

# Il concetto di biblioteca amichevole

*Per un servizio orientato all'utente*

di Giovanni Solimine

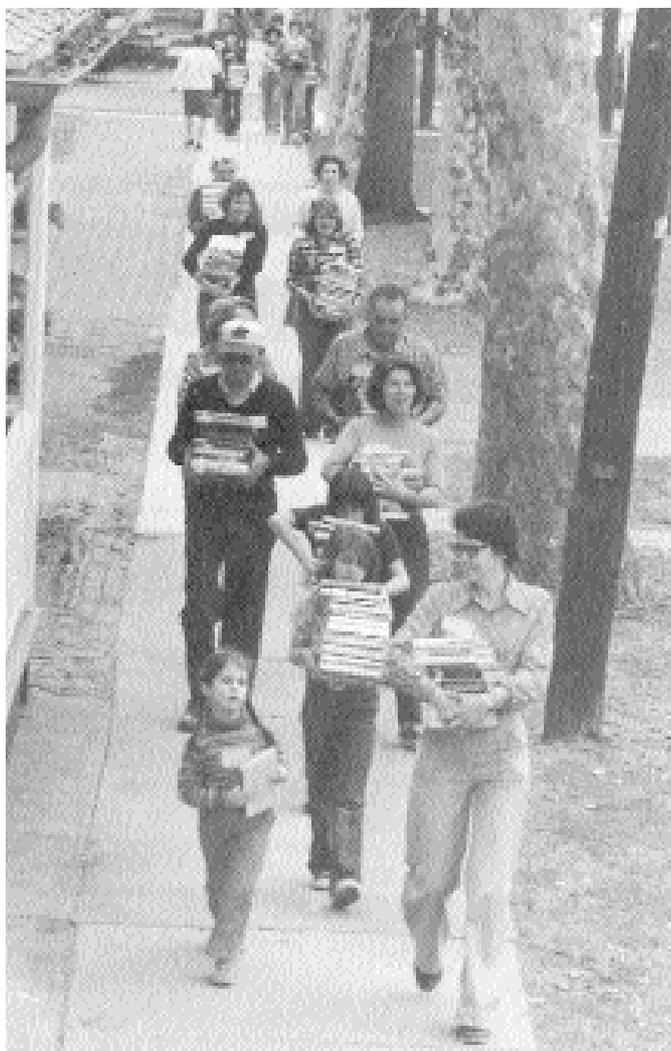
**N**el film *Sabrina*, il duro e apparentemente cinico Humphrey Bogart, per chiarire cosa egli intenda come risultato dello sviluppo economico e del progresso civile, dice: "Che c'è di male a dare alla gente biblioteche, ospedali, scuole, campi sportivi... insomma, una vita migliore?!"<sup>1</sup>

Non so quanti imprenditori o esponenti dell'alta finanza, ma anche amministratori pubblici, utilizzerebbero questi servizi come indicatori del benessere di una comunità, ma sono certo che nessuno in Italia li citerebbe in quest'ordine.

Ciò che colpisce è la *normalità* di questa elencazione, che immaginiamo abbia origine da una consuetudine di rapporti fra cittadini e biblioteche. Non è questa la sede per ripetere per l'ennesima volta l'abisso che separa la realtà di nazioni in cui si è da tempo, fin dal secolo scorso, instaurato un rapporto solido fra la biblioteca e il suo pubblico da quella del nostro paese, in cui non si è mai affermata una *cultura della biblioteca*.<sup>2</sup>

Ho preso le mosse da questo riferimento perché credo che il concetto di *amichevolezza*, ma anche di *pubblicità*, della biblioteca non si possa facilmente innestare su strutture che per fisionomia, assetto, tradizione, stile

Nei giorni 11-12 marzo 1999 si è svolto a Milano il convegno "La biblioteca amichevole. Nuove tecnologie per un servizio orientato all'utente", organizzato dalla Regione Lombardia, dalla Provincia di Milano, dal Comune di Milano e da "Biblioteche oggi". In attesa della pubblicazione completa in volume degli atti e a seguito delle numerose richieste pervenute, si è ritenuto di fare cosa utile presentando sulle pagine di "Biblioteche oggi" alcuni contributi. Iniziamo, in questo numero, con l'intervento di Giovanni Solimine.



di servizio, non abbiano chiare a se stesse questa vocazione.

