

L'educazione del pubblico

Un tema al quale non si presta ancora sufficiente attenzione in Italia

Questa rubrica si è già occupata in più occasioni del pubblico che frequenta le biblioteche o che potrebbe frequentarle. Si può dire anzi che non vi sia tema riguardante il servizio bibliotecario nel quale in qualche modo la presenza del pubblico possa essere ignorata: a volte esso vi figurerà direttamente, come centro dell'attenzione, a volte invece solo indirettamente, come fruitore di un servizio considerato nella sua struttura o nei suoi aspetti tecnici, ma che esige comunque la considerazione della propria finalità. Oggi intendiamo soffermarci sull'educazione del pubblico all'uso di quegli accorgimenti atti a favorire l'utilizzazione ottimale dei servizi e del materiale disponibili. Un tema al quale non si presta ancora sufficiente attenzione in Italia, come ha osservato Lucia Maffei nella recensione di "LOEX" of the West: *teaching and learning in a climate of constant change*, edited by Thomas W. Leonard, Greenwich (Conn.), Jai press, 1996 ("Bollettino AIB", 1997, 2, p. 225-228). Un tema sul quale punta lo stesso Manifesto dell'Unesco, che nell'accentuare il ruolo proprio del bibliotecario, di "intermediario attivo tra gli utilizzatori e le risorse", parla espressamente di forma-

zione del pubblico (Abdelaziz Abid, Thierry Giappiconi, *La révision du Manifeste de l'Unesco sur les bibliothèques publiques*, "Bulletin des bibliothèques de France", 1995, 4, p. 8-14): l'ultimo punto del Manifesto dice infatti che "devono essere svolte attività all'esterno e programmi di istruzione degli utenti affinché questi possano trarre vantaggio da tutte le risorse" (dalla traduzione italiana pubblicata in "AIB notizie", 1995, 5, p. 1-2).

Va notato in primo luogo che la biblioteca ed i servizi che essa mette a disposizione non sono fini a sé stessi, ma costituiscono un mezzo per giungere all'informazione o al materiale ricercato, e che di conseguenza il pubblico non è tenuto a studiare manuali sull'organizzazione della biblioteca o sulla struttura del catalogo o sulla citazione bibliografica, a meno che abbia interesse particolare a queste informazioni, che in tal caso diverranno oggetto di ricerca come avviene per qualunque altra informazione. Certo che una preparazione conveniente fin dalle scuole elementari costituirebbe una buona base di partenza... In questo, come in altri casi, la collaborazione della biblioteca con le scuole di ogni livello, dall'elementare all'università, potrà

prevedere visite guidate e interventi di bibliotecari nelle scuole.

La quarta legge ranganathiana, che tradurrei con "Non fate perdere tempo al lettore", consiglia implicitamente di evitare lunghe spiegazioni che comunque non verrebbero ascoltate, con probabile disillusione del bibliotecario. La prima considerazione da fare è che l'organizzazione stessa degli ambienti e delle tecniche di ricerca sia tale da non complicare la vita del lettore, soprattutto quando egli sia sprovvisto o poco preparato o poco avvezzo all'uso della biblioteca, anche perché un lettore sconcertato o terrorizzato rinuncerebbe con probabilità alla qualifica di lettore, in proporzione inversa alla necessità che lo ha spinto ad accedere a quell'istituto. È da notare, come avverte Pierre Franqueville, che alla progettazione i lettori non partecipano, ma che "Per contro, una volta costruita e inaugurata la struttura, il lettore viene ad infilarsi negli spazi inventati e costruiti per lui. Li occupa e li reinventa, sovente ne stravolge gli intendimenti primitivi" (*Contre la bibliothèque idéale*, "Bulletin des bibliothèques de France", 1996, 5, p. 36-42). Se è mancata una preparazione precedente da parte della scuola all'uso della biblioteca, sarà la sua stessa frequentazione, gradualmente, a dare al lettore la conoscenza dei propri diritti e dei propri limiti, dell'organizzazione degli spazi, delle possibilità di ricerca, delle modalità di uso, e questo avverrà prima di tutto grazie ad una segnaletica semplice e completa, unita a un'attenzione riservata da parte del personale, pronto ad aiutare senza forzature: ricordiamo che anche un eccesso di sollecitudine può fare scattare la luce rossa nella casella della quarta legge. Semplici e chiare devono essere le informazioni, come ricorda Arnold Hirshon, e soprattutto vi sia coinvolto tutto il

personale, senza distinzioni di grado (*Running with the Red Queen. Breaking new habits to survive in the virtual world*, "Advances in librarianship", 20 (1996), p. 1-26).

