

Chi frequenta le biblioteche

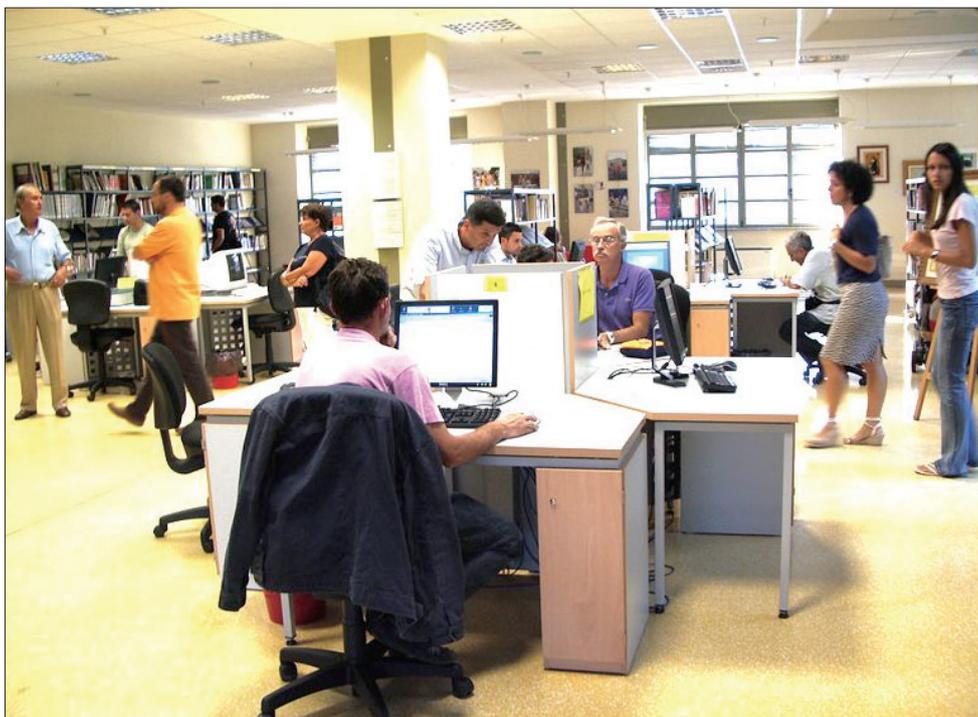
La consapevolezza che il principio della pari opportunità trovi ostacoli reali e continui dipendenti da condizioni economiche personali, da situazioni politiche locali, dall'ambiente familiare, dal luogo di abitazione, ostacoli ai quali si può cercare di porre rimedio tendendo a un ideale non raggiungibile, ha il suo riflesso, se vogliamo circoscrivere questo fenomeno generale, sul campo delle biblioteche e del loro pubblico. L'ottimismo sulla "società dell'informazione", hanno avvertito Martin Dutch e Dave Muddiman, è messo in dubbio dal divario sociale, oggi accentuato dall'incertezza sul lavoro e dal crescere della povertà, e gli stessi collegamenti tra le istituzioni possono non bastare, così come le speranze suscitate dai progetti a breve termine potranno andare deluse senza una continuazione delle attività (*The public library, social exclusion and the information society in the United Kingdom*, "Libri", Dec. 2001, p. 183-194). Eppure le biblioteche in un paese democratico avevano impressionato Ranganathan come modello di organizzazione generale del sapere per tutti, mentre in un paese non libero come l'India del suo tempo le biblioteche erano trascurate dal dominio inglese: di qui il significato politico della sua attività. Così si è espresso George Roe (*Challenging the control of knowledge in colonial India: political ideas in the work of S.R. Ranganathan*, "Library and information history", March 2010, p.

18-32). In altro ambiente, la Cina attuale, la sempre proclamata uguaglianza di accesso è un principio accolto in teoria (nel 2008 è stato diffuso un manifesto dei servizi bibliotecari, che proclama l'uguaglianza dei servizi e la loro efficienza per tutti), ma ancora ben lontano dalla realizzazione, per l'infinità di anomalie proprie della situazione cinese, in particolare per la differenza tra regioni e per il divario città-campagna. Il forte sviluppo economico del paese presenta un grosso divario, che si riflette sul servizio delle biblioteche pubbliche, anche se sono in atto progetti per il loro sviluppo nelle zone rurali (Chris Clarke, Liangzhi Yu, Chuanzheng Yu e Lu Fu, *How far can we go in en-*

uring equality of access to public library services? The re-visitation of a core professional value in the context of regional and urban-rural inequalities in China, "Libri", March 2011, p. 23-36).