Sono trascorsi molti anni da quando Luigi Crocetti, in una delle quelle sue suggestive relazioni congressuali che ci piace tanto ascoltare, divenuta poi uno dei suoi interventi più frequentemente citati, ci ricordava che “la pubblicità di una biblioteca pubblica non risiede nel fatto di essere proprietà o emanazione di una struttura pubblica [...], ma se la deve guadagnare e confermare giorno per giorno: con la sua attività”.<sup>3</sup>

Da questi spunti, cui mi sono rifatto per affrontare il tema che mi è stato assegnato, credo si possa risalire facilmente al concetto di amichevolezza.

Dichiaro subito la mia opinione: anche se sono lodevoli le operazioni di promozione e di marketing, le attività per accrescere l'*appeal* di una biblioteca, per renderla sempre di più *user-friendly*, sono convinto che la biblioteca veramente amichevole debba essere una *biblioteca normale*, che sia amichevole *naturalmente* e quasi *inconsapevolmente*, senza ostentare le sue strategie.

È l'essenza stessa di una biblioteca amichevole a renderla veramente tale.

Spesso si è cercato di concretizzare l'idea di biblioteca amichevole in uno o l'altro dei vari elementi di cui è fatto il *sistema biblioteca*: la sua sede, l'articolazione degli orari di apertura, la politica di sviluppo delle raccolte, le tecnologie di mediazione, il rapporto tra bibliotecario e utente, le attività di promozione, e più recentemente i supporti documentari e la forma della interazione.

Tutti aspetti importantissimi, ad ognuno dei quali va dedicata grande attenzione, ma che da soli non bastano a fare di una biblioteca una biblioteca amichevole.

Se l'amichevolezza non è solo un modo di *proporsi* ma un modo di essere bisogna forse lavorare sull'insieme della biblioteca, che è qualcosa di più della somma delle sue parti e bisogna trovare un elemento di coagulo su cui imperniare il rapporto col pubblico. Forse è la *comunicazione* a compendiare questi aspetti e ad esprimere una sintesi in quanto concezione del processo gestionale e organizzativo: mi riferisco in particolare a quella “comunicazione a due vie” di cui parlano Giovanni Di Domenico e Michele Rosco nel loro recente volume,<sup>4</sup> fatta di intenzionalità ma anche di capacità di ascolto. Così essi scandiscono i passaggi attraverso i quali si costruisce una comunicazione efficace: “Cogliere i segnali di ritorno; curare gli aspetti relazionali e non solo di contenuto della comunicazione; adeguare le modalità di comunicazione ai diversi contesti; rinunciare a intenti manipolatori; partire dai bisogni, dalle aspettative e dai desideri dell'interlocutore; sviluppare la capacità di ricevere messaggi; far dei reclami una risorsa organizzativa: imparando ad ascol-

tare, si impara a comunicare”.<sup>5</sup>

Forse siamo ancora troppo concentrati sul contenitore e sulla confezione piuttosto che sul contenuto, ma probabilmente non era da un volume di questo tipo che potevamo attenderci un approfondimento di merito.

Rendere una biblioteca amichevole per un certo pubblico (che non necessariamente deve essere un pubblico indiscriminato, corrispondente a *tutti i pubblici* possibili, ma che in taluni casi può anche corrispondere ad un segmento assai limitato di questo pubblico, ad un gruppo di destinatari molto bene definito e circoscritto) non è un atto unilaterale, anche se ovviamente tocca alla biblioteca (e cioè a chi la governa, al bibliotecario) compiere il primo passo; è bensì una situazione che si determina nel momento in cui scatta una reciprocità di rapporti, quando anche un pubblico o una comunità di pubblici sentono la biblioteca come qualcosa di amico, qualcosa di cui potersi fidare, qualcosa di cui disporre, qualcosa che gli appartiene, qualcosa per cui vale la pena battersi. La biblioteca è amichevole quando è *del* pubblico, del *suo* pubblico.

