

La biblioteca pubblica e il suo pubblico

Utenti sotto la lente

Le linee guida per le biblioteche pubbliche, che la FIAB ha pubblicato nel 1986, sono ora rinnovate e ne sta per uscire una nuova edizione, la cui bozza è stata presentata, nella sua terza versione, al congresso di Gerusalemme nell'agosto 2000; il commento della Commissione nazionale per le biblioteche pubbliche dell'AIB si può consultare nel sito dell'Associazione. Documenti normativi sullo stesso tema sono usciti di recente in molti paesi dall'America all'Australia. Anche l'inglese Library Association sta preparando una nuova edizione degli standard nazionali per le biblioteche pubbliche, maggiormente orientata verso il servizio al pubblico ("Library Association record", Jan. 2001, p. 3); l'edizione precedente era uscita nel 1964. Nel testo della FIAB è posta in evidenza la difficoltà di fissare una normativa per paesi con sviluppo e con risorse assai differenti, tanto che si consiglia in caso di necessità di proporre un'applicazione graduale per obiettivi successivi. L'articolo 1.2 nella definizione di biblioteca pubblica conferma la disponibilità per tutta la popolazione senza esclusione "di razza, nazionalità, età, sesso, religione, lingua, inabilità, condizioni economiche e di occupazione, livello culturale". Di inte-

resse particolare per il nostro caso è il terzo capitolo, sul soddisfacimento delle necessità degli utenti, dove si riprende il motivo non mai abbastanza insistito sulla necessità del coordinamento e della cooperazione al fine di assicurare il servizio su scala nazionale. Occorre analizzare i bisogni della comunità, considerando anche i non utenti, e sviluppare attività per gruppi mirati, per i quali si presenta sovente la necessità di collegarsi con altre istituzioni: significativo l'elenco proposto al punto 3.4.10, riguardante la promozione della lettura, dell'informazione e dell'istruzione:

- promuovere la lettura
- fornire materiale conveniente a chi abbia un grado limitato di istruzione
- operare con altre istituzioni nella comunità interessate alla lotta contro l'analfabetismo
- partecipare a campagne a favore del saper leggere e far di conto
- organizzare attività per promuovere l'interesse verso la lettura, la letteratura e la conoscenza dei mezzi di informazione
- promuovere e addestrare all'uso della tecnologia dei computer
- promuovere la conoscenza dei nuovi sviluppi nel mercato dei mezzi di informazione
- aiutare la gente a trovare le in-

formazioni di cui ha bisogno nel formato conveniente

- cooperare con gli insegnanti, i genitori ed altre persone disponibili ad aiutare i cittadini recenti ad acquisire le doti necessarie che consentano loro di sapersi gestire nella nuova situazione.

Il punto 3.5 presenta invece la politica dei rapporti con il pubblico:

- l'immagine espressa da tutte le biblioteche dev'essere neutrale ed obiettiva
- il personale dev'essere sempre cortese, amichevole, rispettoso e servizievole
- ci dev'essere un programma regolare per addestrare il personale ai rapporti con il pubblico
- si eviti il linguaggio professionale in ogni forma di comunicazione sia orale che scritta
- il personale deve rispondere al telefono in modo amichevole ed efficace
- si attivino metodi di comunicazione con gli utenti, come bacheche, bollettini, siti web
- i servizi della biblioteca siano organizzati con attenzione, preparati adeguatamente e affidabili
- l'organizzazione della biblioteca sia la più comoda e attraente possibile
- l'orario sia adatto agli utenti
- i cataloghi in linea dovrebbero essere disponibili su Internet, in modo che gli utenti se ne possano servire da casa e fuori dell'orario di apertura
- ci dev'essere un servizio efficiente per il rinnovo e per la prenotazione
- si attivino servizi al di fuori dell'edificio della biblioteca se la necessità degli utenti li richieda
- gli utenti ricevano la risposta nel più breve tempo possibile. Si risponda subito e con cortesia alle lettere e alle altre forme di comunicazione
- si forniscano attrezzature per facilitare l'uso della biblioteca, come cassette per restituire il mate-

riale fuori orario, autoregistrazione per il prestito e la restituzione nella biblioteca, risposte registrate che permettano di comunicare con la biblioteca fuori orario

- se le risorse lo consentono, la biblioteca dovrebbe fornire attrezzature elettroniche di buona qualità, comprese attrezzature speciali per chi abbia difficoltà visive e uditive.

