

# Come trovare la rotta: modi di istruzione all'uso della biblioteca

*Un'attività considerata parte integrante  
del reference service*

**N**ell'ambito delle attività che si propongono di fornire informazioni all'utente si colloca quella particolare forma di intervento definita "istruzione all'uso della biblioteca". Nell'enciclopedia dell'Ala<sup>1</sup> essa è ricompresa all'interno dell'articolo sul *reference service*, dove rappresenta uno sviluppo particolare delle sue finalità. Il fatto sottolinea lo stretto legame che intercorre fra di essa e le altre attività che si propongono di assistere l'utente della biblioteca nella ricerca dell'informazione. Le attività di "istruzione all'uso della biblioteca" appartengono anche al dominio dell'educazione degli utenti,<sup>2</sup> che si preoccupa dell'intero processo di formazione e comunicazione e implica l'interazione complessiva dell'utente con la biblioteca. Questo processo, per essere veramente efficace, dovrebbe coinvolgere tutti i momenti del percorso educativo (dalla scuola elementare all'università) e ogni tipo di biblioteca.

È evidente che tutto ciò esula dai fini di una rubrica dove, in questa occasione, ci si propone di affrontare alcuni aspetti molto pratici per consentire all'utente di muoversi nella biblioteca come in un territorio amico. Per raggiungere questo

scopo si deve produrre materiale e predisporre servizi "preconfezionati" che contribuiscano a rendere l'uso della biblioteca un'attività a valore aggiunto per l'utente. I modi di istruzione pratica, che verranno trattati, ricomprendono in sé sia le nozioni necessarie per servirsi della biblioteca in generale sia l'apprendimento delle prime conoscenze dei servizi e degli strumenti informativi. L'istruzione all'uso della biblioteca potrebbe sembrare ad alcuni un tema non tanto attuale,<sup>3</sup> legato anche a una visione sociale etico-educativa dell'istituto bibliotecario, che nella nostra tradizione non ha mai riscosso molta fortuna. E altre, infatti, sembrano essere oggi le preoccupazioni e gli interessi — le "autostrade elettroniche" e i primi passi della biblioteca digitale — che attraggono l'attenzione della comunità bibliotecaria.

Proprio perché il cammino verso queste relizzazioni procede a passi sempre più lunghi e veloci, è quanto mai utile riportare l'attenzione sull'importanza di assicurare agli utenti dei modi facilitati per ottenere le informazioni che consentano loro di usare le biblioteche. Queste, d'ora in poi, sono impegnate nel guadagnarsi l'opportunità di diventare agenti fondamentali per as-

sicurare una porta di accesso all'universo della conoscenza elettronica anche per le fasce sociali più deboli e sfavorite. L'argomento meriterà un approfondimento in più vaste sedi di dibattito.

Ritornando all'aspetto pratico, appare evidente che l'espressione "istruzione all'uso della biblioteca" racchiude in sé, proprio per la genericità della formulazione, un insieme di possibili applicazioni riunite dal comune denominatore dell'insegnamento ai frequentatori della biblioteca di qualcosa che sia utile per un uso della biblioteca il più vantaggioso possibile. Una caratteristica importante differenzia l'istruzione all'uso della biblioteca dalle attività di informazione propriamente dette, ovvero il non essere, di solito, un servizio personalizzato; essa, infatti, ha come destinatario l'intero insieme degli utenti o delle sue varie categorie. Inoltre, essa si propone come momento precedente all'intervento attivo specifico del bibliotecario nei confronti dei singoli utenti in cerca di informazione in biblioteca.

L'istruzione all'uso della biblioteca si può dunque considerare un servizio di informazione con caratteristiche indirette, in quanto costituisce uno sfondo predefinito e uniforme a cui gli utenti possano fare riferimento. Essa è quindi un substrato che dovrebbe esistere come elemento di coltura su cui sviluppare altre attività di informazione. La sua funzione di elemento di base in ambito informativo può essere meglio colta se si pensa che ad essa si possono affidare i compiti di chiarire l'uso della biblioteca nel suo complesso, oppure di illustrare un aspetto particolare del servizio o, ancora, di insegnare l'utilizzazione di uno o più particolari strumenti di ricerca. La diversa graduazione dei fini può condizionare la scelta dei mezzi per raggiungere i risultati desiderati.

Il primo aspetto (l'istruzione all'uso

della biblioteca) trova il suo fondamento nella preoccupazione di fornire all'utente quelle conoscenze di base necessarie a orientare fisicamente e intellettualmente nell'edificio e tra le collezioni e i servizi in esso ospitati. Sono nozioni che permettano di superare lo smarrimento del novizio, o di chi tale non sia ma desideri conoscere servizi che non gli sono abituali.