Come nei rapporti interpersonali, anche in biblioteca – specie se si considera che stiamo parlando di qualcosa che si incarna nella interazione fra bibliotecario e utente – ci sono alcuni segnali attraverso i quali possiamo capire che è scattato qualcosa per cui è nata un'amicizia.

Debbo dire che a tutt'oggi non mi pare che si possa dire che in Italia le cose stiano così. Non parliamo per ora dei limiti e dei difetti delle biblioteche, perché su questo argomento ci sarebbe tanto da dire, ma soffermiamoci su come gli utenti “si occupano” delle biblioteche. Mi spiego meglio con qualche esempio.

Ho detto che nel nostro paese non mi pare che ci sia un atteggiamento simile a quello che possiamo intuire dalla scena del film di Billy Wilder che ho citato in apertura. Ma ogni tanto c'è qualche avvisaglia di un cambiamento, o comunque qualche elemento in controtendenza. Nel novembre dello scorso anno la rivista “Altroconsumo” pubblicò un'inchiesta dal titolo *Orari di apertura: più elasticità, per favore*, mettendo a confronto gli orari di apertura della grande distribuzione, dei dettaglianti tradizionali, degli uffici comunali, degli uffici postali, degli enti di previdenza, delle ASL, delle aziende erogatrici di energia elettrica, dei meccanici, degli elettrauto, delle delegazioni ACI, delle banche e delle assicurazioni, delle biblioteche e degli asili nido. Non ci interessa ora analizzare i risultati di quella indagine, ma solo sottolineare che troviamo elencata la biblioteca tra i servizi di base, tra i servizi essenziali, ...proprio come avrebbe fatto Humphrey Bogart.

Ma, se l'amicizia è reciprocità, dagli amici si dovrebbero accettare anche i consigli e le critiche. E inve- ➤

ce non è sempre così.

Più recentemente, nel mese di febbraio di quest'anno, la stessa rivista è tornata ad occuparsi delle biblioteche, questa volta con un'indagine interamente dedicata al loro funzionamento. Ne è emerso un quadro piuttosto desolante, almeno nel giudizio di chi ha scritto l'articolo: patrimoni librari obsoleti, orari di apertura limitati, barriere architettoniche, scarsa collaborazione tra le varie strutture, anche in una stessa città, e altro ancora. Ma, anche in questo caso, non sono i dati a impensierirci: ci hanno molto preoccupato le reazioni di alcuni bibliotecari, per fortuna non tanti, che hanno ritenuto di dover intervenire nella lista di discussione dei bibliotecari italiani, tacciando di incompetenza e superficialità gli autori dell'inchiesta, accusandoli di sparare a zero sui lavoratori delle biblioteche e di nascondere così le vere e gravi responsabilità dei vertici politici e amministrativi. Altri, come me, hanno invece salutato con soddisfazione questa iniziativa, non solo perché si trattava di un segnale di attenzione ma perché ha fatto sentire la voce degli utenti, anzi dei consumatori, e ci ha consentito di confrontare l'idea che abbiamo di noi stessi e del nostro lavoro con ciò che ne pensano gli altri.<sup>6</sup>

Credo che fino a quando la reazione sarà quella di difendersi, di appellarsi alle imprecisioni e alle incongruenze di cui sono piene queste e altre inchieste giornalistiche, fino a quando ci armeremo delle tecniche di cui siamo depositari per discutere con gli altri e per presumere di dover insegnare loro quale percezione debbono avere di noi, saremo a corto di argomenti e dimostreremo di non aver capito granché: e non tanto per rispettare il vecchio adagio secondo il quale il cliente ha sempre ragione, ma perché vuol dire che non abbiamo capito che dobbiamo fare i conti anche con le sue strane pretese, dobbiamo imparare a gestire la sua insoddisfazione anche quando il cliente ha torto.