Per la parte informatica si raccomanda il libero accesso a Internet e la consultazione a distanza delle risorse della biblioteca.

La complessità variamente articolata dei problemi riguardanti il pubblico, le sue necessità, le sue esigenze, la sua composizione è tale che considerarne un insieme indistinto può apparire tanto velleitario quanto improduttivo. Claire Creaser nota come dal confronto tra le prestazioni di due biblioteche pubbliche londinesi e i gruppi della popolazione residente non si sia potuto ricavare un modello medio accettabile. Si sono ottenuti invece validi suggerimenti per migliorare il servizio, individuando i punti più convenienti per attività distinte. Sulle prestazioni della biblioteca si erano considerati l'orario, la consistenza delle raccolte, l'incremento annuale per tipologia di materiale, la comodità di accesso e i criteri di utilizzazione, mentre per la popolazione si era tenuto conto del tasso di disoccupazione, delle minoranze, dei nati fuori dello Stato e degli anziani (*A study of branch library catchments in two London boroughs*, "Journal of documentation", Mar. 1999, p. 121-143). David Puttnam (*Citizens of the information society*, "Journal of information science", 1996, 1, p. 1-11) si dichiara contrario a inventare titoli nuovi e sonori per un'attività riconoscibile nel suo complesso, la cui caratteristica dominante appare il trattenimento, benché sia difficile fissarne la differenza rispetto all'informazione. Considerando comun-

que l'importanza dell'aspetto educativo ed i risultati straordinari ottenuti dalle tecniche avanzate di insegnamento, egli parla di "learning society": sebbene "il mondo virtuale non sia il mondo reale", esso può essere indirizzato a rendere più soddisfacente la vita a più persone. Un tema analogo propone Matthew Williamson (*Social exclusion and the public library: a Habermasian insight*, "Journal of librarianship and information science", Dec. 2000, p. 178-186): gli aspetti morali ed educativi, come il miglioramento del livello delle letture nelle classi popolari, sono evidenti al sorgere della lettura pubblica in Inghilterra e ancor più negli Stati Uniti. Nella seconda metà del Novecento sono ampiamente accolti i cinque ruoli della biblioteca pubblica: "informazione, educazione, ricreazione, cultura e rigenerazione economica" e di questi l'educazione e la rigenerazione stavano già tra gli scopi iniziali mentre l'aspetto ricreativo, che all'inizio era quasi una scusa, si è affermato più lentamente e per ultimo è giunto quello culturale. Secondo la concezione utilitaristica di Mill, uno dei ruoli della biblioteca pubblica è quello di colmare l'ingiustizia verso chi sia socialmente escluso. La biblioteca pubblica rientra nell'idea di Habermas di "sfera pubblica"; invece la falsa interpretazione della sfera pubblica, che nasce dagli interessi della classe dominante, è in conflitto con l'idea di biblioteca pubblica gratuita: ne è confermata la sostituzione del finanziamento pubblico con quello privato. Tanto più improbabile secondo tale concezione è la sponsorizzazione per servizi determinati, e la tendenza a commercializzare la biblioteca pubblica "minaccia l'ideale della sfera pubblica e di conseguenza minaccia anche l'utilità offerta dalla biblioteca pubblica", in particolare per quanto riguarda l'informazione. Williamson

insiste sulla necessità dell'accesso imparziale alle nuove tecnologie: "I servizi per i socialmente esclusi costituiscono un utile indicatore in proposito, in quanto attraversano tutti i cinque ruoli della biblioteca pubblica". Il divario tra le aspettative e il servizio offerto dev'essere ridotto o eliminato, come sostengono Ellen Altman e Peter Herson (*Service quality and customer satisfaction do matter*, "American libraries", Aug. 1998, p. 53-54): "dopo tutto, i clienti (attuali, potenziali e antichi) sono convinti che la biblioteca sia aperta allo scopo di accontentare le loro necessità". Cosicché la biblioteca deve sapere "che cosa importa di più ai suoi clienti e farne tesoro per migliorare le sue prestazioni". Né, sostengono gli autori, vale la considerazione che la biblioteca non ha competitori, perché il pubblico può cercare le informazioni per altra via.