Un altro aspetto dell'esclusione riguarda le minoranze linguistiche in un paese monolingue, dove lo stesso accento può esporre a discriminazione. Gabriella Reznavski (*American libraries and linguistic diversity*, "Libri", Sept. 2009, p. 155-165) evidenzia a ragione i vantaggi del bilinguismo, mentre Patricia Montiel Overall (*Cultural competence: a conceptual framework for library and information science professionals*, "Library quarterly", Sept. 2009, p. 175-204) avverte come molte delle diverse basi culturali appartengano a minoranze emarginate o povere, che non possiedono la capacità né l'esperienza per frequentare una biblioteca. Di conseguenza occorre che i profes-

sionisti dell'informazione posseggano le competenze opportune per "i bisogni degli individui culturalmente diversi che rappresentano una popolazione che ha più necessità dei servizi della biblioteca". Fino a giungere ai poveri, per i quali la biblioteca può costituire anche un luogo di riparo, un "rifugio per i senza casa", come ha scritto Kornelia Tancheva (*Recasting the debate: the sign of the library in popular culture*, "Libraries and culture", Fall 2005, p. 530-546). È il caso estremo, ma si tratta di una fascia molto disparata: in Germania ad esempio, dove si valuta in quindici milioni il numero delle persone sotto la soglia della povertà, Karsten Schuldt considera la situazione particolare degli impoveriti, una tipologia assai varia che sovente non sopporta di essere riconosciuta come tale (*Armut und Bibliotheken*, "BuB", 2011, 6, p. 459-462). Fare tutto quanto si può, è l'esortazione di Leslie Edmonds Holt e Glen



Utenti in una biblioteca torinese

Diario di guerra L'Università del Tennessee ha reso accessibili alla rete tre diari di un soldato dell'Unione, Henry Pippitt, vissuto al tempo della guerra civile americana (<dlc.lib.utk.edu/pippitt>) ("College and research libraries news", June 2009, p. 329).

Furto con destrezza Un'addeba alla biblioteca pubblica di San Paolo è stata arrestata per essersi appropriata di millequattrocento libri, periodici e audiovisivi che aveva registrato come perduti, falsificando i conteggi ("Library journal", May 15, 2010, p. 14).

Grand prix La rivista "Livres hebdo" ha stabilito un premio per le biblioteche, da assegnarsi nel dicembre 2010 ("Livres hebdo", 822, 21.5.2010, p. 47). A presiedere la giuria è stata nominata la romanziere Anna Gavalda, sovente presente nella classifica delle migliori vendite ("Livres hebdo", 826, 18.6.2010, p. 59; in questo numero Gavalda figura al terzo posto, con *La consolante*). Il Grand Prix 2010 per le biblioteche è stato assegnato alla Mediateca André Malraux, di Béziers ("Bibliothèque(s)", Déc. 2010, p. 5). Un premio "Coup de coeur" è andato al piccolo comune di Signy-l'Abbaye, nelle Ardenne. Per le quattro categorie previste, i premi sono andati ad Agneaux, nella Manche, per l'accoglienza, ad Albi (Tarn) per l'animazione, ad Anzin (Nord) per gli spazi interni e alla Seine Maritime per l'innovazione. I premi sono stati consegnati il 19 dicembre 2010 nella Bibliothèque Mazarine, la prima biblioteca francese aperta al pubblico, nel 1643. Il concorso sarà ripetuto per il 2011, con le medesime categorie; nella giuria figura Sergio Dogliani, ben conosciuto anche in Italia per le londinesi Idea Stores ("Livres hebdo", 852, 11.2.2011, p. 61).

E. Holt (*Public library services for the poor: doing all we can*, Chicago, ALA, 2010; recensione in "Australian library journal", May 2011, p. 184).