Come si vede, anche questa attività, pur isolabile come oggetto di interesse, è fisiologicamente legata all'insieme dell'organizzazione. Ne è evidente in particolare il legame con il servizio di informazioni, che all'informazione bibliografica o fattuale unisce la possibilità di far conoscere l'esistenza e l'uso di repertori, oltre che del catalogo, e in particolare l'impiego delle attrezzature elettroniche. Giles Martin, in una pubblicazione annuale che fa il punto sulla situazione della biblioteconomia, nota come la diversificazione delle fonti di informazione apra nuovi problemi catalografici accentuando la necessità che i catalogatori aiutino il pubblico a trovare informazioni e controllino le norme e i thesauri "per dominare la varietà delle forme del linguaggio naturale" (*Bibliographic control and access*, in *Librarianship and information work worldwide*

1995, General editor Maurice Line, editors Graham Mackenzie, John Feather, London, Bowker, Saur, 1996, p. 157-186). È da notare, come è stato avvertito da più parti, la connessione sempre più stretta tra l'attività catalografica e quella dell'informazione. Connessione oggi indubbiamente maggiore di un tempo, ma che nell'età del catalogo cartaceo è stata troppo scarsamente considerata, fenomeno d'altra parte non unico tra le novità riscoperte nell'era elettronica. Se nel passato le biblioteche italiane avessero dato il peso dovuto al servizio di informazioni, la tendenza odierna a farne un punto cruciale dell'attività ed il collegamento stretto con altri servizi, come per l'appunto l'addestramento del pubblico ed il catalogo, apparirebbero uno sviluppo naturale e necessario.

Le istruzioni scritte sono utili soprattutto quando siano brevi e sintetiche. Far sapere al pubblico che nel catalogo "per autori" si possono anche trovare titoli può

destare qualche sorpresa; la possibilità poi di trovarvi nomi di enti apre la via a ricerche prima impensate, anche in un catalogo in linea. Le guide stampate hanno qualche utilità, che diminuisce in ragione della loro dimensione. Hirshon ha notato il grande successo di una cassetta di istruzioni sull'uso di una biblioteca universitaria, ascoltata dagli studenti non più vincolati a un posto fisso, mentre l'istruzione praticata in precedenza era risultata noiosa e poco produttiva. Questo non significa che le pubblicazioni ampie non debbano essere fatte, ma serviranno solitamente come oggetto di ricerca e non come strumento di utilità pratica.

Anche gli strumenti normativi è bene siano disponibili, per non escludere i pochi che intendano servirsene, ma ►



Carole Lombard e Clark Gable nel film *No man of her own* di W. Ruggles (1932)

non si deve contare su un loro uso intenso. Le informazioni relative, dove possibile, siano invece inserite nel catalogo: la rete dei collegamenti del catalogo per soggetti sarà raramente desunta dal soggetto messo a disposizione, mentre offrirà soccorso immediato al lettore che brancoli alla ricerca di un termine che corrisponda all'oggetto della sua ricerca, pur se presupponga — cosa non frequentissima — la teoria del soggetto specifico. Anche Nicholson Baker, in un lungo e gustoso articolo controcorrente che lamenta l'eliminazione del catalogo cartaceo, nota la perdita di informazioni provocata dall'inesistenza della rete dei collegamenti per soggetto (*Discards*, "The New Yorker", Apr. 4, 1994, p. 64-86).

I suggerimenti sull'uso dell'OPAC sono concordi, pur variando le soluzioni proposte: un catalogo amichevole deve favorire la ricerca e il reperimento delle vie di accesso. Già nel 1991 Thomas A. Peters, in un manuale sull'uso del catalogo in linea, avvertiva che di solito chi si trova davanti a un terminale desidera trovare un'informazione e non imparare il modo di trovarla (*The online catalog. A critical examination of public use*, Jefferson, London, Mc Farland, 1991, p. 58). Ma credo che questo sia l'atteggiamento solito dell'utente medio per qualunque tipo di ricerca, elettronica o manuale che sia. Non diversamente Karen Browne Ohlrich si dichiara favorevole all'insegnamento flessibile all'uso della biblioteca, perché la capacità di utilizzare i mezzi offerti dalla biblioteca serve di solito per raggiungere uno scopo e non la si deve considerare come un fine di per sé stessa (*Flexible scheduling: the dream vs. reality*, "School library journal", May 1992, p. 35-38). Questo non significa certo che non si debba insistere sull'educazione degli utenti: lo stesso Peters, più avanti (p. 136), e-