L'interesse per il lettore non è certo nuovo, ammette Hans-Christoph Hobohm (*Vom Leser zum Kunden. Randbedingungen der Nutzerorientierung im Bibliotheksbereich*, "Zentralblatt für Bibliothekswesen und Bibliographie", Mai/Juni 1997, p. 265-280), ma si è intensificato fortemente e non è casuale che egli sia stato considerato *utente* di un servizio ed anche *cliente*, per accentuare l'aspetto economico di mercato. È una tendenza universale ormai, se dall'America giunge la considerazione analoga di John H. Sandy (*By any other name, they're still our customers*, "American libraries", Aug. 1997, p. 43-45): sono clienti, proprio come quelli dei teatri e dei ristoranti, anche se altri usano nomi più vecchi, i quali riflettono un altro tipo di servizio. Ma dagli antipodi giunge la voce perplessa di Jane Lomax-Smith (*Library users – clients or citizens?*, "Australian library journal", Feb. 1999, p. 53-56), che oltre ad essere contraria a forme di pagamen- ➤

to prova difficoltà a intendere il concetto di cliente per chi è invece cittadino: “è difficile mandar giù il concetto di avere clienti in una biblioteca”. Se tra Germania, Stati Uniti e Australia è concesso un intervento dall'Italia, sarei piuttosto favorevole a Lomax-Smith: non si tratta di una semplice divergenza terminologica, sulla quale non varrebbe la pena discutere, quanto dell'interpretazione di un rapporto nel quale il pur necessario aspetto commerciale risulta esaltato oltre misura. È vero che il rapporto tra elementi da sempre presenti nella complessa attività della biblioteca varia con il variare della cultura, ed è altrettanto vero che è inevitabile riconoscere un'importanza maggiore all'elemento economico, ma mi sembra sviante farne l'aspetto portante. Chiamare *cliente* il *lettore* mi appare una deformazione in eccesso, forse come chiamarlo lettore è un'attenuazione. Il quale ultimo termine lascia tuttavia supporre la connotazione di un auspicio, sicché tutto sommato ha la mia preferenza anche rispetto al più accettabile *utente*.

Come studiare dunque la composizione del pubblico? La varietà tipologica è tale che, secondo un'espressione forse un po' retorica e certamente ottimistica di Anne Marie Bertrand (*Les bibliothèques*, Paris, La découverte, 1998), “descrivere i pubblici delle biblioteche equivarrebbe in tal modo a descrivere la popolazione francese”. Il sistema di informazioni geografiche analizza gli utenti delle biblioteche pubbliche secondo la provenienza, la distanza e le caratteristiche della popolazione servita; i dati ricavati possono essere utilizzati per pianificare meglio i servizi della biblioteca, ridistribuendoli e aggiungendone di nuovi. John R. Ottensmann (*Using geographic information systems to analyze library utilization*, “The library quarterly”, Jan. 1997,