Questo tipo di istruzione si preoccupa anche dei dettagli che possono essere utili per l'utente e prende in considerazione gli elementi di un'informazione di base: dalla topografia dell'edificio alla localizzazione dei diversi settori, dall'orario di apertura ai possibili servizi accessori come la ristorazione o le aree di relax. A questi aspetti si aggiunge poi la spiegazione del significato e dei compiti delle varie unità operative della biblioteca ovvero che cosa significhi, per esem-

pio, "servizio di prestito", con quali modalità venga svolto e quali requisiti, eventualmente, di età o di residenza siano necessari per accedervi. E così viene trattato ognuno degli altri.

Cenni illustrativi della composizione e del contenuto delle collezioni sono, poi, altri elementi che servono a completare il quadro generale di orientamento per servirsi della biblioteca; non deve mancare, infine, una segnalazione dei nomi e della localizzazione delle persone a cui rivolgersi in caso di difficoltà o di esigenze particolari di uso.

L'illustrazione di un servizio specifico della biblioteca è un altro aspetto — come detto — dell'istruzione all'uso della biblioteca; spesso si rivolge a un numero più limitato di frequentatori dell'istituto e si prefigge di esporre loro particolari caratteristiche d'uso di settori o servizi specializzati come, per e-

sempio, quelli deputati alla gestione di materiale antico e raro o all'interrogazione di siti presenti in Internet. Più nello specifico ancora scende l'istruzione mirata a particolari strumenti necessari per la ricerca dell'informazione; strumenti da intendersi nell'accezione più vasta possibile, in quanto le spiegazioni possono riguardare tanto apparecchiature tecniche, come visori di microformati, terminali o personal computer, quanto materiale documentario che oggi è presente in biblioteca su supporti diversi (carta, microfilm, microfiche, audiovisivi, cd-rom, basi in linea).

Quando ci si propone di spiegare uno strumento informativo, si deve ricordare che la sua illustrazione non può prescindere da due componenti: quella intellettuale e quella pratica. Con il primo aspetto si rende conto del contenuto e dei fini che il materiale si propone; con il secondo si affrontano i problemi di uso pratico. A questo proposito si pensi, per esempio, a un catalogo o una bibliografia su microfiche che possono essere organizzati alfabeticamente oppure in modo cronologico, con la conseguente necessità di usare le fiche di indice in una sequenza di ricerca incrociata con quelle che contengono il corpo dell'opera. Analogamente si devono illustrare le modalità, diverse per i vari prodotti in commercio, di esportazione o stampa delle informazioni contenute nelle banche dati su cd-rom, così come l'eventualità di dovere cambiare disco nel caso di una stazione di lavoro singola o di collegarsi a un altro titolo, con software di gestione diverso dal precedente, in una rete locale. Senza dimenticare di chiarire, dove il servizio è attivato, le modalità di svolgimento di una sessione ftp, o quelle per acquisire un testo da un sito del World wide web.

La domanda che a questo punto può presentarsi spontaneamente ➤



# COSA TI OFFRE

# LA BIBLIOTECA


 Consorzio per la pubblica lettura  
 "S. Satta" - Nuoro


 Regione Autonoma  
 della Sardegna

◀ Una guida per l'utente realizzata dal Consorzio per la pubblica lettura S. Satta di Nuoro

parte del pubblico (l'obbligo delle lezioni nei corsi di studio è indubbiamente fattore cogente), la possibilità di accedere a locali idonei in biblioteca (attrezzati possibilmente anche per l'uso di audiovisivi), la presenza di personale con capacità didattiche, qualità indispensabile per rendere attraenti e proficui gli incontri, la disponibilità di materiale illustrativo aggiornato.

Con le visite guidate, che possono essere abbinate alle lezioni o rappresentare un altro metodo di istruzione, è possibile offrire agli utenti una presentazione dal vivo, più o meno approfondita, dei servizi, dei materiali, della loro dislocazione e dell'organizzazione predisposta. Esse dovrebbero svolgersi in modo tale da non intralciare le normali operazioni della biblioteca e dovrebbero tenere conto delle diverse categorie di utenti. Per un migliore risultato si dovrebbe infatti tendere a offrire visite differenziate, per esempio, destinate ad adulti, a studenti delle scuole medie, a universitari, a ricercatori o utenti con esigenze particolari. Per le diverse situazioni occorrerebbe individuare il personale più adatto, capace di sintetizzare al meglio la rispondenza della biblioteca, delle sue collezioni e dei suoi servizi alle esigenze del pubblico specifico. In caso di utenti di estrazione differenziata si dovrà scontare il ricorso a un modello di presentazione generalizzato e, per alcuni, superficiale.

