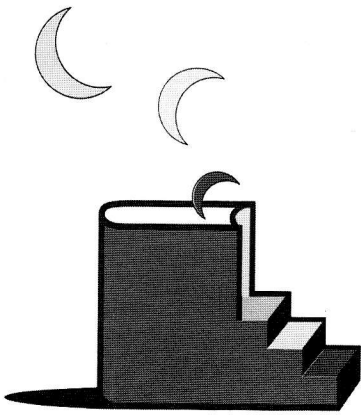
Obiettivo mediateca

La prospettiva multimediale come strategia di servizio della "nuova" Biblioteca civica di Moncalieri

di Giuliana Cerrato

Moncalieri è una città di circa 58.000 abitanti nella prima cintura torinese. La sua Biblioteca civica, dopo una serie di vicissitudini, è stata completamente riaperta al pubblico nel 1995, in una nuova sede di quasi 2.000 mq.
Abbiamo cominciato a ragionare sul progetto multimediale della Biblioteca di Moncalieri più di quattro anni fa quando, dovendo appunto preoccuparci di riaprire la sede dopo anni di forzata chiusura, ci siamo chiesti quali nuove strategie avrebbe dovuto seguire una biblioteca di pubblica lettura sia, in generale, per realizzare le sue finalità sia per recuperare il rapporto perduto con la cittadinanza e comunque per arrivare a quelle persone che con i libri e con le biblioteche hanno poca dimestichezza...
Tutto il servizio è stato quindi ripensato e riorganizzato e, vista anche la disponibilità di finanziamenti e personale, si è potuto realizzare un progetto culturale creando un centro di servizi bibliotecari dove l'accesso alla documentazione e all'informazione è garantito a tutti e non è vincolato al *medium*: in biblioteca i lettori hanno a disposizione libri, giornali, audiovisivi, reti telematiche, opere d'arte.
Per ora i dati statistici sembrano confermare che creare una mediateca è stato un ottimo investimento, visto che gli iscritti, i lettori, i prestiti, i fruitori dei vari servizi continuano ad aumentare con un tale ritmo che ci chiediamo spesso se riusciremo a far fronte alle richieste.
Tra i fattori che contribuiscono al "successo" della biblioteca sicuramente grande importanza ha anche la sede: i locali — ricavati dalla ristrutturazione dell'ex fabbrica di fiammiferi "Saffa" — sono confortevoli, ampi e luminosi, disposti su tre piani; l'arredamento degli interni è stato progettato in modo da essere "amichevole" e molta attenzione è stata posta alla segnaletica, per far sì che il nuovo lettore si muova, da subito, con disinvoltura e autonomamente, nelle sale organizzate a scaffalatura aperta.