stende anzi al di là della pura tecnica di recupero l'importanza dell'addestramento, poiché "Se trascuriamo la nostra responsabilità di non istruire gli utenti del catalogo in linea unicamente sulle tecniche per recuperare le informazioni, ma anche sui principi, gli effetti a lungo termine sulla validità della biblioteca universitaria come archivio di informazioni e sistema per il loro recupero potrebbero farsi pesanti". In condizioni ideali, come sostengono Zhang Jin e Sara Fine, il sistema dovrebbe essere in grado di comprendere le esigenze e la mentalità dell'utente e di offrirgli il modo di risolvere il proprio problema, semplificando al massimo e offrendo aiuti differenziati e non rigidi, che disturberebbero il ricercatore. Importante è evitare che l'utente si perda nel percorso senza riuscire a tornare indietro: a questo scopo una finestra potrebbe permettere di raggiungere uno qualunque dei passaggi precedenti: "Nel processo del recupero dell'informazione, una volta che un utente si sia perduto diventa prioritario ripristinare la certezza e il controllo piuttosto che cercare l'informazione" (*The effect of human behavior on the design of an information retrieval system interface*, "The international information & library review", Sept. 1996, p. 249-260). Secondo Drabenstott e Weller, che hanno studiato gli errori più frequenti commessi nella ricerca in un catalogo in linea, l'inserimento di alberi di ricerca avrebbe la duplice conseguenza di offrire suggerimenti e di evitare una digitazione errata (Karen M. Drabenstott, Marjorie S. Weller, *Handling spelling errors in online catalog searches*, "Library resources & technical services", Apr. 1996, p. 113-132). Da un'ampia e assai dettagliata inchiesta svolta nell'Università dell'Oklahoma sulla ricerca per parole chiave nel catalogo in linea sono state ricavate anche notizie sul tipo di

assistenza preferito dal pubblico a questo proposito: quasi la metà degli utenti preferisce rivolgersi al personale, il 22,8 per cento si rivolge a un altro utente, il 21,5 per cento chiede un aiuto al sistema mediante l'*help* e solo il 7,9 per cento vorrebbe istruzioni stampate (Charles R. Hildreth, *The use and understanding of keyword searching in a university online catalog*, "Information technology and libraries", June 1997, p. 52-62). L'assistenza è richiesta sovente dagli stessi studenti, che anzi ne vorrebbero ancora di più, secondo un'inchiesta svolta alla biblioteca universitaria del Rhode Island (Cheryl A. McCarthy, Sylvia C. Krausse, Arthur A. Little, *Expectations and effectiveness using CD-ROMs: what do patrons want and how satisfied are they?*, "College & research libraries", March 1997, p. 128-142). Un'attenzione particolare è dedicata a chi alle difficoltà di padroneggiare uno strumento unisce difficoltà fisiche, come i ciechi o i sottovedenti, per i quali l'accesso all'OPAC richiede un insieme di hardware, software e assistenza diretta, oltre ovviamente a una dovuta informazione sull'esistenza di questo servizio (Wallace C. Grant, Dorothy E. Jones, *The three T's for a talking online catalog: technology, teamwork, teaching*, "Information technology and libraries", June 1993, p. 193-202).

Che sia opportuno istruire il pubblico all'uso della biblioteca è una convinzione che segue la storia delle biblioteche di ogni tipo e che di conseguenza ha modificato le proprie modalità seguendo i mutamenti organizzativi e tecnologici, considerando anche la composizione del pubblico, ma conservando immutato il principio di base. Troviamo ad esempio, a proposito delle biblioteche scolastiche, affermazioni generiche sulla necessità di migliorare i programmi sull'istru-