p. 24-49) se ne è servito per analizzare le frequenze in una biblioteca pubblica dell'Indiana. Secondo Bernard Vavrek (*Is the American public library part of everyone's life?*, “American libraries”, Jan. 2000, p. 60-64) l'offerta da parte della biblioteca pubblica di un'ampia serie di servizi a un'ampia serie di pubblici fa sì che essa sia “percepita come punto centrale nella vita degli individui”. Egli ha seguito un'inchiesta telefonica a largo raggio (3.255 persone in tutti gli ambienti sociali negli interi Stati Uniti), dalla quale si sono ricavati molti dati interessanti, che non sempre collimano con altre inchieste precedenti. Vi si conferma la prevalenza del pubblico femminile, con un'incidenza ancora superiore alle previsioni (64 per cento), mentre il distacco tra “bianchi”, neri e ispanoamericani, dove evidentemente “bianchi” è inteso in un modo particolare, è assai forte (rispettivamente 77, 8 e 4 per cento), mentre ai “nativi americani” rimane l'uno per cento. La metà degli utenti si serve della biblioteca pubblica per il prestito, il 19 per cento telefona per informazioni, il 28 per cento per assolvere ai doveri scolastici ed altrettanti per avere informazioni ad uso personale. Si ha conferma che le biblioteche pubbliche sono parte integrante della vita americana; oltre la metà del pubblico ne utilizza più di un servizio, tanto che “sarebbe difficile trovare un'istituzione che offra servizi paragonabili”.

Se poi vogliamo esaminare il pubblico nel suo complesso, pare corrispondere al vero la considerazione di Anneli Åyräs che i lettori tendano ad aumentare durante i periodi di recessione, mentre diminuiscono quando l'economia va bene. Questo spiega la ragione di una leggera diminuzione del pubblico nelle biblioteche finlandesi negli ultimi tre anni (*Finnish libraries: an ongoing success story?*,

“Scandinavian public library quarterly”, 2000, 4, p. 4-5). Le inchieste sul pubblico nel suo complesso si moltiplicano e può risultare interessante qualche confronto. Da un'inchiesta tra 13.500 persone di diciotto città tedesche è risultato che quattro su dieci avevano utilizzato la biblioteca pubblica negli ultimi diciotto mesi (Gerlinde Geffers, *Erstaunliche Beliebtheit. Erste qualitative Infastudie*, “Buch und Bibliothek”, Jan. 1997, p. 42-43). La frequenza media alla biblioteca pubblica nel Regno Unito risulta del 55-60 per cento. Da un'inchiesta svolta tra mille persone in un sobborgo londinese, dove la frequenza era risultata minore (49,7 per cento), in particolare per la fascia dai 17 ai 19 anni, molti si dichiararono propensi a frequentare le biblioteche pubbliche di quel sistema se il servizio, le raccolte e l'orario fossero risultati migliori. A tutte le famiglie del quartiere fu inviato un volantino con quattro proposte alternative di riorganizzazione. Dalle risposte risultò la necessità di una riorganizzazione graduale del sistema; le biblioteche, dimezzate di numero, ebbero un forte incremento delle raccolte e un miglioramento degli orari, del servizio di informazione, dell'attrezzatura elettronica. Il successo fu notevole (John Pateman, *More or less in Hackney*, “Library Association record”, Nov. 1996, p. 582-583), anche se nel numero successivo della stessa rivista (p. 625) un lettore criticò gli autoelogi dell'amministrazione pubblica. Da un'inchiesta molto dettagliata di Claude Poissenot (*Les multifréquentants. Une étude en Lorraine*, “Bulletin des bibliothèques de France”, 2000, 3, p. 4-16) svolta a Vandoeuvre, un sobborgo di Nancy, risulta che una parte non indifferente del pubblico frequenta più di una biblioteca, anche in comuni diversi. Per le tecniche impie-

gate nelle inchieste con i lettori è interessante un articolo di Michael A. Forrester, Christopher Ramsden e David Reason (*Conversation and discourse analysis in library and information services*, "Education for information", Dec. 1997, p. 283-295): il "discorso" con gli utenti si basa su domande e dà informazioni di carattere generale, mentre la "conversazione" permet-

