

Chi è il pubblico e cosa vuole?

Nel rapporto tra le esigenze che si manifestano nella popolazione e le offerte avanzate dal servizio bibliotecario troviamo un condizionamento reciproco, in quanto se è vero che la biblioteca si adegua, o dovrebbe adeguarsi, alle richieste del suo pubblico, è altrettanto vero che con la propria disponibilità essa tende a dar vita, a suscitare nuove richieste da parte di un pubblico nuovo. Allo sviluppo e alla mutazione delle richieste e dei richiedenti corrispondono la mutazione e lo sviluppo delle biblioteche. Un pubblico più omogeneo dapprima, con differenziazioni successive di pari passo con la differenziazione delle offerte, dalla tipologia delle biblioteche ai servizi vari messi a disposizione dalle singole biblioteche, fino a considerare una tipologia di categorie del pubblico, che giunge a far parlare oggi di pubblici, quasi a mettere in evidenza la diversità delle esigenze nei confronti dell'unità complessiva del servizio. Giustificata, o per lo meno comprensibile la tendenza a parlare di pubblici e non semplicemente di pubblico, nella considerazione di un aumento differenziato dell'utenza, anche se la tendenza effettiva sarà la soddisfazione dell'individuo, come osserva Jean-Luc Gautier-Gentès (*Bibliothèques publiques: de la neutralité au pluralisme?*, "Bibliothèque(s)", déc. 2003, p. 68-86). Il termine pubblici è impiegato in discorso diverso da Anne-Marie Bertrand (*Bibliothèque, poli-*

tique et recherche, "Bulletin des bibliothèques de France", 2005, 2, p. 35-40), quando nota che la democratizzazione è "la riduzione dello scarto tra la composizione della società e la composizione dei pubblici". La distinzione sulla base delle motivazioni e delle capacità, necessaria alle alternative delle offerte, non è certamente nuova, ma l'allargamento ideale del servizio all'intera popolazione ha accentuato la tendenza a individuare categorie e gruppi sociali che, con una certa violenza verbale, possono indurre a dare una forma plurale a un termine collettivo, un'espressione che ha avuto una certa fortuna e che troveremo ancora tra le citazioni che seguono, la cui definizione presenta anch'essa variazioni. Se poi un tempo si poteva considerare un pubblico preesistente "alla volontà istituzionale di costituirlo come tale", oggi lo si può presentare come "fenomeno sociale", un "collettivo di riferimento", sempre disponibile, indipendentemente dall'utilizzazione effettiva da parte dei singoli (Joëlle Le Marec, *Le public. Définitions et représentations*, "Bulletin des bibliothèques de France", 2001, 2, p. 50-55). Un modo più moderno di dire la stessa cosa, oppure oggetto, scopo di un servizio che trascende l'utenza fino a tendere a identificare il pubblico con la popolazione?

In questo senso al pubblico appartengono anche gli utenti potenziali, i non uten-

ti, la cui variegata presenza si può dedurre da un'ampia inchiesta di carattere ufficiale sull'osservazione di massa, iniziata nel 1939 per registrare l'attività quotidiana della popolazione inglese, il cui archivio consente anche di valutare il mancato uso delle biblioteche, dato questo solitamente difficile da reperire (Sarah McNicol, *Investigating non-use of libraries in the UK using the mass-observation archive*, "Journal of Librarianship and Information Science", June 2004, p. 79-87). Anche se gli intervistati non corrispondevano esattamente alla composizione effettiva della popolazione, i dati ricavati sono interessanti. Un deterrente all'uso della biblioteca è dato dal pericolo di multe per i ritardi, mentre alcuni si servono delle biblioteche solamente per i romanzi, altri non vanno in biblioteca per la scarsità di libri o per la breve durata concessa al prestito, o per il costo dei libri che fa preferire l'abitudine ad altri media, o per la mancanza di tempo, o per la non felice ubicazione della biblioteca, o perché infastiditi dalla vivacità dei bambini; molti poi preferiscono acquistare i libri (il possesso del libro è molto sentito) o farseli prestare dagli amici. Non tutti i non utenti poi sono da considerare utenti potenziali, senza contare il fatto, rilevato da altre inchieste, che certe persone, in particolare adolescenti, non sono interessate alla lettura in quanto la considerano attività poco maschile. Non utenti che, con riferimento alla medesima inchiesta inglese, possono diventare tali a causa della scarsa disponibilità del personale, quando lascia aspettare il pubblico per fare un altro lavoro.