zione del pubblico (Michael Gorman, *The domino effect, or Why literacy depends on all libraries*, "School library journal", Apr. 1995, p. 27-29) o sull'importanza di insegnare ai bambini a scegliere tra le informazioni (Margaret Kinnell, *New media, new opportunities? The developing roles of the school library in teaching and learning*, "The new review of children's literature and librarianship", 1995, p. 71-91), oppure istruzioni dettagliate legate a condizioni e a tecniche particolari, come l'interfaccia grafico che Pam Sandlian ha inserito nel catalogo in linea per i bambini, con l'impiego di disegni anziché di testo, alla biblioteca pubblica di Denver (*Rethinking the rules*, "School library journal", July 1995, p. 22-25). Le biblioteche scolastiche americane prestano sovente grande attenzione a come addestrare gli scolari ad accedere alle informazioni. Ne è esempio il sistema scolastico urbano di Birmingham, in Alabama, che comprende 92 scuole (78 elementari e 14 superiori) con oltre 60.000 studenti (Geraldine Bell, *Blossoming in Birmingham*, "School library journal", May 1994, p. 21-23). Addestramento non sempre facile, come è risultato da un progetto svolto per le scuole dell'obbligo del distretto di Kalmar, in Svezia, che ha dimostrato la necessità di intensificare la collaborazione del personale della biblioteca con gli insegnanti; fatica appagante in quanto gli studenti capaci di svolgere una ricerca per ottenere informazioni risultano più indipendenti e creativi (Brigitte Kühne, *The library — the brain of the school?*, "Scandinavian public library quarterly", 1995, 4, p. 11-19). Lo stesso titolo di questo articolo evidenzia l'importanza della biblioteca data in Svezia dalla scuola dell'obbligo, che comprende nove classi, dai sette ai sedici anni (il 95 per cento dei ragazzi continua poi nel "gymnasium" per altri tre anni). Un pro-

getto della Commissione europea assai interessante e promettente, curato dalla biblioteca municipale di Stoccarda in accordo con biblioteche e università di Gran Bretagna, Finlandia, Grecia, Spagna e Portogallo, intende simulare su www una biblioteca per ragazzi dai nove ai dodici anni, che potrebbe costituire un eccellente strumento per insegnare ai giovani l'uso della biblioteca. Ne parla Ingrid Bussmann (*Chilias, la bibliothèque enfantine virtuelle de l'avenir*, "Bulletin d'informations. Association des bibliothécaires français", 1997, 4, p. 51-53). Per saperne di più si veda l'indirizzo attuale: <http://www.isegi.unl.pt/chilias_int/>.

La Science, industry and business library, un nuovo servizio che fa parte del grande complesso della Biblioteca pubblica di New York, è una biblioteca specializzata in informazioni (il quarto dei centri di ricerca della NYPL) aperta nel maggio 1996: possiede un milione

e mezzo di volumi e 10.000 pubblicazioni in serie correnti e registra 2.500 frequenze quotidiane, senza contare le richieste telefoniche e le comunicazioni per via elettronica. Mark Bentley ne ha descritto il vasto programma elettronico, che offre dodici corsi sui servizi offerti dalla biblioteca (*User education at NYPL's new SIBL*, "College & research libraries news", Oct. 1997, p. 633-638). Il primo numero del 1995 del "Bulletin des bibliothèques de France" è dedicato a *Information, formation des utilisateurs*. I numerosi interventi riguardano esperienze ed attività svolte in Canada ed in Francia con ogni mezzo di informazione, in biblioteche universitarie e di altra tipologia (per Parigi sono considerate in particolare la Bibliothèque publique d'information e la Cité des sciences et de l'industrie). L'editoriale avverte che "Per insegnare, occorre anche imparare ad imparare". L'espressione riecheggia quella del titolo di una pubblicazione ➤

Da Francoforte. Il discorso tenuto dal presidente Helmut Kohl all'inaugurazione del nuovo edificio della Deutsche Bibliothek (14 maggio 1997; cfr. "Biblioteche oggi", Mar. 1998, p. 49) è stato pubblicato dallo "Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie" (Sept./Okt. 1997, p. 463-472). Kohl ricorda come nella Germania distrutta del dopoguerra la fondazione della Deutsche Bibliothek fu un segnale di ripresa per la cultura nazionale tedesca.

Amistad. L'opera lirica e soprattutto il film di Spielberg fanno conoscere al mondo un episodio di schiavi ribelli che riescono a ritornare in Africa. Amistad research center, a New Orleans, contiene 25.000 volumi e dieci milioni di documenti sugli afroamericani e altre minoranze. Fondata nel 1966, è ospitata dal 1987 nel campus dell'Università di Tulane, New Orleans (K.G. Wilkins, *At age 32, the Amistad center is poised for attention*, "American libraries", Jan. 1998, p. 84-87).

