

Ma l'utente ha sempre ragione?

Bibliotecario innovatore, pubblico conservatore

Calibrare il proprio servizio sulle esigenze dell'utente, puntare a una diretta condivisione degli utenti ai dati di benchmarking, prepararsi all'era del consumatore mai soddisfatto. Sembra davvero che se dobbiamo coniare degli slogan in questo scorcio di fine millennio questi non possano che coinvolgere gli utenti. Visti non più o non soltanto come soggetti da analizzare, ma come parte attiva di un processo di riorganizzazione dell'intero servizio.

Mi pare, però, che come per tutte le mode culturali che periodicamente invadono la nostra professione, ci si dovrebbe chiedere un po' più spesso chi sono i nostri utenti. Tutti, acriticamente, coinvolgibili in riorganizzazioni del servizio? Tutti, astrattamente, consulenti del nostro staff? Scusate, ma qui mi sembra di dover porre dei limiti. Perché comincio ad avere dei dubbi seri che un'intera filosofia organizzativa basata sull'utenza possa funzionare nella pratica. Avete mai osservato i

vostru utenti? Il massimo che si possa dire è che in genere rifiutano l'innovazione. Certo, non si lamentano quasi mai per motivi che noi considereremmo di fondamentale importanza (ritardo nella messa a disposizione al pubblico dei nuovi documenti acquisiti, ritardo nella catalogazione dei fondi pregressi, scelte bibliografiche discutibili, chiusure del servizio a volte del tutto immotivate, quante pericolose critiche fortunatamente evitate!), ma nemmeno ci gratificano mai di fronte alle nostre nuove offerte. Diciamocelo francamente: che gliene può importare di meno? Ciò che a costoro interessa è che i posti di lettura siano mantenuti, meglio se aumentati, che non si annullino certi privilegi (la possibilità di studiare su testi propri se la biblioteca lo aveva fino ad allora tollerato). Insomma: un'utenza che davvero si accontenta con poco, ma che proprio per questo difficilmente potrebbe essere parte attiva di un processo di riorganizzazione o di qualificazione del servizio.

Queste riflessioni, per forza di cose un po' schematiche e certo un po' controcorrente, me ne provocano altre su terreni forse un po' lontani, ma non credo del tutto impropri. Cosa succederebbe se uno scrittore assecondasse sempre il suo pubblico, se un insegnante i suoi studenti? Nel primo caso certamente venderebbe di più (è successo ad Andrea Camilleri e a molti altri), ma non è detto che i suoi romanzi si segnalerebbero ancora per forza creativa, per invenzione linguistica, cadrebbero forse in una stanca sacca di ripetitività. Nel secondo caso non occorre essere dei pedagogisti per capire che cosa può succedere in un'aula spingendo al limite quell'ipotesi.

Facciamo un passo indietro. Che succedeva nei begli anni Settanta? Le leggi regionali "di prima generazione" parlavano di commissioni, ricordate? In molti di noi il ricordo non può che essere vivissimo, perché resistono ancora, inossidabili come vecchi ma sempre "utili" ferri del mestiere. Che differenza c'era tra commissioni e utenti? In teoria molte (e le conosciamo tutte), in realtà poche. La Commissione era di nomina consigliare, spesso molto politicizzata, d'accordo. Ma gli utenti oggi non si organizzano anch'essi? Non sono oggetto di attenzioni di questo o

quel partito? Mi si opporrà che mentre le commissioni rappresentano gli interessi delle varie componenti partitiche, gli utenti rappresentano gli interessi della biblioteca. Non sempre. Spesso rappresentano i propri interessi, e non è detto che questi siano sempre molto nobili.