Una variante del caso precedente prevede che all'utente sia presentata l'alternativa di percorsi di "auto-visita"; gli deve essere perciò fornita documentazione, scritta e grafica sufficientemente chiara a proposito della disposizione dei locali della biblioteca, dell'uso a cui sono adibiti e sulla dislocazione delle colle-

te riguarda i modi da impiegare per rivolgersi direttamente agli utenti al fine di insegnare loro l'uso della biblioteca, dei suoi servizi e dei suoi strumenti informativi. Il primo momento è rappresentato dalle lezioni sull'uso della biblioteca. Molte università americane, per esempio, le inseriscono obbligatoriamente negli insegnamenti destinati alle matricole, e le *public libra-*

*ries* spesso offrono questo servizio (in questo caso non obbligatorio, naturalmente) ai loro frequentatori. Perché gli impegni e gli sforzi finanziari e organizzativi della biblioteca siano giustificati, è fondamentale che elementi diversi si coniughino in un insieme capace di conseguire risultati efficaci; a questo scopo devono concorrere, per esempio, una richiesta ripetuta da

zioni. Si tratta, in pratica, di preparare delle chiare cartine topografiche, con una legenda semplice ma esaustiva, corredate da rimandi al testo; questo deve presentare una sintesi sufficiente a illustrare in modo utile le diverse tappe del percorso attraverso la biblioteca. È necessaria una capacità di armonizzare, in un reciproco complemento, la parte scritta e quella grafica; a questo proposito — in una logica di produzione a costi ridotti — possono essere utili alcuni dei più diffusi programmi di videoscrittura, dotati di file di disegni a cui si può attingere per abbellire i testi.

È evidente, però, che il materiale predisposto per un "autovisita" non può raggiungere la ricchezza e l'approfondimento di un altro strumento di istruzione come una guida completa all'uso della biblioteca. Mentre nella realizzazione più ricercata essa può presentarsi in forma di volume molto curato —

si pensi a una grande biblioteca ricca di collezioni di pregio di cui si voglia presentare la riproduzione degli esemplari più preziosi —, la forma più utile e più adatta all'aggiornamento, anche per i prezzi di produzione contenuti, è quella a fascicoli o a fogli mobili.

La redazione di questa particolare forma editoriale deve seguire un progetto unitario, ma i singoli servizi, i diversi settori e le varie collezioni della biblioteca sono presentate in capitoli o sezioni indipendenti l'uno dall'altro. In questo modo il loro insieme costituisce l'opera unitaria e, se necessario, possono essere utilizzati separatamente. Non è raro infatti che un particolare servizio sia utilizzato più di altri (il prestito per esempio, rispetto alla riproduzione da microfilm), o che avvengano frequenti variazioni nella sua organizzazione o nelle sue offerte (come per l'informazione elettronica). La struttura a fascicoli e a fogli mobili della

guida permette una maggiore diffusione delle parti più richieste — senza aumenti di tiratura delle altre — o un aggiornamento tempestivo di quelle che riflettono modifiche del servizio; aggiornamenti, questi, impossibili in presenza di un volume a stampa.

Qualora se ne possa affrontare il costo di produzione, e si abbia la disponibilità delle apparecchiature per l'uso, i servizi della biblioteca possono essere anche presentati per mezzo di un audiovisivo. In questo caso, alla chiarezza del testo si deve associare la qualità dei suoni e delle immagini — occorre valutare gli eventuali riflessi delle normative sul diritto d'autore — che de-

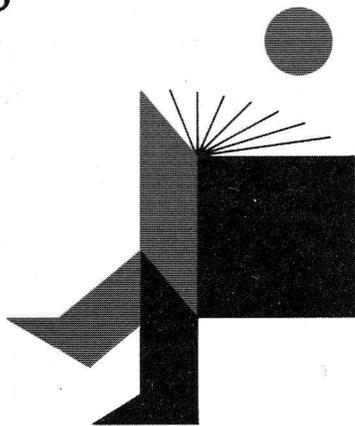
vono essere sintetizzati da un'abile regia.

Un altro modo ancora per presentare i servizi della biblioteca e istruire l'utente al loro uso è dato dall'odierna possibilità di costruire dei programmi ipertestuali che riproducano i vari ambienti e i diversi percorsi proposti. Per mezzo di scelte successive o di ripensamenti, il visitatore simula un viaggio o delle azioni che poi riprodurrà veramente.

Non solo, un programma di questo tipo può prevedere anche una serie di verifiche sul reale apprendimento da parte dell'utente di quanto gli è stato illustrato; in forma semplificata può essere usato come mappa virtuale della biblioteca, mentre in forma più complessa serve a scopo didattico. I costi, più quelli di produzione (ogni biblioteca è un caso a sé) che quelli di gestione, rappresentano un certo freno all'adozione di una soluzione del genere, anche se lo sviluppo tecnologico consente ormai di integrarla nei servizi automatizzati che le biblioteche propongono ai loro utenti.

