

**People come first:
user-centred academic
library service**

edited by Dale S. Montanelli
and Patricia F. Stenstrom,
Chicago, Association
of College and Research
Libraries, 1999 p. VIII, 194
(ACRL Publications in
Librarianship; 53)

Il volume raccoglie una serie di interventi, corredati di bibliografie, redatti per fornire una panoramica delle attuali tendenze e problematiche relative ai servizi attuati dalle biblioteche universitarie. L'accento è posto sui bisogni dell'utente e sulla prospettiva attraverso cui egli percepisce tali servizi, a discapito di una visione incentrata su tecnologie e funzioni che da strumenti sviluppati per fornire un servizio divengono realtà fini a se stesse.

Michael Gorman introduce il suo intervento *Avoiding the seven deadly sins, or technology and the future of library service in academic libraries* rammentando quello che soleva affermare Hugu C. Atkinson – il volume è dedicato alla sua memoria – a proposito dell'informazione bibliografica fornita agli utenti: "An ounce of help is worth a ton of instruction".*

Per troppi anni, lamenta Gorman, è mancata la piena coscienza del fatto che le biblioteche universitarie esistono in relazione ai servizi che erogano, non in quanto entità a sé stanti, e più le dimensioni della biblioteca aumentano tanto meno si percepisce il servizio come il fattore dominante, a causa di un'eccessiva burocratizzazione.

È invece necessario sviluppare un orientamento al servizio, finalizzato all'accogliimento e alla soddisfazione dei reali bisogni dell'utente, che vanno perciò monitorati.

Come suggerisce Karl Albrecht nel suo volume *At America's service*, citato da Gorman, è necessario pervenire ad attuare il "service management", ossia una gestione che valuti la qualità del servizio erogato per come viene percepita dall'utente.

Nel panorama delle biblioteche analizzato da Gorman il primato della centralità dell'utente non va alle biblioteche universitarie, che per anni hanno avuto come focus primario lo sviluppo delle collezioni, ma alle biblioteche speciali, alle piccole biblioteche di pubblica lettura, a quelle realtà in cui, per dimensioni e per specificità di utenza, è meno facile incappare nell'errore di confondere il fine – la fornitura di un servizio – con il mezzo – i modi per attuarlo –, a motivo della mancata chiarezza su quale sia la missione della biblioteca.

Quali sono dunque i peccati capitali che un bibliotecario può commettere?

Gorman si appella ancora ad Albrecht per delinearli:

– *apathy*, l'apatia, esemplificata dall'atteggiamento del catalogatore "vecchio stampo", indifferente al fatto che il catalogo cartaceo potesse essere "user hostile";

– *brush off*, la superficialità, quella delle risposte meccaniche date agli utenti;

– *coldness*, la freddezza nei rapporti con i "patrons";

– *condescension*, la condiscendenza e la rassegnazione nei confronti delle difficoltà di comprensione degli utenti in merito ai meccanismi di funzionamento di una biblioteca;

– *robotism*, il robotismo, ad esempio quello riscontrabile nel rispetto pedissequo senza alcuna flessibilità delle regole, che divengono fini a se stesse;

– *runaround*, ossia il temporeggiamento e la procrastinazione rispetto a qualunque richiesta.

Si chiede Gorman se Ranganathan non raccomandasse "save the time of the reader", oppure era il tempo del bibliotecario che andava risparmiato?

Le possibili soluzioni? Per prima cosa è l'atteggiamento mentale di chi lavora in biblioteca che deve cambiare, e in questo senso le tecnologie non sono la risposta ma piuttosto uno strumento atto a realizzare un orientamento al servizio.

Se però le applicazioni tecnologiche vengono impiegate in modo intelligente, strutturate per favorire l'utente e sviluppate alla luce di una visione di fondo corretta – che deve provenire da chi guida la biblioteca – sarà possibile che dall'Age of collection building le biblioteche universitarie possano ultimare la transizione che conduce all'Age of service.

