerca di strumenti di lavoro efficienti ed efficaci finalizzati a una sempre maggiore soddisfazione dell'utente.

In particolare, Solimine apre il libro con un saggio in cui affronta il tema del *management* in biblioteca nel suo complesso, attraverso un'approfondita analisi del rapporto tra la cultura organizzativa e la biblioteconomia a partire da un'idea della biblioteca come un organismo complesso che deve garantire servizi a valore aggiunto e di qualità. La consapevolezza che i servizi agli utenti rappresentino l'essenza stessa della biblioteca è sottolineata dallo stesso Solimine che, riprendendo e parafrasando la prima legge di Ranganathan «books are for use», intitola un paragrafo del suo saggio *Libraries are for use*, a ribadire che la biblioteca è «una raccolta di documenti organizzata in funzione dell'uso, anzi [...] un istituto finalizzato ad erogare servizi di informazione, di consultazione e di lettura».

In Italia il percorso verso la centralità dell'utente e l'adozione di strumenti gestionali idonei a offrire servizi soddisfacenti non è stato privo di difficoltà. A differenza dei paesi anglosassoni, dove la "cultura del servizio" è fortemente radicata, nel nostro paese ha prevalso per molto tempo un'idea più legata alla conservazione del patrimonio librario che all'erogazione dei servizi. Le biblioteche italiane, spesso poco attente all'efficacia dell'azione amministrativa e non abituate ad alcuna forma di monitoraggio e valutazione delle loro attività, hanno inizialmente guardato con una certa diffidenza a una cultura organizzativa nata nell'ambito delle imprese con l'obiettivo finale del profitto. Prevale infatti in molti casi una visione statica e burocratica della gestione amministrativa, più patita come un "peso" che vissuta come un'opportunità per amministrare in modo più efficiente la biblioteca e migliorarne i servizi.

Paradossalmente, la diminuzione delle risorse finanziarie a disposizione delle biblioteche, dovuta ai drastici tagli dei bilanci, ha svolto la funzione positiva di obbligare i responsabili a razionalizzare le risorse e a ottimizzare i risultati, utilizzando sempre di più gli strumenti del *management*. Con qualche esitazione le biblioteche italiane hanno quindi messo in atto trasformazioni anche rilevanti, acquisendo una maggiore consapevolezza del loro ruolo nella società e nei confronti dei cittadini, che vengono progressivamente ad avere una sempre maggiore centralità.

Il presente volume testimonia, con la ricchezza dei contenuti e con il rigore dell'analisi, che oggi la biblioteconomia italiana ha definitivamente recepito i metodi di gestione consapevole nel proprio orizzonte teorico ed è in grado di offrire spunti di riflessione e approfondimento originali e di ottimo livello.

I saggi in cui è articolato prendono in considerazione gli aspetti più rilevanti della

cosiddetta “biblioteconomia gestionale”, come la progettazione, la gestione, la valutazione e la comunicazione, facendo prevalere nella trattazione le indicazioni di metodo e gli strumenti progettuali per elaborare le soluzioni più efficaci in uno specifico contesto.

Anna Galluzzi affronta il tema della pianificazione dei servizi, indispensabile in una biblioteca intesa come “sistema”, in cui le diverse componenti operano insieme per il raggiungimento delle comuni finalità istituzionali. Tale pianificazione si basa sulla *mission* e più in generale sul ruolo socio-culturale che la biblioteca intende avere, ovviamente diverso a seconda delle diverse tipologie di biblioteche (universitarie, pubbliche, scolastiche ecc.).

Nel saggio di Giovanni Di Domenico si sottolinea la necessità di lavorare per progetti, oltre e al di fuori delle normali attività di biblioteca, per realizzare iniziative e servizi «ad alto tasso di innovazione». A differenza delle normali attività professionali, caratterizzate dall'essere standardizzate e ripetitive, i progetti sono unici, complessi, articolati in fasi e finalizzati a ottenere uno specifico risultato in tempi prestabiliti. Queste particolari modalità permettono una «crescita organizzativa per salti», stimolano forme di collaborazioni originali e favoriscono le spinte motivanti.

Rossella Labriola e Michele Rosco dedicano un capitolo a *Le biblioteche verso il web marketing*: lo strumento del *marketing*, soprattutto quando applicato alle nuove tecnologie, va utilizzato anche in biblioteca, e non già perché questa sia una organizzazione a fini di lucro, ma perché il contesto in cui oggi una biblioteca si colloca è un contesto di competitività, in cui è importante affermare la propria identità e il proprio ruolo nel “mercato” dell'informazione e della conoscenza, utilizzando il *marketing* per conoscere e soddisfare i bisogni informativi dell'utente. «Le scelte – sottolineano gli autori – nascono indipendentemente dal loro valore economico: sono i mezzi scelti per affermare tali valori che finiscono per ricadere nella logica del calcolo dei costi e dei benefici».

Chiude il volume un'attenta e dettagliata analisi di Anna Galluzzi sui modelli e gli strumenti per la valutazione dell'efficacia dei servizi bibliotecari, con una particolare attenzione alle ragioni che giustificano tale attività. L'elaborazione teorica di queste metodologie e soprattutto l'applicazione pratica nelle biblioteche italiane ha scontato e sconta, come si diceva in precedenza, un forte ritardo “culturale”, ma appare ora sempre più presente nelle nostre realtà bibliotecarie, seppure in modo non omogeneo su tutto il territorio nazionale.

Non è possibile in questa sede analizzare nel dettaglio la ricchezza di un volume che riesce nel difficile intento di sistematizzare in modo organico e chiaro una materia tanto complessa e articolata. Certamente si tratta di un libro importante, utile sia allo studente che si avvicina all'argomento per la prima volta sia a chi, più esperto, voglia approfondire e confrontare il proprio punto di vista con un'analisi di alto livello.

Vittorio Ponzani

Biblioteca dell'Istituto superiore di sanità, Roma

Preparing for the worst, planning for the best: protecting our cultural heritage from disaster: proceedings of a special IFLA conference held in Berlin in July 2003, edited by Johanna G. Wellheiser e Nancy E. Gwinn. München: Saur, 2005. 192 p. (IFLA Publications; 111). ISBN 3-598-21842-7. € 78,00 (IFLA Members € 58,00).

Il nostro patrimonio culturale, sia esso costituito da libri, documenti, siti archeologici, dipinti o altro, è continuamente sottoposto a una serie di attacchi “esterni” che rischiano di distruggere e far sparire in tempi molto brevi quanto siamo stati capaci di conservare per secoli.

Per questo motivo, per la necessità crescente e non più rinviabile di prendere seriamente la questione, è da vedere come estremamente interessante l'invito a biblioteche,