La tipologia di modi e strumenti appena passata in rapida rassegna è adatta anche per illustrare l'uso di un servizio particolare o per i vari strumenti informativi e documentari, per i quali si possono parimenti prevedere fogli illustrativi, guide, esposizioni con apparecchiature elettroniche. Come per il materiale inerente i servizi in generale, è necessario che le informazioni siano presentate in modo breve, sintetico, chiaro, graficamente gradevole; per il supporto cartaceo è utile ricorrere a effetti policromi (almeno fogli di colore diverso, se non una stampa) per stimolare l'attenzione e la curiosità. Non bisogna dimenticare che la presenza in biblioteca di strumenti e modi di accesso all'informazione come i cd-rom e Internet, che necessitano dell'intermediazione ►

## Due minuti per conoscerci meglio



CONSORZIO PER LA PUBBLICA LETTURA "S. SATTA" - NUORO

Piano Primo 

Biblioteca Adulti

Cataloghi

Giornali e Riviste

di un personal computer, esige che la biblioteca provveda istruzioni non strettamente biblioteconomiche.

Questo significa, riportando il discorso alla particolare prospettiva del servizio in discussione, che non è sufficiente predisporre materiale informativo per l'uso "bibliotecario" del disco ottico o di un servizio di ricerca in rete, ma occorrono anche le spiegazioni tecniche (scritte e semplici) per l'uso delle apparecchiature, oltre alle indicazioni per richiedere l'assistenza in caso di malfunzionamenti.

I destinatari dei programmi e delle iniziative di istruzione sono potenzialmente tutti gli utenti della biblioteca. Nei fatti occorre distinguere alcune categorie.

Soprattutto per i nuovi utenti — che nella biblioteca di base possono essere i ragazzi con una ricerca scolastica da svolgere, in una biblioteca universitaria gli studenti all'inizio del corso di studi o, infine, i cittadini, spinti per la prima volta in una qualunque biblioteca da un'esigenza mai verificatasi prima — è necessario che i servizi di istruzione all'uso della biblioteca siano molto "visibili". È fondamentale che l'utente non possa fare a meno di "inciampare" in essi. Perciò devono essere pubblicizzati da messaggi di grandi dimensioni, possibilmente incisivi come slogan, e presentati con colori e disegni vivaci,<sup>4</sup> che l'utente trovi disseminati sul suo cammino e che gli ricordino le possibilità a sua disposizione in qualunque parte dell'edificio si trovi.

Quando poi la biblioteca attiva nuovi servizi, è necessario che l'informazione e le istruzioni per il lo-

ro uso siano enfatizzate per un discreto periodo di tempo — anche in modo selettivo, se interessano soltanto particolari categorie — per essere certi che la conoscenza sulla loro esistenza e la loro utilità venga acquisita dalla maggior parte degli utenti.

Direzione

Prestito - Informazioni

Fotocopie

Nel concludere, occorre ricordare che all'interno di una cornice di principi generali, ogni biblioteca deve decidere le applicazioni pratiche più consone alle esigenze del suo pubblico in rapporto alle proprie possibilità finanziarie e organizzative.

Piano Terra 

Direzione

Prestito - Informazioni

Fotocopie

Biblioteca Ragazzi

Cataloghi

Video - fonoteca

Poiché l'istruzione all'uso della biblioteca è un'attività che influenza sulla promozione dell'immagine dell'istituto, l'azione complementare di professionalità diverse — esperti di comunicazione, di composizione grafica —, che si affianchino al bibliotecario nell'individuare i prodotti e i servizi da confezionare per l'utente, rappresenta un modello a cui conformarsi per ottenere dei risultati di qualità. ■

Biblioteca Adulti 

Cataloghi 

Giornali e Riviste

## Note

<sup>1</sup> *Ala world encyclopedia of library and information science*, 2. ed., Chicago, American Library Association, London, Adamantine press, 1987, p. 692.

<sup>2</sup> Sull'argomento dell'educazione degli utenti si veda: N. FJALLBRANT - I. MALLEY, *User education in libraries*, 2 ed., London, Clive Bingley, 1984.

<sup>3</sup> Il tema è ampiamente trattato dalla letteratura professionale. Per rendersene conto è sufficiente sfogliare gli indici del "Lisa" (edito da Bowker-Saur) alla voce "Users training", oppure interrogare il cd-rom *Lisa Plus* o l'edizione in linea (reperibile su Dialog, file 61).

<sup>4</sup> La segnaletica è trattata dal volume di I. PELLICOLI, *La segnaletica per la biblioteca*, Milano, Editrice Bibliografica, 1990.

100 Filosofia

200 Religione

800 Letteratura

900 Geografia Storia

700 Le arti

000 Generalità 

300 Scienze sociali

400 Linguaggio

500 Scienze pure

600 Tecnologia

000 Generalità

400 Linguaggio

300 Scienze sociali

500 Scienze pure

600 Tecnologia