Così Michelle McArthur e Keith Nicholson (*The customer care challenge*, "Public Library Journal", Summer 2005, p. 2-4) nel confermare un'osservazione di Sarah McNicol nell'articolo appena ricordato. Anche Yves Alix e Stéphane Wahnich pongono in evidenza le lacune nella conoscenza delle biblioteche, il cui pubblico è costituito in prevalenza da appartenenti alle classi relativamente agiate e istruite. Oltre la metà della popolazione parigina non frequenta quasi mai le biblioteche municipali e oltre un quarto ne ignora addirittura l'esistenza. Gli utenti sono abbastanza soddisfatti, pur lamentando che la scarsità di posti non facilita il lavoro in sede, e trovano difetti nel catalogo in linea; la richiesta di aiuto ai bibliotecari è poco utilizzata, come sono poco conosciute le attività di animazione (*Une familiarité distante. Enquête sur le public des bibliothèques municipales parisiennes*, "Bulletin des bibliothèques de France", 2004, 2, p. 62-73). L'articolo fa parte di un fascicolo dedicato all'ambiente in cui è inserita la biblioteca (*Bibliothèques et proximité*), che riporta una frase di Groucho Marx: "A parte il cane, il libro è il miglior amico dell'uomo. Dentro un cane è troppo buio per leggere". La mancata o rara utilizzazione, il "mercato potenziale", riguarda il 70-80 per cento degli adulti, nota Dominique Peignet, e anch'egli si interroga sulle motivazioni dell'abbandono (*La bibliothèque peut-elle survivre à ses consommateurs?*, "Bulletin des bibliothèques de France", 2005, 1, p. 38-45) e si domanda quale sia il "bersaglio" del servizio:

1) Il bersaglio è la popo-

lazione della città e, più in particolare, gli elettori che hanno portato al potere il consiglio comunale. Si tratta di soddisfare gli abitanti con una buona gestione e con il massimo della soddisfazione.

2) Il bersaglio è il cittadino che occorre sottrarre alla pressione del mercato, informare, aiutare a formarsi un'opinione, del quale si devono incoraggiare gli sforzi per sviluppare una sensibilità, una cultura personale e, più in particolare, l'infanzia e la gioventù, alla cui educazione la biblioteca, accanto alla scuola, deve contribuire.

3) Il bersaglio è una popolazione identificata e prioritaria, chi è in cerca di lavoro, i figli di famiglie in difficoltà sociale, i giovani dei quartieri a rischio, coloro che sono poco avvezzi a leggere e a scrivere.

E quali siano i mezzi per raggiungerlo:

- lettura ricreativa e informazione sul posto;
- tavoli e strumenti di lavoro per la lettura e per lo studio;
- accesso a Internet e alle basi di dati;
- accesso personalizzato a informazioni, bibliografie, documenti rari;
- prestito di libri, di dischi e di dvd;
- prestito di gruppi di documenti per collettività, depositi permanenti all'esterno;
- servizi speciali per pubblici particolari (minorati, prigionieri, ammalati);
- attività di animazione, esposizioni, incontri;
- servizi legati all'incontro tra i "clienti", caffè aperti alla convivialità;
- raccolte estremamente ricche e diversificate di documenti molti dei quali non più disponibili sul mercato.

Foto M. Spinolo



Doppio aspetto dunque: luogo di studio e luogo di riunione, di informazione, di lettura. Un insieme di attività che se considerate singolarmente sono reperibili anche altrove; Peignet insiste in particolare sul consumo di un bene pubblico. Come chiamare poi il pubblico reale? Peignet ammette che il termine tradizionale di "lettore", più usato dai bibliotecari, abbia una connotazione culturale troppo evidente, mentre "consumatore" è un'espressione sgradevole e "cliente" è associato a uno scambio economico: la biblioteca come istituzione ha le sue regole e le sue formalità, diverse dalla libertà e dalla comodità del supermercato e anche delle grandi librerie. È frequente nella letteratura professionale una reazione a un certo eccesso dell'insistenza sul mercato, insistenza peraltro bene spiegabile come reazione a sua volta verso una certa indifferenza agli aspetti economici e amministrativi, giustamente rivalutati nell'organizzazione della biblioteca e nei compiti pro-