Facciamo qualche esempio: gli orari di apertura. È abbastanza assodato che l'istituzione dell'orario continuato agevola soprattutto gli utenti impropri (li chiamerei stanziali). Ad essi importa molto poco che la biblioteca sia o non sia dotata di raccolte aggiornate, ma importa moltissimo non interrompere il proprio ciclo quotidiano di studio, limitando la pausa pranzo all'osso per dedicarsi con più profitto ai propri studi, o alla preparazione di un esame. Altro discorso meriterebbero gli orari serali e quelli del sabato pomeriggio: sono ottimi per recuperare nuove fasce di pubblico, pubblico per ora solo potenziale. Ma non sarà semplice sensibilizzare su questa tematica il pubblico che ora invade la biblioteca, un pubblico che – lo sappiamo – è per gran parte formato (impropriamente ma necessariamente) da studenti universitari. Secondo esempio: introduzione dei pc in biblioteca. Si vogliono moltiplicare gli accessi al catalogo in linea, ma la stanza dei cataloghi è troppo stretta. I nuovi terminali non possono che allocarsi nella Sala consultazione. Non l'avessimo mai fatto! Non l'avessimo mai pensato! I pc, tramite le ventole di raffreddamento dei circuiti, sono fonti di inquinamento acustico, oltre che magnetico, per i tranquilli utenti-lettori desiderosi solo di silenzio. Vengono raccolte (dagli utenti protestatari) 1.143 firme, mentre si prepara un'interrogazione della minoranza consigliare.

Qual è il grado di soddisfazione dei nuovi servizi? Che so, alcune postazioni con lettore DVD installate per inaugurare una nuovissima Sezione Cinema? Se



Foto: FRANCESCO DE SOZZA

il marketing della biblioteca non viene specificatamente orientato su un pubblico "esterno" alla biblioteca, per esempio quello dei frequentatori delle sale d'essai, la risposta può essere felicemente disastrosa. Gli utenti "stanziali" invaderanno coi propri libri anche gli spazi dei terminali, sposteranno di un po' le tastiere e si accomoderanno sulle più comode poltroncine delle postazioni multimediali senza nemmeno accorgersi di quello che c'è. E sono convinto che, senza un'adeguata pubblicità, persino le postazioni Internet verrebbero snobbate: una bella rivincita per il ruolo insostituibile del libro, non c'è che dire. Ma l'esempio serve, per quanto spinto all'estremo, a capire come sia difficile cercare di cambiare i gusti del pubblico (sem-

pre che questo sia ancora legittimo...), quando la biblioteca viene sempre vissuta e capita solo per i servizi tradizionali che da sempre ha offerto. In altre parole: se fosse per il pubblico la biblioteca avrebbe moltiplicato gli spazi di lettura per testi propri, non avrebbe richiesto (se non molto tardivamente e timidamente) l'automazione dei servizi e tanto meno la sezione a scaffali aperti.

Che dire delle sezioni specializzate? Più ne fai, meno posti di lettura generici ti ritrovi, visto che per motivi di sicurezza non puoi aumentare a dismisura i posti a sedere, e la protesta degli utenti non si placa.

Che cosa voglio dire? La progettazione dei servizi va fatta certo non solo a tavolino, ma occorre anche porre attenzione

a certi facili slogan, soprattutto se il pubblico è quello delle biblioteche italiane, fin troppo impreparato, poco sollecitato da esempi innovativi, lontano da un dibattito che rimane confinato fra i soli addetti ai lavori e nella migliore delle ipotesi pensa che la biblioteca pubblica sia un'appendice dell'università, un'aula studio solo un po' più attrezzata. Chi può e deve imporre una precisa "fisionomia" alla biblioteca? E quanto di questa "fisionomia" distingue una biblioteca da un'altra, la caratterizza nei suoi elementi distintivi e unici?

Una intelligente bibliotecaria toscana mi diceva qualche tempo fa: "Ma che m'importa se nel supermercato che uso di solito inaugurano uno stand specializzato in cucina e oggettistica

magrebina? M'infastidisce di fronte ai pressanti appelli della direzione del supermercato che mi consigliano di visitare quello stand. A me interessa trovare sempre allo stesso posto il banco della pasta e il frigo degli yogurt, il banco della carne e lo stand delle marmellate. Se poi una sera o due posso anche fare la spesa alle 21, dopo un'oziosa seduta della commissione della biblioteca, tanto meglio. Ma non cerco altro, in un supermercato." Non abbiamo ancora una cultura consumeristica troppo avanzata, noi, frequentatori di supermercati, e loro, gli utenti, utilizzatori di biblioteche, per apprezzare tutte queste belle novità? Sarà. Ma la realtà, per ora, penso sia questa, e occorre prenderne atto.

Romano Vecchiet