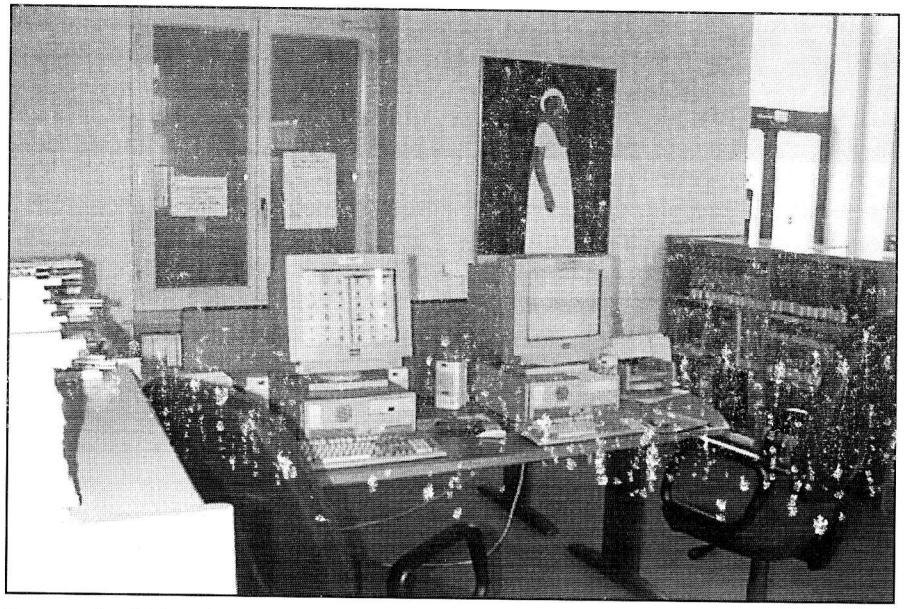


La mediateca

Quasi tutti i servizi multimediali vengono erogati in un unico spazio, "strappato" all'emeroteca, assolutamente insufficiente e ormai quasi ingestibile. Il pubblico può usare i servizi della mediateca, su prenotazione, tutti i pomeriggi e il sabato mattina, per un totale di venticinque ore settimanali. Il materiale multimediale non viene dato in prestito. Tutti i nostri servizi sono gratuiti, tranne quelli di riproduzione o stampa; stiamo considerando se fornire l'accesso a Internet non più gratuitamente ma secondo una tariffa oraria.
Per fruire dei documenti multimediali è sufficiente essere iscritti alla biblioteca e lasciare un documento di identità ed è il personale a far da tramite tra l'utente e l'oggetto o l'attrezzatura multimediale. Più in particolare:
— Fonoteca, costituita da sei punti di ascolto (cinque lettori di cd e una piastra) e otto postazioni in cuffia e circa seicento tra cd e musicassette.
— Videoteca, in cui i lettori possono visionare — in cuffia e in postazioni singole — circa settecento videocassette nei quattro televisori con videoregistratore a disposizione.
— Attività collaterali: organizziamo incontri sulle nuove tecnologie, forum, convegni, presentazioni dei nuovi cd-rom, concerti, corsi di alfabetizzazione cinematografica per adulti e ragazzi, mostre d'arte, incontri di avvicinamento alla musica per bambini e adulti. "Inter-net o Inter-nos", il terzo Forum sulla biblioteca virtuale, che si tiene nel maggio 1998, si occupa delle reti

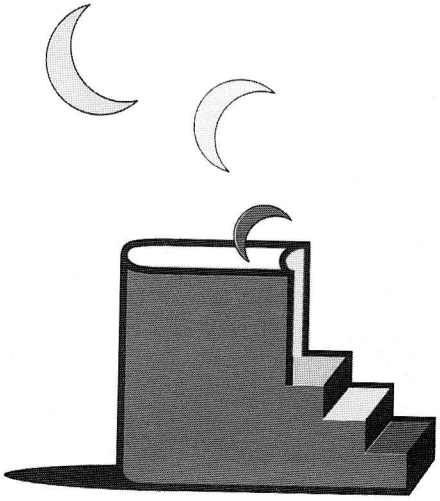
telematiche, in particolare con riferimento ai progetti educativi.
La maggior parte delle attività si svolge nella sala conferenze, che è stata opportunamente attrezzata con videolavagna, videoproiettore, schermo elettrico, impianto audio e video, telecamera, monitor TV. Un dato interessante, che non abbiamo ancora del tutto analizzato, è che le nostre iniziative hanno quasi sempre un buon successo di pubblico, ma questo pubblico non è mai, o quasi mai, quello che utilizza i servizi della mediateca o della biblioteca.
— Raccolta di opere delle arti figurative: all'interno della mediateca è presente una raccolta di opere delle arti figurative (centocinquanta tra quadri, sculture e installazioni) realizzate da artisti moncalieresi e piemontesi, ma la raccolta annovera anche francesi, spagnoli, tedeschi ed altri europei, qualche americano e infine un pittore della Cina popolare.
— Eventi culturali: nella sala mostre vengono organizzate esposizioni temporanee (alcune in collaborazione con istituzioni ed enti pubblici e privati. Tra gli altri: la Galleria civica d'arte moderna e contemporanea di Torino e il Museo egizio), personali e collettive degli artisti che hanno contribuito alla raccolta d'arte, mostre fotografiche. Tutte le iniziative sono corredate da cataloghi appositi, curati dalla biblioteca.
— biblioteca in rete. La biblioteca è informatizzata sia per quanto riguarda, ovviamente, la gestione e l'organizzazione interne (un server, sette postazioni di lavoro per gli operatori di cui quattro collegate a Internet, un pc portatile), sia i servizi per il pubblico (sette ➤

Moncalieri, via Cavour: la sede della Biblioteca civica nei locali ristrutturati della vecchia fabbrica di fiammiferi "Saffa"