Ovviamente il primo approccio alla biblioteca, sia pubblica che universitaria, è essenziale: stendere il tappeto rosso per gli utenti è il consiglio di Claus Kuttler nel descrivere la nuova biblioteca del Politecnico di Regensburg (*Teppich für die Nutzer ausgerollt*, "BuB", 2007, 1, p. 30-36). Lo conferma Leonard Kniffel nell'editoriale di un numero di "American libraries" (Dic. 2009) dedicato in parte ai rapporti

con il pubblico, riconosciuti essenziali nel dovere professionale: "un rapporto negativo con il personale della biblioteca è la cosa più probabile per distogliere la gente dalla biblioteca". E nello stesso numero Monty L. McAdoo (*Be the bridge*", p. 38-40) vede tra i compiti del bibliotecario quello di costituire un ponte tra gli insegnanti e gli studenti per attenuarne il distacco. Si trovano consigli validi per ogni tipo di biblioteca. Le biblioteche pubbliche di Montpellier avvisano i lettori con un sms se è arrivato il libro o il dvd da loro prenotato, mentre altrove i lettori sono avvertiti del

ritardo nella restituzione. In alcune biblioteche i lettori hanno anche la possibilità di rivolgere domande alla biblioteca tramite un sms (Laurence Santantonios, "Vous avez un message...", "Livres hebdo", 731, 25.4.2008, p. 64). Di interesse particolare è un metodo di controllo in ventidue punti sulla qualità del servizio, utilizzato per un'ampia inchiesta in biblioteche universitarie di lingua inglese negli Stati Uniti e nel Regno Unito (Bruce Thompson, Martha Kyrrillidou e Colleen Cook, *Library users' service desires: a LibQUAL+ study*, "Library quarterly", Jan. 2008, p. 1-18). Il metodo è utilizzato anche in molti paesi europei e altrove, anche con altre lingue, compreso il cinese. La sua applicazione ha coinvolto quasi trecentomila partecipanti negli anni 2004-2006 e ha permesso di suddividere i desiderata tra i corsi inferiore e superiore e tra i docenti. Si è visto che le preferenze particolari sono andate agli aspetti tecnologici.

L'accesso libero alla biblioteca non ottiene certo i risultati migliori se non è accompagnato da un orario di apertura conveniente. Nel suo lavoro di diploma Susanne Schmidbauer aveva notato come gli orari ridotti potessero andar bene per le casalinghe o per chi lavorasse a tempo parziale, e che per questa ragione si vedevano pochi uomini in biblioteca – dal 20 al 35 per cento, come era risultato da un'inchiesta tra alcune biblioteche pubbliche. Occorrono orari più lunghi e meno burocrazia, sosteneva vivamente l'autrice (*Die Öffnungszeiten sind eher für Hausfrauen geeignet...*, "BuB", 2009, 10, p. 733-736). Dalla Francia giungono numerose lamentele sulla limitazione degli orari,

come quelle provenienti dall'ex presidente dell'associazione dei bibliotecari francesi, Gilles Eboli, allora direttore della nuova biblioteca municipale di Marsiglia – in seguito dimissionario, per continuare le vicende infelici di quella bella biblioteca (oggi Eboli dirige la biblioteca municipale di Lione) (*De l'accès: la bibliothèque, lieu de l'accessibilité?*, "Bulletin des bibliothèques de France", 2009, 5, p. 6-10). Il suo intervento, che apre il dossier *De l'accessibilité à l'accès*, attribuisce un'importanza particolare al problema dell'orario, tra i numerosi problemi di una rete bibliotecaria, ed avverte il rischio di una sproporzione tra il centro e la periferia; anche se la formula 24/7 può valere soltanto per certi servizi, un orario prolungato presenta effetti decisivi sulla frequenza di categorie di lettori altrimenti escluse. Eboli porta l'esempio di Amsterdam, con l'apertura dalle 10 alle 22 per tutti i giorni della settimana, compresa la domenica. Anche Jean-François Jacques (*Les horaires d'ouverture des bibliothèques*, "Bibliothèque(s)", 53/54, déc. 2010, p. 33-38) ritiene essenziale l'ampiezza dell'orario, quasi da considerarsi "un servizio a sé", pur se condizionato dall'efficacia dell'offerta. Voci analoghe giungono dal Regno Unito, come il manifesto su dodici punti pubblicato da una coalizione di utenti e apprezzato anche da parte dei bibliotecari, nel quale si chiede un miglioramento degli orari e delle raccolte (Véronique Heurtematte, *Grande-Bretagne. La lecture publique de plus en plus menacée*, "Livres hebdo", 829, 20.8.2010, p. 69). In Germania le osservazioni di Schmidbauer sembrano confermate solo par-