Buch und Bibliothek. Il periodico mensile dell'Associazione dei bibliotecari delle biblioteche pubbliche tedesche con il primo fascicolo dell'anno cinquantesimo (1998) assume una nuova veste. Cambia decisamente l'aspetto esterno, con un formato maggiore e più agile, mentre non mancano anche cambiamenti interni. È da notare che nel numero di gennaio tra le notizie dalle varie città, in grande prevalenza tedesche, compare il nome di Milano, dove si informa sulla riapertura della Biblioteca Ambrosiana, dopo i lavori di restauro durati sette anni.

CARLO MANTOVANI



dell'Associazione francese dei documentalisti e dei bibliotecari specializzati recensita nello stesso numero da Jean-Marc Proust a p. 98-100 (*Former et apprendre à s'informer: pour une culture de l'information*, Paris, ADBS, 1993).

La letteratura recente sull'educazione del pubblico si è occupata in particolare delle biblioteche universitarie, come già si è notato in alcune delle citazioni precedenti, anche in conseguenza dell'aumento intenso degli studenti e del conseguente accentuarsi della loro diversificazione. Gli *Standards for college libraries* dell'Associazione americana delle biblioteche di college e di ricerca, approvati nel febbraio 1995 (sono la quarta versione: la prima risale al 1959), insistono in più punti sulla necessità di addestrare gli studenti all'uso della

biblioteca universitaria. Se ne può leggere il testo in "College & research libraries news", Apr. 1995, p. 245-257, dove ogni punto è seguito da un breve commento. Ne riportiamo i punti 5 e 5.1, con una parte dei commenti relativi:

5. La biblioteca stabilirà, promuoverà e manterrà un vantaggio e una qualità di servizi allo scopo di appoggiare il programma accademico dell'istituto e di incoraggiare l'uso ottimale della biblioteca.

Commento. Il pieno adempimento di questo scopo comporterà che i bibliotecari lavorino a stretto contatto con i docenti per ottenerne una chiara comprensione degli scopi educativi e dei metodi di insegnamento e per renderli consapevoli dei servizi e delle risorse che la biblioteca può offrire. Mentre le cognizioni per la ricerca e la facilità di accesso ai materiali saranno utili e al tempo stesso incoraggeranno l'uso della biblioteca, la motivazione princi-

pale all'uso della biblioteca da parte degli studenti nasce dai metodi di istruzione impiegati in aula. Sicché è essenziale una stretta cooperazione tra i bibliotecari e i docenti. Questa cooperazione deve risultare da un'attività pianificata e strutturata ed esige che i bibliotecari prendano parte alle riunioni dell'istituto per la pianificazione accademica.

5.1. La biblioteca fornirà informazioni ed istruzione all'utente mediante una varietà di tecniche per soddisfare bisogni diversificati. Esse comprenderanno, senza esservi limitate, una varietà di servizi di informazione professionale e programmi di istruzione bibliografica per insegnare agli utenti come trarre pieno vantaggio dalle risorse poste a loro disposizione.

Commento. La biblioteca di un college ha la responsabilità fondamentale di fornire istruzioni sull'uso più efficiente ed efficace delle sue raccolte. Si possono dare istruzioni ed orientamenti bibliografici a molti livelli di approfondimento e si può impiegare una varietà di metodi e di materiali, compresa l'istruzione legata ai corsi, oppure corsi separati preventivati o meno dal programma di studio, ed istruzione in gruppo o individuale.

Già nel 1992 Roma M. Harris riferiva su un'inchiesta in alcune biblioteche canadesi riguardo all'istruzione del pubblico nel campo delle informazioni bibliografiche, notando che essa prevaleva nelle biblioteche universitarie, mentre in quelle speciali si preferiva lasciar libero l'utente; nelle biblioteche pubbliche poi si era riscontrata una via di mezzo. Secondo alcuni, concludeva l'autrice (ma non pare trattarsi di una convinzione personale) l'addestramento alla ricerca bibliografica non sarebbe tanto favorito a beneficio dei clienti, quanto per ragioni economiche, perché ne deriverebbe in futuro un risparmio di tempo (*Bibliographic instruction: the views of academic, special, and public librarians*, "College & research libraries", May 1992, p. 249-256). Shirley J. Behrens (*User edu-*

