

Elena Boretti

I servizi di informazione nella biblioteca pubblica. Competenze e metodi per collaborare nel reference tradizionale e digitale

Milano, Editrice Bibliografica, 2009, p. 320 (*Bibliografia e biblioteconomia*; 90), ISBN: 978-88-7075-685-2, € 25,00

L'ampio e documentatissimo volume di Elena Boretti prosegue il percorso iniziato in questa stessa collana dalle opere di Aurelio Aghemo e di Carla Leonardi e conduce alle soglie di una nuova vita della biblioteca pubblica, dove la tradizione della ricerca sul materiale interno si modifica profondamente per integrarsi con la conoscenza di quanto sta al di fuori, dove lo stesso termine *informazione* comprende da un lato anche il riferimento alle fonti esterne a confermare la complessità del fenomeno, mentre d'altro canto contiene il senso di guida alla metodologia dell'informazione, in un insieme di connotazioni al quale si preferisce di solito anche in italiano il termine *reference*, anziché accettare la definizione allargata della vecchia parola. Accanto ai *wants* troviamo i *needs* ricordati da Andrew K. Shenton (*Come cercano le informazioni gli adolescenti*, "Biblioteche oggi", apr. 2009, p. 27-34). Il riferimento al saper cercare e utilizzare le informazioni apre la via all'istruzione degli utenti. Sagge le parole di Boretti sul compito di insegnare l'uso del computer e della ricerca in internet (p. 285), dove ci sfiora il rischio di assegnare compiti esclusivi ad entità separate nettamente in un complesso suddiviso in caselle, anziché in una uni-

tà dove le suddivisioni sfumano senza soluzione di continuità.

La funzione di comunicazione che caratterizza la biblioteca risulta limitata quando la ricerca di informazioni si limiti agli aspetti culturali, anziché riflettere i bisogni correnti di notizie, come osserviamo nel citatissimo, non solo peraltro in Italia, esempio del cinema e dei libri polizieschi americani, con la biblioteca pubblica intesa come punto di riferimento abituale per ottenere informazioni. Questa limitazione, che conferma l'integrazione ancora incompleta della biblioteca pubblica nella nostra vita sociale, accennata all'inizio dell'opera, trova conferma nella sua parte conclusiva, dove si riconosce la nascita all'esterno delle biblioteche "di tante agenzie informative locali, delle quali gli uffici per le relazioni con il pubblico o le reti civiche sono solo un esempio" (p. 288). È una separazione che "esclude la biblioteca dalla partecipazione alla vita presente della comunità e le toglie il ruolo di centro informativo" (p. 289), una destinazione sui cui esiti Boretti non sembra del tutto ottimista. Su questo stesso punto ricordiamo un intervento dettagliato di Claudio Leombroni (*Sulla pubblicità della biblioteca pubblica*, in *Pensare le biblioteche. Studi e interventi offerti a Paolo Traniello*, Roma, Sinnos, 2008, p. 253-285), dove si ammette che "in quella stagione le biblioteche pubbliche italiane hanno perso un'occasione storica: quella di cogliere la dimensione della contemporaneità, di allearsi con le forze che stavano operando un cambiamento profondo della pubblica amministrazione e della società italiana". E ancora: "Quella necessità



nuova di informare e coinvolgere i cittadini sui servizi, sugli atti e sui prodotti della pubblica amministrazione italiana, in una parola di comunicare, non fu colta dalla grandissima maggioranza delle biblioteche italiane; né, d'altra parte, le organizzazioni pubbliche potevano percepire le biblioteche come strutture capaci di rispondere a quelle esigenze" (p. 269). Il volume di Boretti pone in giusta evidenza l'importanza data all'informazione spostata sulla rete, la quale "è appena agli albori, e ancora non siamo in grado di abbracciarne appieno neppure l'intero valore" (p. 100). Ma accanto a questo aspetto, dove si accentua l'autonomia

dell'utente, permane il rapporto personale con il bibliotecario, da considerarsi come alternativa non in contraddizione: "anche nell'epoca della disintermediazione, la persona che cerca una mediazione cerca un contatto umano" (p. 86). E continua ad essere centrale, osserva, la domanda su quale sarà il futuro quando la popolazione si rivolgerà abitualmente a internet (p. 134). È la stessa domanda che si è posta Véronique Heurtematte ("la generazione del digitale produrrà ricercatori di natura diversa?") nel riferire su un'inchiesta organizzata dalla British Library sulla ricerca di informazioni da parte dei giovani, dalla quale risulta la confer-

ma della preferenza per ricerche semplici, prive di strategia, mentre pare sopravvalutato il grado di conoscenza delle attrezzature elettroniche (*A la recherche de l'chercheur*, "Livres hebdo", 743, 29.8. 2008, p. 80).