fessionali del bibliotecario, ma che non possono far dimenticare la diversità e le finalità differenti rispetto alle aziende commerciali. Le discussioni sulla parola da impiegare per indicare il pubblico denotano anche posizioni che evidenziano o attenuano l'aspetto economico e non sono certo da considerare nel loro semplice aspetto terminologico. John Buschman ad esempio avverte un eccesso dell'aspetto economico rispetto a quello democratico, sì che "nel processo abbiamo trasformato gli utenti della biblioteca in 'clienti' e abbiamo di conseguenza adottato come corollario le pratiche commerciali del mercato e delle relazioni pubbliche" (*Staying public: the real crisis in librarianship*, "American Libraries", Aug. 2004, p. 40-42). Nell'avvertire il cambiamento nella definizione dei compiti delle istituzioni pubbliche, biblioteche incluse, "siamo intossicati dal 'trionfo' del capitalismo sul comunismo e come risultato abbiamo importato inavvertitamente nelle aziende pub-

bliche modelli commerciali su vasta scala", dimenticando che il loro scopo finale è il bene pubblico. Più difficile di conseguenza il finanziamento pubblico, al quale fa riscontro la più facile ricerca del sostegno privato, in un modello che demolisce la finalità stessa del servizio, i cui "effetti possono essere profondi ma latenti per molti anni":

Noi non organizziamo i nostri servizi e le nostre raccolte sulla base dell'interesse pubblico, ma secondo i bisogni dell'economia e del benessere economico della nostra biblioteca; non stiamo solo abbandonando la sfera pubblica democratica - ci diamo da fare per distruggere l'essenza delle nostre istituzioni.

Noi siamo un'istituzione e una professione pubbliche, fatte per uno scopo democratico, e semplicemente non possiamo essere fedeli alla nostra ragion d'essere e al nostro ruolo democratico se abbracciamo sconsideratamente e con entusiasmo una finalità economica.

Neppure Claire Nillus ama il termine "cliente" e ricorda che in un dibattito in un Salone del libro di Parigi qualcuno lo aveva definito "uno stupido che si cerca di imbrogliare con uno sconto" (*Client ou usager?*, "Livres hebdo", 508, 04.04.2003, p. 84-85). Anch'essa avverte come altri l'opportunità di considerare il riflusso del pubblico dopo l'aumento temporaneo dovuto alla creazione di ambienti nuovi e attraenti, e si domanda come si possa "comprendere quello che dissuade una parte del pubblico", dagli orari limitati alla mancanza di personale, dalla diminuzione dei finanziamenti all'ineadeguatezza del servizio. Tuttavia considera riduttiva la sola valutazione dei prestiti effettuati senza considerare la presenza dei non iscritti.

Nella definizione del servizio il pubblico ne costituisce dunque la finalità, il che comporta la necessità di conoscerlo, di studiarne le esigenze, di non limitarsi a farne l'oggetto del servizio: come ha scritto Bertrand Calenge in un editoriale del "Bulletin des bibliothèques de France" (2001, 2), "nelle nostre società democratiche non si cambia la gente o il pubblico, senza che essi accettino di partecipare al proprio cambiamento". E già Claudine Belayche, la vivace "ayatollette" al tempo del dibattito sui prestiti e sulla previsione di risarcimento agli autori e agli editori, aveva così concluso la recensione a un'opera sulle vicissitudini della BnF: "Non si è messo abbastanza l'utente al centro delle preoccupazioni dei programmatori; il che non significa solo fare degli studi costosi, ma osservare la vita di una biblioteca e ascoltare il per-

sonale che sta a contatto dei lettori" ("Bulletin d'informations. Association des bibliothécaires français", 1.trim. 2000, p. 146-147).