Un angolo della Biblioteca di Moncalieri

postazioni multimediali, di cui due per ragazzi, due accessibili anche ai disabili, che aumenteranno a tre nel 1998, e una dedicata in particolar modo all'*edutainment*; da alcuni mesi due dei pc della mediateca sono collegati a Internet, *due sportelli informativi* a *touch screen* e con navigazione ipertestuale, uno dei quali con arredo e accessori per disabili, posti in zone di passaggio e infine una saletta riservata al *desk-top publishing*, o editoria da tavolo. I nostri utenti possono visionare cd-rom (argomenti più richiesti: le leggi, i viaggi, l'arte e i musei in genere, i giochi per ragazzi), utilizzare programmi di videoscrittura o di grafica e, finalmente, anche navigare in Internet. Proprio per la navigazione in rete nei prossimi mesi sarà attrezzata appositamente una sala con sei postazioni e con almeno un *tutor* a disposizione dei cybernauti.



Eliminare le barriere all'accessibilità dell'informazione

Il nostro consulente informatico, esperto nel campo degli ausili informatici per portatori di handicap, ci ha permesso di gettare le basi per rendere veramente accessibile la biblioteca a tutti: abbiamo una discreta dotazione di software adatti e di macchine e postazioni con struttura e interfaccia utente progettati appositamente per utenti disabili. Queste postazioni sono ugualmente usufruibili sia da persone che hanno bisogno di educatori o assistenti come tramite, sia da portatori di handicap — che, con gli ausili adatti, possono usare i computer autonomamente — sia da normodotati. Tra gli hardware specifici abbiamo a disposizione scudi per tastiera, tastiera Intellikeys, tastiera con scudo per miodistrofici, tastiera espansa per spastici o persone con difficoltà di coordinamento motorio, VISTA VGA per ipovedenti, sintesi vocale per non vedenti, sensori in gomma morbida attivabili da qualsiasi punto e con manipolazione diverse, emulatore di *mouse*, riga braille; i software sono programmi educativi, alcuni dell'ASPHI di Bologna, per bambini con difficoltà motorie e/o ritardo cognitivo (attualmente ne abbiamo una trentina di specifici).

Lettori virtuali?

L'avvicinamento degli utenti refrattari alle biblioteca, visto il numero di prenotazioni giornaliere, soprattutto adesso con Internet, si sta quindi effettivamente verificando a riprova — se mai ce ne fosse ancora stato bisogno — che la biblioteca di pubblica lettura, soprattutto in realtà locali come le nostre, può coinvolgere moltissime persone con provenienze sociali e culturali in apparenza non compatibili, soprattutto può esercitare la giusta attrattiva anche verso chi non legge. Il problema, però, è che se la mediateca richiama anche i non lettori, il suo utilizzo non guadagna *tout-court* l'utente alla causa della lettura. Insomma, chi va in mediateca non è, di solito, un lettore, e non è detto che lo diventi; del resto per ora non sembra affatto che i nostri lettori abituali siano interessati ai vari servizi "aggiuntivi" che noi offriamo, se non per una sorta di compiacimento sulla buona qualità dell'intervento culturale della "loro" biblioteca.
Certo il sospetto e la diffidenza verso le nuove tecnologie sono ancora forti: nella nostra biblioteca le attrezzature informatiche vengono usate in modo autonomo quasi solo da giovanissimi o da chi sa uti-

lizzare il computer. Ultimamente abbiamo notato che anche diversi utenti ultracinquantenni stanno prendendo coraggio e si avvicinano alle macchine, specie se hanno un buon rapporto con l'operatore di turno e quindi non si vergognano a far vedere che fanno fatica ad utilizzare il *mouse*. L'ultimo servizio offerto al pubblico, la possibilità di navigare in rete tramite Internet, ha aumentato di molto le richieste — e quindi i tempi di attesa — e sta mettendo in evidenza alcuni problemi nell'erogazione del servizio.