Nell'evolversi del tempo, nelle circostanze concrete in cui la biblioteca si è trovata a fare le sue scelte, nelle soluzioni che di volta in volta sono state escogitate per gestire l'interazione col pubblico, il concetto di amichevolezza (ma anche quello di inimicizia, a volte esplicita, a volte inconfessata e frutto di una naturale insensibilità) ha assunto tante forme e si è incarnato in tante scelte particolari. F. Wilfrid Lancaster ha aperto la sua relazione al convegno delle Stelline ricordando quanto poco *friendly* fosse la biblioteca descritta da Umberto Eco ne *Il nome della rosa*, ma non è solo la letteratura a fornirci esempi di questo tipo. Possiamo attingere anche alla tradizione biblioteconomica italiana per trovare altre teorizzazioni che rispondono, *mutatis mutandis*, a modelli non molto differenti: pensiamo al prototipo di biblioteca descritto nel trattato di

Leopoldo Della Santa, nel quale non è prevista una convivenza tra uomini e libri a causa dei tanti inconvenienti che ne sarebbero potuti derivare, tra cui gli "sputi inavveduti";<sup>7</sup> o alle argomentazioni che Amalia Vago portava a sostegno della decisione di istituire nelle biblioteche italiane sale di consultazione, intese come sale riservate, scelta che, scriveva l'autrice, "risponde alla necessità di separare gli studiosi seri, che hanno bisogno di quiete e di raccoglimento, dalla massa dei lettori comuni, i quali involontariamente portano, anche solo con il loro numero e con il loro andirivieni, rumore e distrazione nella sala comune".<sup>8</sup>

Il tempo passa, per fortuna, e oggi queste affermazioni ci fanno sorridere, anche se non sono poche le biblioteche di casa nostra che ancora si ispirano sostanzialmente a modelli come questi.

Non è il concetto di amicizia a subire evoluzioni, ma si evolvono le forme e gli strumenti dell'amichevolezza. Perciò si è parlato tanto di tecnologie durante il convegno "La biblioteca amichevole": non perché esse siano più amichevoli di altri strumenti, ma perché esse sono gli strumenti che oggi siamo portati ad utilizzare e con i quali dobbiamo rendere amichevoli le biblioteche.

Andando al nocciolo del problema, credo si possa dire che

- la biblioteca è amichevole se si lascia usare facilmente;
- la biblioteca è amichevole se è efficace e produce benefici;
- in definitiva, la biblioteca è biblioteca, come direbbe il buon vecchio Ranganathan, se è organizzata in funzione dell'uso, se il libro trova il suo lettore ed il lettore trova il suo libro, se non fa perdere tempo ai suoi lettori, se è vitale, se cresce e si evolve insieme ai suoi lettori.<sup>9</sup>

Tutto il resto è immagine, è pura apparenza, può essere perfino un imbroglio i cui contorni saranno chiari non appena si sarà posato il polverone che a volte solleviamo ed il bluff si sarà sgonfiato.

Ho detto che bisogna guardare alla biblioteca nel suo insieme. Pur nella consapevolezza che, a questo punto, soffermandomi su alcuni aspetti particolari, potrei essere tacciato di incoerenza, credo non si possano evitare riferimenti a situazioni e strategie specifiche, o perché si tratta di campi finora eccessivamente trascurati o, all'opposto, perché si tratta di questioni che tornano insistentemente alla ribalta. Ma lo faccio anche per un altro motivo, ed in senso autocritico: a me a ad altri capita spesso di sottolineare troppo l'aspetto del "dover essere" della biblioteca e di restare troppo nel vago, nel generico, senza aggredire i problemi in modo diretto. Forse c'è bisogno di più idee e meno spe-

ranze, di più fatti e meno auspici. Puntiamo un po' di più sulle piccole cose, perché sono a volte molto importanti.