Un piccolo problema all'interno di uno ben più vasto: è ancora valida l'esigenza del silenzio in biblioteca, secondo il parere del pubblico? Se lo domanda Susan Di Mattia (*Silence is olden*, "American Libraries", Jan. 2005, p. 48-51): è in effetti un'esigenza obsoleta in un mondo dominato dal rumore. Lo studiolo riservato nelle biblioteche universitarie sta cedendo al lavoro di gruppo e "i docenti e i bibliotecari fanno tanto rumore quanto gli studenti", mentre nelle biblioteche pubbliche i bambini e i ragazzi non stanno in silenzio e la tecnologia è causa ulteriore di rumore, senza parlare della presenza dei cellulari. Come conclusione bilanciata, si forniscano ambienti silenziosi per chi li desidera. Infine, una voce dissidente, quasi un invito a non spingere mai all'estremo una posizione, per quanto accolta dalla generalità. Bob Usherwood, una delle voci più ascoltate sul tema delle biblioteche pubbliche, prendendo lo spunto dalla caduta di una nota trasmissione radiofonica si domanda "come si possa mantenere la qualità in un mondo dominato dalla quantità delle vendite o dal numero degli ascoltatori". Citando Eliot, egli sostiene che è fallimentare voler dare al pubblico quello che il pubblico vuole e che non si deve confondere "l'eccellenza con l'elitismo" (*Lesson from "Today"*, "Library + Information Update", Jan. 2004, p. 21).

"Le biblioteche pubbliche

sono tra i pochi luoghi pubblici di incontro in Norvegia e sono visitate da gente di ogni livello sociale." È questo l'inizio di un breve articolo introduttivo al tema "Nuove strategie per le biblioteche pubbliche", dove è citato un titolo in un giornale locale, "Le biblioteche valgono il quadruplo del loro costo" (Leikny Haga Indergaard, *Cheers for the public library*, "Scandinavian Public Library Quarterly", 2005, 2, p. 3). Le esigenze dell'utenza sono il tema predominante anche in un numero di "IFLA Journal" dedicato ai cinque paesi del Nord Europa, nel quale Jens Thorhauge nota come la Danimarca affronti la necessità di mantenere la professionalità e la competenza necessarie ai bibliotecari nella nuova situazione, con tutti i "servizi essenziali rispetto al modo di accontentare il bisogno degli utenti", considerato che la formazione della maggior parte dei bibliotecari è anteriore all'avvento del catalogo in linea. All'insufficienza tecnologica e alla conoscenza dei nuovi mezzi di comunicazione si aggiunge infatti il trattamento dei bisogni degli utenti, che sono cambiati, con la conseguente necessità di addestrarli, e infine di trattare la strategia del cambiamento, con servizi nuovi e nuove forme di marketing (*New demands – old skills. A strategy for bridging the competence gap: building competencies in a daily working context*, "IFLA Journal", 2005, 2, p. 162-168).

Sarà sufficiente a questo punto limitarsi a ricordare l'importanza dei nuovi mezzi di informazione, che non possono tuttavia sostituire il sovente necessario rapporto umano, il rapporto diretto

tra utente e bibliotecario, come sostiene in più occasioni Michael Gorman (ad esempio, in *Values for human-to-human reference*, "Library Trends", Fall 2001, p. 168-182). La ricerca con il computer è comunque da incoraggiare anche per il suo effetto collaterale di attenuare la *library anxiety*, l'incertezza angosciosa che provano talora le matricole in biblioteca. Lo sostengono Diane Mizrachi e Snunith Shoham, che hanno esaminato il comportamento di 664 studenti universitari israeliani in otto diversi istituti (*Computer attitudes and library anxiety among undergraduates: a study of Israeli B.Ed. students*, "The International Information and Library Review", March 2004, p. 29-38). Ma i miglioramenti tecnologici serviranno anche al pubblico tradizionale, pur di andare "oltre la concezione passiva dell'accesso", per superare il divario o l'esclusione, che può essere dovuta a ragioni materiali come culturali (Martin Dutch e Dave Mudiman, *The public library, social exclusion and the information society in the United Kingdom*, "Libri", Dec. 2001, p. 183-194). Anche Matthew Williamson considera essenziale l'accesso imparziale alle nuove tecnologie: "I servizi per gli esclusi sociali sono un indice utile di questo ruolo, in quanto percorrono tutti e cinque i ruoli della biblioteca pubblica", ossia "informazione, educazione, ricreazione, cultura e rigenerazione economica" (*Social exclusion and the public library: a Habermasian insight*, "Journal of Librarianship and Information Science", Dec. 2000, p. 178-186).