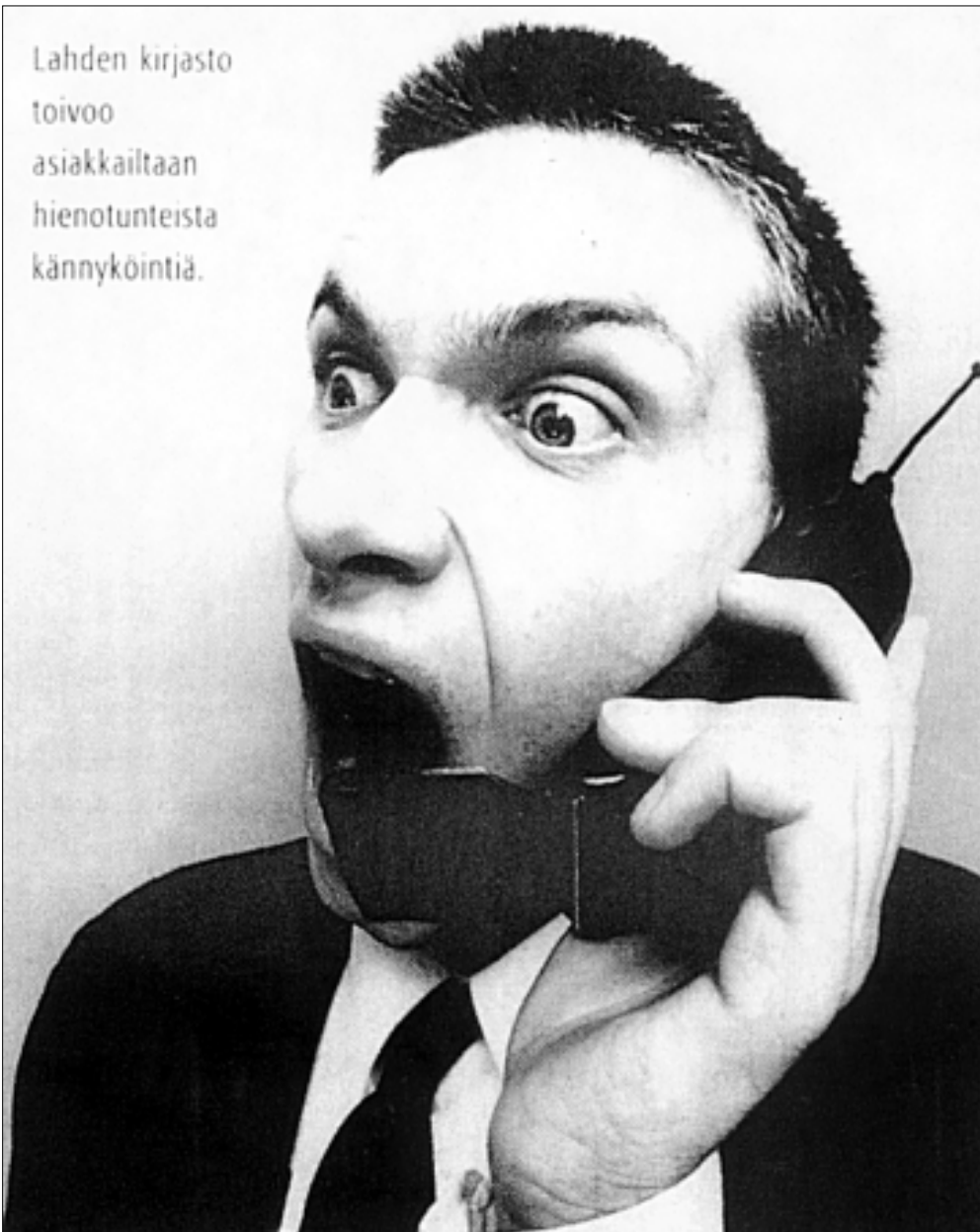
te di entrare nei dettagli, ma è più difficile da gestire e la sua analisi richiede più tempo.