Tra i temi ai quali si è dedicata scarsa attenzione metterei sicuramente quello del linguaggio usato dalla biblioteca, cioè del modo in cui la biblioteca comunica con i propri utenti attraverso la modulistica, la segnaletica, gli avvisi al pubblico, i regolamenti, e altre forme di espressione che non sempre appaiono di facile uso e comprensione. In Italia alcune norme emanate negli scorsi anni hanno fissato e regolato in modo abbastanza preciso i doveri di trasparenza e comprensibilità dell'amministrazione pubblica nei suoi rapporti con i cittadini. Questi doveri non sono genericamente a carico degli uffici, ma ad essi vengono personalmente richiamati i dipendenti delle pubbliche amministrazioni. In questo senso i bibliotecari hanno forse una duplice responsabilità, in quanto funzionari pubblici ed in quanto professionisti specializzati nel lavoro di mediazione. Non voglio qui anticipare (perché mi auguro possano presto essere pubblicati) i risultati cui è pervenuta la ricerca di un mio allievo,<sup>10</sup> che ha analizzato alcuni testi e alcuni documenti ai quali le biblioteche affidano la comunicazione col pubblico, misurandone la leggibilità e la comprensibilità, anche sulla base delle indicazioni metodologiche che Tullio De Mauro cortesemente ha voluto fornirci. Abbiamo discusso a lungo sul titolo da dare a questa tesi e alla fine abbiamo optato per *Le parole del bibliotecario* e non per *Le parole della biblioteca*, come si era pensato di fare in un primo momento, anche per segnalare che non ci si può nascondere dietro forme impersonali e che i bibliotecari e i direttori di biblioteca hanno il preciso e personale dovere di curare meglio questo aspetto della propria attività.

Un'altra questione, strettamente legata a questi aspetti della comunicazione tra biblioteca e utente, mi pare che possa essere individuata nella finora troppo scarsa diffusione che nelle nostre biblioteche hanno avuto le carte dei servizi o carte dei diritti dell'utente. Questi strumenti consentono di impostare su un terreno di reciprocità i rapporti tra i cittadini e le biblioteche, assumendo come elementi qualificanti:

- i fattori di qualità dei servizi,
  - la metodologia per la costruzione di standard di qualità attraverso l'utilizzo di indicatori interni ed esterni alle amministrazioni,
  - gli strumenti per la tutela del cittadino-cliente-utente.
- Tutt'altro approccio, quindi, rispetto ai regolamenti, che di solito tendono a distinguere ciò che è *consentito* da ciò che è *vietato*, fissando anche le sanzioni per gli utenti inadempienti, senza però dire nulla o quasi sui doveri delle biblioteche e dei bibliotecari.<sup>11</sup>

Ho appreso con soddisfazione che la Commissione bi-



**Negli anni Cinquanta la Free Public Library di Louisville (USA) adotta carrelli da supermarket**

biblioteche pubbliche dell'AIB sta lavorando alla predisposizione di linee guida per l'emanazione di carte dei diritti degli utenti delle biblioteche pubbliche italiane. Un altro campo nel quale c'è un colpevole silenzio è quello del rapporto tra biblioteche e disabili: nella migliore delle ipotesi, riteniamo di aver assolto ai nostri obblighi con la rimozione delle barriere architettoniche, dimenticando che quasi sempre il bancone del prestito o i tavoli di lettura sono inutilizzabili da parte di chi è costretto su una sedia a rotelle, oppure che c'è chi potrebbe avere difficoltà ad usare la tastiera di un computer, senza parlare, infine, della quasi totale assenza di servizi mirati specificamente a chi ha difficoltà a recarsi in biblioteca, come il recapito a domicilio dei prestiti. Non mi soffermo oltre su questo ➤

tema, ma prima di chiudere questa riflessione sul rapporto fra biblioteche e portatori di handicap vorrei tornare al tema dell'amichevolezza delle tecnologie, proponendo ad individuare qualche collegamento fra le due questioni.

Le tecnologie sono anche uno strumento per rendere più amichevoli i servizi pubblici, ed a volte divengono indispensabili per la loro stessa erogazione. Le applicazioni ed i servizi di telecomunicazioni possono esercitare un ruolo di grande importanza per la piena partecipazione dei disabili alla vita della comunità: si pensi semplicemente alla telefonia vocale fissa e mobile, ai dispositivi speciali di cui può disporre e alle sue applicazioni più avanzate, fino ad arrivare al telelavoro, all'insegnamento a distanza, alla comunicazione multimediale, e a tutti gli strumenti che, rendendo possibile lo scambio di informazioni, consentono a queste persone di uscire dall'isolamento. Servizi commerciali, bancari e di altro tipo sono già disponibili, così come sono accessibili da casa gli OPAC di tante biblioteche. Al pieno sfruttamento di queste tecnologie – anche se molto ancora si potrebbe fare per progettare servizi e strumenti specifici per l'uso dei servizi bibliotecari da parte delle categorie svantaggiate – non è di aiuto la scarsa amichevolezza delle tariffe telefoniche e per l'accesso alla rete. Ma su questo tornerò tra poco.