Internet e il mito del Buon Utente

Fortunatamente il rapporto quotidiano con l'utenza più disparata mette noi bibliotecari delle biblioteche di pubblica lettura al riparo dalla tentazione di considerarci i Portatori di Cultura. Così possiamo permetterci di solidarizzare con i lettori che non riescono a guardare dotti e noiosi cd-rom e preferiscono navigare tra magnifici siti Fantasy, tra i tanti che la magica Rete mette a disposizione, senza sentirci in colpa se per un giorno non ci siamo collegati con la Library of Congress.
Dico questo perché ogni tanto, leggendo alcuni articoli o parlando tra di noi di Internet in biblioteca, sembra emergere dal nostro inconscio bibliotecario collettivo l'Utente Buono, quello che prende forma grazie al buon uso della rete, quello cioè che utilizza Internet solo per nobili e seri scopi di ricerca, che non divaga e si perde in informazioni futili, ma che sa e va diritto al suo scopo. Quello che con la sua serietà e correttezza difende noi poveri bibliotecari angariati dai lettori maleducati, da quelli che pensano che gli autori che partecipano a programmi televisivi siano automaticamente grandi scrittori, da quelli che anche se aprite cinquanta ore la settimana si lamentano perché chiudete la domenica sera, e così via... L'Utente Buono utilizza le nostre piccole biblioteche considerandole centri diffusori di Vero Sapere e prende a sciabolate virtuali il suo e il nostro acerrimo nemico: l'Utente Malvagio di Internet (probabilmente imparentato con alcuni nostri lettori abituali...). Chi è l'Utente Malvagio? Per scoprirlo basta ascoltarci mentre parliamo del regolamento da stabilire per l'utilizzo della Rete in biblioteca: iniziamo esaminando pacatamente il problema, peraltro irrisolto, del far pagare o meno il collegamento, di quanto tempo lasciare a disposizione ecc., per finire in breve dipingendo scenari apocalittici dove maniaci sessuali, terroristi, seguaci di sette sataniche nella nostra fantasia si associano per prendere d'assalto la nostra biblioteca appena "concederemo" l'uso della Rete e soprattutto mettendo nei guai noi, seri bibliotecari. Ben che vada l'U.M. mette mano a tutti i nostri archivi e li cancella con un sol gesto. Possibile?
Sembra quasi che Internet ci faccia un po' paura... Del resto mentre siamo noi che scegliamo libri, film o brani musicali da proporre ai lettori, con Internet non fungiamo più da mediatori nelle scelte dell'utente, che naviga liberamente e guarda i siti che preferisce. Al massimo noi possiamo fornire un po' di alfabetizzazione informatica e una "guida per i naviganti" meno esperti. Niente cultura superiore, anzi, molto spesso uno dei sintomi che denunciamo è proprio il senso di frustrazione: un ragazzo di quindici anni sa usare il computer meglio di noi e smaschera tutti i trabocchetti che noi disseminiamo per vietare varie attività o alcuni siti... Paura di perdere il privilegio della scelta?
E soprattutto: da quando ci siamo rimessi a fare i censori? Perché mai *noi* dovremmo dire ad un adulto *cosa* è lecito guardare? Cosa non è lecito o illegale lo stabilisce già la Legge. Vogliamo aggiungere altro?
Discorso più delicato è quello della tutela dei diritti dei minori, peraltro spesso i più interessati all'uso della Rete. Permettere ai ragazzi di accedere a Internet solo se accompagnati? Fare firmare ai genitori una dichiarazione in cui sollevano la biblioteca da ogni tipo di responsabilità per quello che il loro figlio "pesca"? Noi, a Moncalieri e tra le altre biblioteche della nostra area metropolitana, ne stiamo ancora discutendo, così come non tutti abbiamo la stessa opinione sull'utilizzo della posta elettronica da parte degli utenti: dare delle caselle? Lasciare che i lettori utilizzino caselle di posta a disposizione in vari siti e spediscano i loro messaggi, senza magari riceverne? Vietare del tutto il servizio? Porsi come intermediari tra l'utente e il suo destinatario? E la *privacy*? Personalmente proporrei — in accordo con molti colleghi — un uso libero del servizio.
Un'ultima considerazione: Internet e, più in generale, le nuove tecnologie a disposizione nelle biblioteche, cambiano il rapporto con l'utenza e francamente mi sembra un cambiamento in positivo. Per esempio spesso si crea una sorta di "fratellanza informatica", di mutuo soccorso: a parte alcuni casi, di solito chi sa di più, lettore o bibliotecario, è disponibile a insegnare e a condividere quello che sa, come per una spontanea autoformazione (rimane tuttavia indispensabile che gli enti di cui facciamo parte investano nella nostra formazione specializzata, perché il mutuo aiuto certo non è sufficiente). Forse ad alcuni di noi questa familiarità non piace, infastiditi dalla lesa professionalità e dal timore dell'esautorazione di un supposto potere. O è solo un po' di timidezza da era digitale?
"Che la coscienza uccida è una fiaba: mortale è unicamente la falsa coscienza" (T.W. Adorno). ■