Gli interventi che seguono individuano la centralità dell'utente nei differenti contesti della realtà bibliotecaria.

Lizabeth A. Wilson (*The gateway library: rethinking undergraduate services*) prospetta il caso di una particolare tipologia di biblioteche statunitensi e canadesi: le *undergraduate libraries*, ossia quelle biblioteche nate per soddisfare gli specifici bisogni di studenti non laureati, bisogni che difficilmente trovavano risposta in una struttura fortemente orientata alla ricerca quale quella di un'università di lunga tradizione.

Analizzando la storia di queste biblioteche a partire dagli anni Quaranta, Wilson conclude che quel modello va ora ripensato alla luce dell'attuale complessità della composizione della popolazione universitaria (studenti part-time, adulti, stranieri, minoranze si affiancano al tradizionale bacino di studenti dai 18 ai 24 anni). Se fino agli anni Ottanta la *undergraduate library* corrispondeva ad un luogo specifico, oggi la *gateway library* ne costituisce la ridefinizione, in termini di spazio (i servizi sono erogati per accesso remoto), di collezioni (collaborazioni programmatiche per condividere le risorse documentarie) e di servizi.

Il forte orientamento al confronto con l'utenza, che come in un laboratorio interagisce con il personale, rimane il tratto distintivo di questa realtà che può monitorare le caratteristiche della popolazione studentesca da un'angolazione particolare e riportarne le esigenze all'interno dell'ateneo.

Stephen E. Atkins e Patricia F. Stenstrom (*Collection development in transition*) pongono l'obiettivo di attuare uno sviluppo "user-centred" delle collezioni attraverso l'iterazione tra studenti, docenti e amministrazione dell'ateneo.

Di fronte al diminuito potere d'acquisto degli atenei e alla inevitabile impossibilità di perseguire una politica di acquisti che anticipi ogni possibile domanda, le soluzioni proposte sono: ricerca di nuove fonti di finanziamenti, condivisione delle risorse e document delivery e una maggiore fiducia nell'editoria elettronica. Vanno prese in considerazione le esigenze di tutti gli utenti, per evitare che la propria collezione rimanga inutilizzata.

* Un grammo di aiuto equivale a una tonnellata di insegnamento.

zata, in special modo vanno tutelati quegli studenti, ancora una volta gli *undergraduates*, che a differenza dei ricercatori e docenti raramente fanno pervenire richieste d'acquisto.

Indicativo il titolo di un altro contributo di Patricia F. Stenstrom: *Cataloging: a case study of self-imposed obsolescence*, a indicare un ambito, quello della catalogazione, in cui la centralità dell'utente è rimasta sconosciuta per lungo tempo.

La qualità della catalogazione è misurata in termini di accuratezza e di adesione alle regole, non di efficacia in relazione al successo delle ricerche effettuate dall'utente. Accanto alla necessità di valutare se gestire in proprio o in *outsourcing* la catalogazione, emerge l'esigenza di voler considerare la dipendenza dalla catalogazione della Library of Congress in modo critico: se il controllo bibliografico universale può essere conseguito a livello di descrizione bibliografica non è detto che i soggetti forniti dalla LC siano idonei alle esigenze di ogni istituzione.

John C. Stalker (*Reference: putting users first*) delinea i cambiamenti che, dopo più di un secolo di relativa stabilità dei servizi di reference, si sono verificati a seguito dell'impatto delle nuove tecnologie in biblioteca.

Sul versante del servizio di informazione agli utenti il modello proposto da Stalker è quello di una struttura che gestisca le domande di reference in base al livello di difficoltà (*ready reference questions* gestite da personale non specializzato, bibliotecari di reference impiegati per svolgere ricerche più complesse). È necessario che il bibliotecario operi le opportune distin-

zioni tra studenti, ricercatori e docenti, per offrire servizi più rispondenti alle loro esigenze, che impieghi empatia e pazienza, perché non tutti possono avere dimestichezza con le nuove tecnologie. Con il crescere degli accessi remoti al sito della biblioteca va valutata la prospettiva di effettuare, per determinate ricerche, il servizio di reference per e-mail. Rispetto al servizio di reference le nuove tecnologie sono dunque uno stimolo per continuare a fornire un'interfaccia tra la conoscenza veicolata dalla biblioteca e il bisogno informativo dell'utente.