Prima di passare oltre, desidero solo ricordare che, quando si parla di "lettori in difficoltà", come li ha definiti Carlo Revelli,<sup>12</sup> ci si può riferire non solo ai portatori di handicap, ma anche a quella crescente quota di anziani presente nella popolazione e rispetto ai quali mi pare di notare una disattenzione quasi totale. Ricordo anche che disabili ed anziani insieme costituiscono oltre il 20% della popolazione europea.<sup>13</sup>

All'interno del bacino di utenza delle biblioteche ci sono tanti non utenti che non si recano in biblioteca perché non possono farlo e che forse si aspettano che la biblioteca vada da loro. Alcune iniziative, etichettate sotto lo slogan "biblioteche fuori di sé",<sup>14</sup> si sono rivolte a categorie di utenti potenzialmente impossibilitati a raggiungere le biblioteche, come gli anziani, i detenuti, i ricoverati nella casa di cura. Perfino nell'ultimo regolamento delle biblioteche pubbliche statali troviamo un riferimento alla consegna a domicilio dei volumi chiesti in prestito. Vorrei sapere, però, quante biblioteche hanno organizzato un servizio di questo tipo, così come vorrei sapere quante delle tredicimila biblioteche italiane hanno predisposto delle postazioni di lavoro utilizzabili da non vedenti o da chi è privo dell'uso delle mani.

Cambio apparentemente discorso, e torno sul tema delle tariffe per la connessione in rete. Alcuni strumenti di valutazione elaborati recentemente dedicano un certo spazio all'uso remoto dei servizi di biblioteca.

Penso alle linee guida dell'IFLA per la valutazione delle biblioteche universitarie, pubblicate col titolo *Measuring quality* e tradotte ora in italiano dalla Commissione università e ricerca dell'AIB.<sup>15</sup> Ebbene, non so quante biblioteche italiane saranno in grado di utilizzare gli indicatori proposti in quel manuale, non so quante di esse hanno mai controllato questo tipo di accessi e considerino a tutti gli effetti come propri utenti coloro che si collegano alla biblioteca senza uscire di casa. La faccenda, è ovvio, non riguarda solo chi materialmente non può recarsi in biblioteca, ma è un segnale di amichevolezza la predisposizione di servizi a distanza che vadano oltre la pura e semplice interrogazione del catalogo.

La progettazione di servizi per una particolare categoria di utenti, così come l'attività promozionale e di marketing, stanno ad indicare che la biblioteca ha individuato delle priorità e, stante la cronica mancanza di risorse, a ciò corrisponderà inevitabilmente la decisione di trascurare o quanto meno servire con minore impegno altre esigenze. Ci si potrebbe chiedere se è giusto tutto questo, se cioè è giusto privilegiare una determinata fascia di utenti. Se si abbandona una visione indifferenziata del pubblico e ci si convince che *esistono gli utenti e non l'utenza*, si selezionano i bisogni ma ciò non vuol dire abbandonare il postulato della biblioteca *per tutti*: "La biblioteca chiusa e indifferenziata – ha sostenuto Marco Cupellaro – discrimina inevitabilmente e ciecamente con l'appiattimento, e quindi l'impoverimento, delle prestazioni che offre [...]. Invece, la biblioteca che sceglie e segmenta tende a governare e limitare la discriminazione, trattando in modo differenziato bisogni diseguali [...]; anziché lasciare ipocritamente alla disparità darwiniana delle condizioni sociali la selezione della domanda salvaguarda l'eguaglianza delle opportunità d'accesso differenziando le prestazioni".<sup>16</sup>

Come abbiamo visto ci sono tanti versanti dell'amichevolezza che restano inesplorati. Viceversa, mi pare che si faccia un po' troppo affidamento sulle tecnologie. Non sono un esperto di retorica, ma a volte ho la sensazione di trovarmi di fronte ad una sineddoche, cioè a quella espressione con cui si usa figuratamente una parola di significato più ampio o meno ampio di quella che più propriamente andrebbe usata: una parte per il tutto, il contenitore per il contenuto, la materia per l'oggetto.