Quando poi gli utenti sono "difficili" che cosa occorre fare? Il numero di dicembre 2000 di "Buch und Bibliothek" ha dedicato una serie di articoli a questo tema (p. 718-748). Lo psicologo Burghard Gassner (*Ursachen kennen, Sig-*

nale richtig deuten, p. 718-724) fa notare che esistono modi assai diversi di aggressività, a ciascuno dei quali occorre rispondere nella maniera opportuna, per ridurre le situazioni attenuando lo stress. Christina Tiedge (*Schwierige Benutzer – schwieriges Thema?*, p.724-726) considera la cooperazione con la polizia ma anche l'addestramento del personale e insiste sull'opportunità di assegnare un addetto al contatto con i clienti e a ricevere le lagnanze. Meinhard Motzko (*Seien wir ihnen dankbar!*, p. 727-730) consiglia di orientare le raccolte in rapporto ai gruppi che frequentano la biblioteca e sostiene la necessità che il personale ne comprenda la mentalità. La biblioteca infatti, avverte Susanne Adolph (*Probleme mit schwierigen Jugendlichen*, p. 731-732), può offrire qualcosa a chi fuori non ha speranze. Tra i lettori difficili possiamo inserire quelli che disturbano, ivi compresi coloro che non tengono spenti i telefonini. Lamentele a questo proposito sono state esternate in Francia e in altri luoghi; mi sembra opportuno ricordare la campagna contro il rumore, per la tranquillità e "l'ambiente gradevole" lanciata dalla biblioteca centrale di Lahti, dove si ammette di non potersi pretendere una "tranquillità di morte" in una biblioteca con quattromila presenze quotidiane (la città finlandese di Lahti non arriva a 100.000 abitanti!), ma si chiede almeno un certo comportamento: i telefonini imperversano, mentre nelle sale di studio dovrebbero tacere e negli altri ambienti non si dovrebbe comunque telefonare a squarciagola ("Buch und Bibliothek", Feb. 2001, p. 85). L'uso crescente dei telefoni cellulari tuttavia non è sempre da considerarsi funesto, se si accoglie la considerazione che ai fini delle informazioni permette quel contatto umano che invece non è ➤

Foto tratta da "Buch und Bibliothek", Feb. 2001.

Lahden kirjasto
toivoo
asiakkailtaan
hienotunteista
kännyköintiä.



Un'immagine della campagna promossa dalla biblioteca della città finlandese di Lahti contro l'uso scorretto dei telefonini in biblioteca

concesso all'elaboratore, meno semplice da adoperare e "più conveniente a una società industriale che a una società dell'informazione" (Tom Dobrowolski, David Nicholas e Jonathan Raper, *Mobile phones: the new information medium?*, "Aslib procee-

Si può prestare aiuto al pubblico nelle situazioni e con i mezzi più disparati. La rivista "RSR: Reference services review" dà ripetutamente notizia delle pubblicazioni riguardanti sia le biblioteche universitarie che quelle pubbliche. Hannelore B. Rader (*A silver anniversary: 25*

zioni sulla genealogia della propria famiglia. La ricerca genealogica, diffusa da tempo negli Stati Uniti per evidenti motivi, si è estesa anche all'Inghilterra, dove secondo Gill Joye e Chris Braggs (*Looking for great-granddad: family history and the public library*, "Public library journal", May/June 1997, p. 63-66) i bibliotecari non sono ancora sufficientemente addestrati ad aiutare il pubblico in queste ricerche.

Un'eredità Un insegnante in pensione che aveva accumulato una fortuna in speculazioni commerciali, cliente della biblioteca pubblica di Boston, aveva confidato a un bibliotecario la sua intenzione di lasciare un po' di denaro alla biblioteca. Alla sua morte, risultò che aveva lasciato il suo intero patrimonio, che ammontava a 6,8 milioni di dollari, il dono più consistente mai fatto da un privato nella storia delle biblioteche ("Library journal", Jan. 2001, p. 15).

Cammellobus Nell'interno del Kenya una fila di tre cammelli porta cinquecento libri da distribuire alle scuole frequentate da nomadi. La notizia, ripresa da "International Herald Tribune" (19.10.1999), è riportata dal "Bulletin d'informations. Association des bibliothécaires français" (n. 186, 1.trim.2000, p. 159).