La frequenza nelle bibliote-

che presenta dati estremamente difforni, che variano a seconda delle età, delle classi sociali, dei paesi e delle condizioni di offerta, e mentre da un lato si lamentano diminuzioni di presenze a causa di un minor interesse per la lettura e delle nuove alternative a disposizione, dall'altro la trasformazione dei servizi e il rinnovo edilizio fanno registrare picchi un tempo inimmaginabili. Non è facile trovare un equilibrio conveniente tra offerte che comportano una lenta assuefazione per un pubblico nuovo e la necessità di giustificare il servizio mediante statistiche elevate: già Carolyn Caywood lamentava che il ricorso alle statistiche per dimostrare la forte utilizzazione e di conseguenza per ottenere finanziamenti favoriva gli studenti e trascurava i giovani adulti (*Caught in a trap*, "School Library Journal", Jan. 1998, p. 51). D'altronde la presenza di bambini e di ragazzi nelle biblioteche pubbliche è sovente più elevata rispetto alle altre fasce di età: Virginia A. Walter quantifica nel 60 per cento l'utenza al di sotto dei 18 anni, come intenso è l'impiego dei mezzi elettronici: il 78 per cento dei ragazzi tra i 12 e i 17 anni utilizza Internet e il 94 per cento dichiara di preferirlo a ogni altra ricerca scolastica. Ma, commenta Walter, "la cultura degli adolescenti non è sempre compatibile con la cultura della biblioteca" (*Public library service to children and teens: a research agenda*, "Library Trends", Spring 2003, p. 571-589). Troviamo forse in culture di radici diverse le differenze più notevoli nella considerazione della biblioteca all'interno della società.