Una qualsiasi tecnologia, e tra queste includerei le tecnologie informatiche (anche in questo caso mi pare che spesso si usi impropriamente il termine "tecnologie", come se quelle informatiche fossero le tecnologie per antonomasia), non è di per sé né amica né nemi-

ca dell'utente: la sua amichevolezza dipende da come essa viene usata.

Le tecnologie informatiche aiutano – ma al tempo stesso richiedono – un'impostazione maggiormente attenta all'amichevolezza. Porto un solo esempio a sostegno di questa affermazione: da sempre i cataloghi hanno presentato difficoltà per gli utenti e spesso abbiamo detto che certi cataloghi sembrano fatti più per i bibliotecari che per il pubblico, cioè per i loro veri destinatari. Ebbene, da quando i cataloghi vengono costruiti con gli elaboratori è divenuto inevitabile distinguere tra le funzioni gestionali del catalogo, quelle destinate ad essere usate dal personale, e le funzioni informative, quelle rivolte agli utenti. Tanto che è nata una "versione pubblica" del catalogo, l'OPAC. Ciò rimane vero malgrado la cattiva qualità di certi OPAC e malgrado in alcuni casi continuino ad esistere biblioteche automatizzate prive di OPAC e che mettono a disposizione del pubblico cataloghi molto ... opachi, poco accessibili e niente affatto amichevoli.

Ma le tecnologie non servono solo a veicolare la mediazione catalografica: è importante che le biblioteche le usino anche come *linguaggio*, per accompagnare gli utenti nella scoperta di nuovi mezzi espressivi, di un nuovo modo di leggere, studiare e fare ricerca, nella scoperta di un nuovo modo di interagire con i testi e con i documenti. Ancora una volta le biblioteche possono essere il luogo di una nuova alfabetizzazione.

Ma c'è dell'altro.

Cavalcare l'onda della virtualità per assecondare le esigenze della comunità dei lettori equivale a dire che non si frappongono barriere spazio-temporali ai processi di trasferimento delle conoscenze e di accesso ai documenti. Ma non è tutto nuovo ciò che luccica: all'insieme combinato dei programmi UBC e UAP è affidato l'onere di assicurare la registrazione completa, tempestiva e autorevole della produzione editoriale a livello nazionale e internazionale, nonché la localizzazione e il reperimento dei materiali segnalati dai servizi bibliografici e dai cataloghi delle biblioteche.

Si può immaginare qualcosa di più amichevole?

Esiste una *centralità dell'utente* maggiore di quella che si concretizza nella biblioteca virtuale?

Ciò che caratterizza e qualifica la biblioteca virtuale è che le diverse opportunità che essa offre sono riconducibili alla visione personale dell'utente finale,<sup>17</sup> nel senso che il punto di partenza non è la raccolta documentaria, ma il bisogno dell'utente, il suo approccio, il suo modo di fare ricerca, l'ottica con la quale egli può assemblare e costruire ogni volta sul proprio tavolo di lavoro o sullo schermo del proprio computer, a partire da una domanda, una *biblioteca virtuale*, appunto, cioè una collezione di riferimento che contiene le ri-



**Le foto che corredano questo articolo sono tratte da P. DICKSON, *The library in America*, New York, Facts on files publications, 1986**

sposte a quella domanda.

Ecco in che modo le tecnologie – non in quanto tali ma perché utilizzate per una funzione a misura di utente – possono aiutarci a costruire la biblioteca amichevole.

Finora si poteva parlare del grado di amichevolezza delle tecnologie e della qualità delle loro applicazioni, ma quando esse vengono usate in modo diffuso e pervasivo si può dire che connotano la biblioteca, per cui la valutazione dell'amichevolezza si sposta dalle tecnologie alla biblioteca nella sua interezza. ■ ➤

## Note

<sup>1</sup> Riprendo questo riferimento dall'intervento di CLAUDIO DI BENEDETTO, *Per una carta dei diritti dell'utente*, in *La biblioteca e il suo pubblico. Centralità dell'utente e servizi d'informazione*, a cura di Massimo Accarisi e Massimo Belotti, Milano, Editrice Bibliografica, 1994, p. 96-101.