British library L'obiettivo prefissato di consegnare entro cinquanta minuti almeno il 90 per cento del materiale richiesto dai lettori non è stato raggiunto (ci si è fermati al 62 per cento), e così quello di consegnare la tessera entro venti minuti per il 96 per cento dei casi (il risultato finora è del 68 per cento). Altri obiettivi comunque sono stati superati e il pubblico è molto soddisfatto del servizio ("Library Association record", Oct. 2000, p. 556).

dings", June 2000, p. 197-199). Quanto agli orari, la proibizione per legge di aprire le biblioteche pubbliche la domenica è stata modificata nel 1997 dal parlamento norvegese, che ha autorizzato i comuni al servizio festivo. Un esperimento in proposito, attuato a Trondheim e in altre due città, è risultato nel complesso positivo a giudicare dalle statistiche e dalle inchieste tra il pubblico. Svein Markussen nel darne notizia (*Sunday-opening for libraries - a research project at three Norwegian public libraries*, "Scandinavian public library quarterly", 1999, 1, p. 19-23) nota però la convenienza di reperire fondi supplementari per evitare di bilanciare i vantaggi dell'apertura domenicale con una riduzione del servizio durante la settimana.

years of reviewing the literature related to user instruction, 2000, 3, p. 290-296) considera le trentadue pubblicazioni di maggior interesse - tutte americane, tranne una australiana - uscite tra il 1973 e il 1998 e nel numero successivo (*Library instruction and information literacy - 1999*, 2000, 4, p. 378-399) dà un nutrito elenco annotato di segnalazioni. L'orientamento degli utenti dev'essere tra gli obiettivi primari della "biblioteca tripartita", ricordava già nel 1995 Monika Rasche, che lamentava il frequente prevalere degli interessi amministrativi rispetto ai desideri della cittadinanza (*Die Fortentwicklung der Dreigeteilten Bibliothek*, "Buch und Bibliothek", Feb. 1995, p. 134-142). Un interesse che si va intensificando sempre più riguarda le informa-

La nota e ben giustificata preoccupazione su quella nuova specie di analfabetismo che riguarda l'incapacità di utilizzare le attrezzature elettroniche ha ormai un'ampia letteratura ed anche nelle biblioteche pubbliche, dove pure l'istruzione agli utenti pare meno frequente che in altri tipi di biblioteche, è in aumento, in particolare per l'istruzione all'uso di Internet. Una categoria di lettori a rischio è quella degli anziani, un tema sul quale Patricia A. Larkin-Lieffers ha vinto il premio per il 2000 che la rivista "Libri" assegna ogni anno al miglior articolo di uno studente (*The older adult and public library computer technology: a pilot study in a Canadian setting*, "Libri", Dec. 2000, p. 225-234). Da interviste a utenti anziani è risultato che, nonostante un giudizio genericamente positivo sui computer, questi in biblioteca sono sottoutilizzati perché i lettori non hanno abbastanza tempo per imparare, non ricevono aiuto sufficiente e le istruzioni sono scarse. Una voce discorde sull'"analfabetismo da computer", che minaccia di scavare un solco profondo tra chi sa e chi non sa servirsi delle attrezzature elettroniche, proviene da Jochen Dudeck (*Alle ans Netz - oder was? Ein Plädoyer für ein komplexes Verständnis von Medienkompetenz*, "Buch und Bibliothek", Feb. 2001, p. 94-98), il quale sostiene la necessità che fin da piccoli si debba possedere competenza nell'uso di tutti i media:



Ingresso della Biblioteca di Gütersloh

prima ancora del *gap* digitale esiste la separazione tra chi sa leggere

(anche in Internet) e chi si limita agli altri mezzi. C'è una stretta rela-

zione tra l'uso del linguaggio e la capacità di lettura e non è un caso che le difficoltà di parola siano in aumento: "Siamo abituati a prestare molta attenzione a cosa mettiamo nello stomaco, ma siamo assai lontani dal pensare a una dieta per il nostro organo più importante, il cervello". Le diversità sociali sono la prima ragione delle differenze e le biblioteche possono fare molto per favorire la conoscenza dei mezzi di informazione. ■

(revelli@tiscalinet.it)

Nei prossimi numeri, tra l'altro:

- Libertà e limitazioni: filtri e censura per tutti, per alcuni, per nessuno?
- Ottimismo e polemiche in Francia
- Presenze femminili in biblioteca