L'autrice nel presentare la molteplicità dei rapporti con l'utenza mette in evidenza l'atteggiamento necessario perché il destinatario del servizio si senta a proprio agio, ma al tempo stesso riconosce la convenienza di offrire un servizio che risponda alle aspettative, perché dalla delusione conseguirebbe una caduta nell'immagine della biblioteca, caduta recuperabile con difficoltà e solo lentamente. All'ampia tipologia dei rapporti con gli utenti, che va dalle "domande a risposta pronta" (risolte per lo più con internet) a quelle che esigono una competenza professionale avanzata e che riguardano anche i consigli di lettura – specialmente ai ragazzi – corrisponde una distinzione tra il personale addetto, con il riconoscimento doveroso all'importanza dei paraprofessionali. Se diminuisce l'importanza dell'informazione diretta, aumenta peraltro la necessità di istruire l'utente all'uso delle attrezzature, come si è già notato. È avvertita in particolare la cesura tra i repertori tradizionali e la ricerca in rete, cesura sentita con motivazioni opposte dai giovani e dagli anziani, e su questo punto Boretti vorrebbe "evitare il rischio di una frattura fra prima e dopo internet" (p. 283). Sulla nuova situazione dovuta all'avvento di internet l'autrice insiste (si vedano in particolare le pagine 194-195): non si tratta semplicemente di un nuovo strumento a disposizione del bibliotecario, ma di un nuovo approccio agli stru-

menti di ricerca da parte degli utenti – e anche da parte di chi non è avvezzo ad utilizzare il servizio tradizionale. Il fenomeno dell'eccesso di informazioni, non ignoto in precedenza ma esasperato con la ricerca in rete, è motivo di ulteriore interesse per i rapporti con l'utente, con l'accettazione di un compromesso che sappia accostare un "ragionevole" grado di richiamo a un "accettabile grado di precisione" (p. 184). Senza voler insistere per approfondire una ricerca – aggiungo – quando l'utente si sia ritenuto soddisfatto del risultato raggiunto! È la necessità di un equilibrio assai importante per l'autrice, con piena ragione, se anche in altro punto considera l'"equilibrio fra completezza e tempestività della risposta" (p. 241).

L'interesse di Boretti non si limita a considerare asetticamente un settore destinato all'informazione, ma lo vede giustamente integrato nell'organizzazione della biblioteca, nella sua interrelazione con gli altri settori. È questo il primo aspetto della cooperazione, che nasce all'interno della biblioteca e che costituisce la base culturale per l'indispensabile collegamento esterno, con le altre biblioteche e con le altre istituzioni. Un collegamento necessario, e su questo insiste Boretti, alla biblioteca digitale, ma che nasce da una condizione preesistente. Importantissima dunque in primo luogo la cooperazione tra il personale (p. 227), per il quale l'autrice considera la convenienza di una rotazione al servizio informazioni, per via dello stress che potrebbe derivare da una permanenza prolungata (a mio avviso la rotazione è comunque opportuna per far conoscere l'insieme del

servizio, per evidenziare le connessioni tra i vari settori e, non ultimo, per conoscere meglio il lavoro dei colleghi). Per la cooperazione con l'esterno si considera, forse con una certa dose di ottimismo, il riferimento a esperti suddivisi "in categorie come fossero classi Dewey" (p. 220). Boretti lamenta per l'Italia la scarsa consapevolezza di voler fare sistema, mentre "proprio a tale sistema, invece, dovrebbe essere affidata la nostra identità culturale sulla scena della cooperazione internazionale" (p. 264).

L'autrice affronta il tema difficile di un'istituzione in forte trasformazione, dove una tradizione radicata subisce un'integrazione tutt'altro che definita nel suo divenire e che la modifica in profondità. Sul risultato futuro, sulla capacità di sopportare le modificazioni integrandosi nella vita sociale, Boretti non esprime alcuna certezza: una mancanza di ottimismo dichiarato che, al di là dell'incertezza sul futuro della biblioteca in assoluto, che appartiene al campo divergente della fantabibliotecnologia, deriva dalla consapevolezza della situazione italiana sulle cui basi non sempre solide l'innesto e le modificazioni possono trovare maggiori difficoltà che altrove. La speranza certamente non manca, come appare dall'entusiasmo unito alla competenza con cui la complessa tematica è stata affrontata. Con uno scrupolo a volte addirittura eccessivo, se mi è permessa l'osservazione, dove la vasta e approfondita conoscenza della letteratura specialistica interrompe a volte il percorso con notizie per le quali si sarebbe preferito un apparato di note.

Carlo Revelli
carlorevelli@tiscali.it