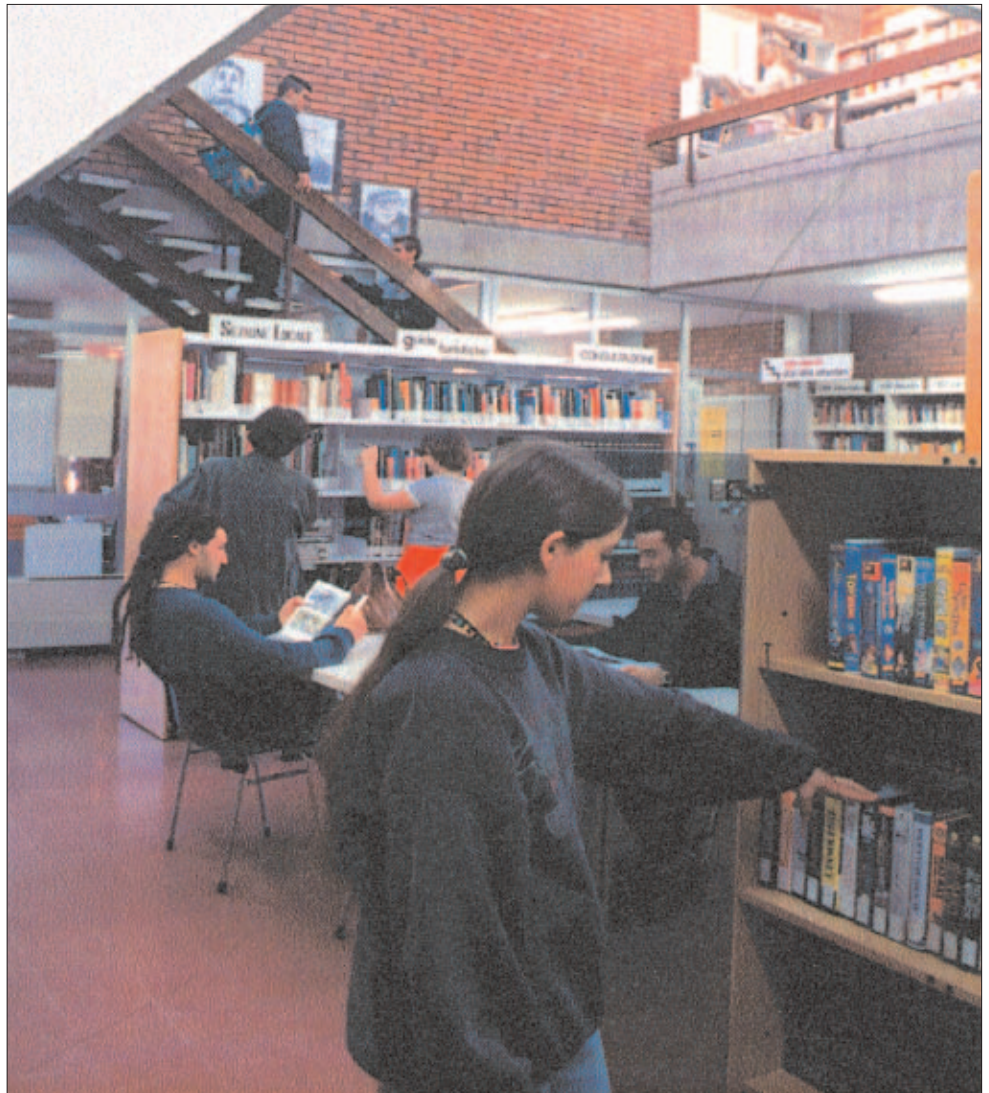


Foto R. Balzan

Christoph Evans (*Quels développements pour la recherche sur les publics?*, "Bulletin des bibliothèques de France", 2005, 2, p. 30-34) nota le "grandi variazioni tra i paesi di tradizione protestante e quelli di tradizione cattolica", riconoscibile fin dalla frequenza della presenza delle biblioteche nel cinema e nella narrativa popolare dei paesi anglofoni. La situazione francese pare tuttavia migliorata, aggiungo, anche grazie al forte sviluppo registrato dalle biblioteche francesi negli ultimi decenni. Il 40 per cento dei giovani dagli 11 ai 15 anni è iscritto a una biblio-

teca pubblica (la metà della Danimarca, però!). Un'attenzione particolare meritano, a detta di Evans, le recenti biblioteche municipali a vocazione regionale, molto frequentate anche per la presenza di nuovi supporti oltre ai libri, sull'uso dei quali mancano ancora peraltro dati sicuri. È significativa la constatazione che tutta la popolazione è interessata a questo sviluppo, se già da qualche anno le persone con più di 55 anni rappresentano un quarto degli utenti. I dati presentati da Alix e Wahnich nell'articolo già ricordato sulle biblioteche pubbliche di Parigi so-

no meno ottimisti: l'età media degli utenti è di 37,8 anni (contro il 43,3 della popolazione parigina), con la conseguente considerazione che gli anziani leggono meno. Gli iscritti sono il 15,7 per cento della popolazione, contro il 18 per cento a livello nazionale. Anche la distanza dalla propria abitazione influisce: oltre gli 800 metri il numero degli iscritti diminuisce. Curiosa un'inchiesta sul nomadismo, difficilmente quantificabile, favorito dalla tessera unica: il 46 per cento frequenta una sola biblioteca, il 34 due, il 20 per cento tre o più. Laurence Santantonios

Letture fresche La Biblioteca pubblica di Burgdorf, nel cantone di Berna, ha aperto nell'estate un posto di prestito gratuito nella piscina all'aperto, che ha raggiunto i 500 prestiti al giorno. I libri possono essere portati a casa e restituiti alla biblioteca pubblica o alla piscina stessa ("BuB", 2005, 9, p. 593).

Immagini in linea La New York Public Library ha creato la NYPL Digital Gallery, che contiene 275.000 immagini, destinate ad aumentare fino a oltre mezzo milione, ricavate dalle proprie raccolte: stampe, manoscritti miniati, fotografie, cartoline, carte geografiche, manifesti ecc. È accessibile al sito <<http://digital-gallery.nypl.org>> ("College and Research Library News", Apr. 2005, p. 279).

Prestiti eccessivi Una ragazza ventenne con il suo *boyfriend*, utilizzando carte di identità false, ha ottenuto sette tessere in un sistema bibliotecario del Maryland, che le sono servite per prendere "in prestito" quasi cinquecento libri, poi venduti dopo essere stati privati delle etichette. Un'impiegata ha scoperto che un utente aveva 74 libri non restituiti e da un'inchiesta successiva sono state trovate altre tessere con firme uguali. Sorpresa a vendere libri rubati, la coppia è stata condannata a un'ammenda di 20.000 dollari ("American Libraries", Sept. 2005, p. 22).