<sup>2</sup> Ricordo il primo della serie di convegni organizzati da "Biblioteche oggi": *La cultura della biblioteca. Gli strumenti, i luoghi, le tendenze*, svoltosi a Châtillon dal 22 al 24 maggio 1987; se ne vedano gli atti nell'omonimo volume, pubblicato dall'Editrice Bibliografica nel 1988.

<sup>3</sup> LUIGI CROCETTI, *Pubblica*, in *La biblioteca efficace. Tendenze e ipotesi di sviluppo della biblioteca pubblica negli anni '90*, a cura di Massimo Cecconi, Giuseppe Manzoni, Dario Salvetti, Milano, Editrice Bibliografica, 1992, p. 15-21; la citazione è tratta da p. 17.

<sup>4</sup> GIOVANNI DI DOMENICO – MICHELE ROSCO, *Comunicazione e marketing della biblioteca. La prospettiva del cambiamento per la gestione efficace dei servizi*, Milano, Editrice Bibliografica, 1998, p. 54-64.

<sup>5</sup> *Ivi*, p. 54.

<sup>6</sup> Mi riferisco all'inchiesta *Biblioteche: un percorso ad ostacoli*, in "Altroconsumo", febbraio 1999, 113, p. 4-9. Il dibattito è stato innescato da un intervento di Sergio Seghetti del 7 febbraio 1999, che ha per primo fatto circolare la notizia, e dalle critiche avanzate lo stesso giorno da Franco Perini. La discussione è proseguita per qualche settimana ed è stata anche rilanciata da Piero Meldini con un articolo dal titolo *Brutte, sporche e cattive*, pubblicato su "La Nazione" del 23 febbraio.

<sup>7</sup> LEOPOLDO DELLA SANTA, *Della costruzione e del regolamento di una pubblica universale biblioteca*, Firenze, presso Gaspero Ricci da

Santa Trinita, 1816, p. 8.

<sup>8</sup> AMALIA VAGO, *La sala di consultazione*, Milano, Mondadori, 1941, p. 24.

<sup>9</sup> Ovviamente, sto parafrasando le sue famose cinque leggi: cfr. SHYALI RAMAMRITA RANGANATHAN, *The five laws of library science*, Madras, The Madras Library Association; London, Edward Goldstone Ltd., 1931.

<sup>10</sup> La tesi di Antonio Rosa è stata discussa il 22 marzo 1999 presso la Scuola speciale per archivisti e bibliotecari dell'Università di Roma "La Sapienza".

<sup>11</sup> Mi sia consentito di rinviare al mio *Carta dei servizi: un'occasione da non perdere*, "Biblioteche oggi", 15 (1997), 10, p. 6-12.

<sup>12</sup> Cfr. CARLO REVELLI, *Lettori in difficoltà*, "Biblioteche oggi", 11 (1993), 10, p. 54-57, e 11, p. 76-77.

<sup>13</sup> EGIDIO BALLABIO – KEVIN CULLEN, *Telecomunicazione per disabili e anziani: opportunità di mercato e sfida sociale*, "I & T Magazine", 1996, 19, p. 10-13.

<sup>14</sup> Ricordo il convegno con questo titolo, tenutosi il 12-13 ottobre 1995 presso la Biblioteca Vallesiana di Castelfiorentino e la cronaca delle iniziative condotte dalle biblioteche aderenti a questo *movimento*, pubblicate in varie sedi ed in particolare su "Biblioteche oggi".

<sup>15</sup> *Linee guida per la valutazione delle biblioteche universitarie*, edizione italiana di *Measuring quality*, Roma, AIB, 1999.

<sup>16</sup> MARCO CUPELLARO, *La biblioteca in cerca di clienti: strategie di marketing per i servizi bibliotecari*, in *La biblioteca e il suo pubblico*, cit., p. 175-182; cfr. in particolare p. 176-179.

<sup>17</sup> Cfr. CARLA BASILI – CORRADO PETTENATI, *La biblioteca virtuale. L'accesso alle risorse informative in rete*, Editrice Bibliografica, Milano, 1994, p. 12.