Richard M. Dougherty e Juliet Williams (*Interlibrary services from both side of the desk*) si chiedono, riflettendo sulle prospettive dell'Interlibrary Loan, se davvero una transazione tra utente e bibliotecario che culmina in un servizio di prestito a distanza sia allo stato attuale realizzata a misura di utente.

Quale saranno poi le prospettive degli *interlibrary services*, di fronte alla continua crescita di strumenti che consentono all'utente di accedere al documento finale dalla propria postazione senza ricorrere all'ILL, non è dato di saperlo, ma gli autori ritengono che queste innovazioni costituiscano un vantaggio, dal momento che lo staff potrà essere impe-

gnato per ottenere documenti di più difficile reperimento (brevetti, atti di conferenze, letteratura grigia, ecc.).

Ancora sull'importanza del reference per gli utenti ritornano Lynn Wiley e John Harer (*Value-added access services*), ma a partire da una riflessione sui servizi di distribuzione. Spesso il primo e unico contatto che molti studenti hanno con la biblioteca riguarda il servizio di prestito.

In base a quanto più o meno facilmente l'utente al primo approccio con la biblioteca troverà quello che cerca e sarà debitamente assistito dipenderà un secondo accesso alla biblioteca. Il personale che si occupa dei prestiti è in assoluto quello che ha maggiori contatti con gli utenti e che è sotto-

posto al maggior numero di domande. Deve essere in grado di condurre interviste, di comprendere se è il caso di indirizzare l'utente dal bibliotecario di reference, di rispondere con fermezza ma anche con una buona dose di flessibilità in merito alla politica di prestiti della sua biblioteca, che non deve essere un insieme di regole fini a se stesse.

La continua automazione dei servizi di prestito (molte biblioteche adottano sistemi self-service) deve favorire l'utente, che avrà così modo di rivolgersi ad un personale non oberato dal lavoro e disposto a dedicargli la giusta attenzione.

Stephen J. Smith e Dale S. Montanelli (*Towards self-sufficient users*) prospettano la figura del *self-sufficient user*. Analizzando le tecniche ➤



di istruzione all'utilizzo dei servizi di biblioteca e alla ricerca bibliografica – che sempre più diviene ricerca di informazioni – indirizzano i bibliotecari che si occupano di istruzione dell'utenza a seguire modalità che coinvolgono direttamente e attivamente l'utente.

Gli ultimi due contributi sono incentrati sull'impegno manageriale da approfondire per creare una biblioteca *user-oriented*: Patricia A. McCandless (*Service-oriented personnel*) ritiene che di fronte alla burocratizzazione crescente delle istituzioni il manager della biblioteca, indipendentemente dalla strategia intrapresa (total quality management, management by objectives, ecc.) debba considerare che per produrre una gestione di successo è necessario motivare lo staff, confrontarsi, indicare gli obiettivi da raggiungere e la missione da intraprendere, motivare alla crescita, scegliere le persone giuste al posto giusto. Solo con un personale motivato e convinto sarà possibile attuare un servizio di qualità.

Dale S. Montanelli (*It's only money: financial resources in the user-centred library*) ribadisce il ruolo della missione di una biblioteca come primario rispetto a qualsiasi questione economica. La visione d'insieme è necessaria e la programmazione economica, pur indispensabile, segue la definizione degli obiettivi, per realizzarli.

In conclusione, sebbene la tecnologia abbia influenzato in modo determinante i servizi di biblioteca e rappresenti uno strumento potente, gli autori ribadiscono che sono le persone che costruiscono le biblioteche *user-centred*.

Laura Ballestra