(*Si peu fréquentables?*, "Livres hebdo", 545, 20.02.2004, p. 66-67) commenta i dati completi per le biblioteche pubbliche francesi, relativi al 2001: mentre continua la costruzione di edifici nuovi sia in grandi città che in cittadine (duecento comuni con meno di cinquemila abitanti hanno una biblioteca), le spese per gli acquisti sono aumentate del 3,4 per cento, molto meno tuttavia degli anni precedenti. Si sono acquistati 17,2 documenti per abitante (17,3 il rilevamento precedente) e si è riscontrato un leggero aumento degli iscritti, con una leggera diminuzione tuttavia rispetto alla popolazione servita. Nelle biblioteche nuove l'aumento di frequenza è fortissimo, ma dopo due o tre anni il pubblico tende a stabilizzarsi. Il prestito dei libri non è diminuito, mentre per i dischi e le videocassette risulta un

aumento del 10 per cento, che sale al 21 per i cd e per i multimediali. Annecy (oltre 50.000 abitanti) ha prestato più di dieci libri per abitante, Brest (oltre 100.000 abitanti) più di sette, Lione (oltre 300.000) più di cinque. Sono tra le città con maggiore frequenza rispetto alla propria grandezza (e vi si avverte il noto fenomeno del maggior tasso di frequenza in proporzione inversa alla grandezza della città: ne è conferma ulteriore l'esempio di Parigi presentato poco fa). In Germania i dati non sono del tutto confortanti: secondo i risultati di un'inchiesta svolta a cura della Fondazione Bertelsmann tra 2.500 persone, un tedesco su cinque non conosce la sua biblioteca pubblica e di questi circa un terzo non l'ha mai cercata, mentre per molti di quelli che la conoscono l'ultima visita risale a due anni pri-

ma. Gli utenti effettivi sono il 30 per cento della popolazione, ma per la maggior parte si tratta di utenza occasionale. Il 57 per cento prende libri in prestito, in prevalenza romanzi. I non utenti disponibili alla lettura non ne sono distolti dal pagamento o dai locali, ma vorrebbero una scelta migliore: monografie più aggiornate (74 per cento), nuovi media (70 per cento), orario più ampio (67 per cento) (*Stadtbibliothek? Kenn'ich nicht...*, "BuB", Sept. 2004, p. 538).

Quanto poi l'uso delle biblioteche comporti una diminuzione degli acquisti, è una delle molte domande legate alle biblioteche che meriterebbero trattazioni a parte. Ci limiteremo a ricordare un intervento di Jean-François Jacques (*L'emprunteur est-il aussi un acheteur?*, "Bibliothèque(s)", déc. 2002, p. 20-23), che vede una differenza tra un'impresa commerciale, dove il cliente acquista, e il servizio pubblico, che soddisfa meno gli utenti, difendendo il quale non si fa che "difendere un'economia di retroguardia, pesante, poco efficace". In realtà il servizio pubblico non dev'essere astratto, ma conformarsi ai desideri degli utenti: "Non si può forse, con un pizzico di ottimismo, arrivare a considerare gli utenti-cittadini-lettori come dei buoni acquirenti?".

Si è accennato in più occasioni in questa rassegna alla necessità o quanto meno alla convenienza del rapporto del bibliotecario con il pubblico e alla conoscenza da parte del pubblico dei mezzi disponibili. Nell'evidenza data ai mezzi di comunicazione si è per contro consi-

derata da più parti l'autonomia del pubblico, la "disintermediazione del servizio", una delle caratteristiche attuali che, a detta della presidenza dell'American Library Association, "è un modo ricercato per dire self-service", dal prestito automatico all'uso di Internet, tanto da dar luogo alla domanda: "Qual è il ruolo del bibliotecario in una biblioteca disintermediata?" (Sarah Ann Long, *Questions we must ask ourselves as the century turns*, "American Libraries", Jan. 2000, p. 7). Abbiamo visto in proposito l'opinione di Gorman, ma di certo la domanda comporta quanto meno un diverso rapporto del bibliotecario con l'utente: basti accennare qui alla profonda trasformazione del servizio di informazioni. La conoscenza dei servizi è risultata invece molto elevata – ma si trattava di una rete di biblioteche specializzate – in un'inchiesta svolta nella Nuova Galles del Sud non senza il timore espresso da qualcuno del pubblico che l'iniziativa preludeva di nascosto a una riduzione del servizio. Sono risultate particolarmente apprezzate le visite a utenti isolati, mentre si è auspicata una migliore disseminazione e un migliore aggiornamento delle informazioni (Fiona Drum and Sally Anderson, *Valuing our clients: a report on the client survey at NSW Agriculture Library Services*, "The Australian Library Journal", Feb. 2003, p. 19-30).

Nei prossimi numeri:

- Disabili e anziani in biblioteca
- Nuove accessioni
- Informare: come, di più, di meno?