zialmente, quando non contraddette da altri interventi. Jan-Pieter Barbian, Simone Fühles-Ubach e Ragna Seidler-de Alwis (*Was erwarte ich von einer guten Bibliothek?*, "BuB", 2006, 4, p. 278-280) a proposito della biblioteca pubblica di Duisburg avvertono come da un'inchiesta tra gli utenti è risultato un giudizio positivo sull'orario, ma non è mancata la richiesta di un suo prolungamento, anche alla sera e alla domenica. Anche in quella biblioteca si era confermata la maggioranza femminile (il 60 contro il 40 per cento), sia pure non così forte come si è visto in precedenza, insieme con una forte presenza di stranieri (il 14,3 per cento), oltre la metà dei quali provenienti dalla Turchia. Esempio è la Biblioteca statale della Baviera che già godeva di un orario di 74 ore settimanali e lo ha esteso a 112 (dalle 8 alle 24 per tutti i giorni della settimana): è giunta a registrare oltre tremila presenze quotidiane nella sala di lettura generale (Wilhelm Hilpert e Stephan Schwarz, *Forschen, Informieren, Weiterbilden*, "Bibliotheksforum Bayern", 2007,3, p.185-188). L'articolo conferma una situazione felice che il periodico aveva segnalato l'anno precedente (Klaus Ceynowa, *2000 Stunden mehr... Die neuen Öffnungszeiten der Bayerischen Staatsbibliothek*, "Bibliotheksforum Bayern", 2006, 1/2, p. 41-49): le presenze nella sala di lettura erano passate da 489.000 nel 2002 a 770.000 nel 2005; il prolungamento dell'orario del quale si è parlato sopra, iniziato alla fine di gennaio 2006, ha fatto registrare un aumento ulteriore del 50 per cento. Nonostante l'intensificazione dell'informazione digita-

le, alle nove del mattino di solito i 545 posti erano tutti occupati, non senza problemi di frustrazione per chi fosse arrivato più tardi (con la presenza di utenti buoni e di utenti cattivi). I vigili del fuoco non consentono un aumento dei posti e la creazione di privilegi è da escludere. Non senza orgoglio l'autore ricorda gli orari largamente inferiori della British Library, della Bibliothèque nationale de France e della Library of Congress.

Di interesse particolare per lo studio degli utenti è il dossier del "Bulletin des bibliothèques de France" *Connaître les publics. Enquêtes et statistiques* (2006, 6) il cui intervento iniziale di Yves Alix (*Compter, peser, mesurer. La question de la méthode, le choix des outils*, p. 5-7) mette in dubbio la validità delle cifre ufficiali a causa della confusione dei dati riferiti ai partecipanti. Stéphanie Wahnich (*Enquêtes quantitatives et qualitatives, observation ethnographique. Trois méthodes d'approche des publics*, p. 8-12) distingue le statistiche quantitative, che consentono di conoscere la composizione del pubblico, dalle qualitative, sia personali per le opinioni, sia di gruppo per il comportamento. Bruno Maresca (*Les enquêtes de fréquentation des bibliothèques publiques*, p. 14-19) allarga l'interesse al campo dei pubblici potenziali, mentre Caroline Rives (*Imprimés en libre accès à la Bibliothèque nationale de France. Evaluations de la consultation*, p. 43-46) valuta l'uso dei libri nella scaffalatura aperta della BnF (320.000 nel settore pubblico e 345.000 in quello per la ricerca). Véronique Parenteau (*Enquête sur la fréquentation des bibliothèques en France*, "Ar-

gus", print./été 2007, p. 18) riferisce i risultati di un'inchiesta sulla frequenza nelle biblioteche pubbliche francesi organizzata nell'autunno 2005 dal ministero della cultura e della comunicazione. Dal 1989 al 2005 la frequenza è passata dal 23 al 43 per cento della popolazione, mentre per i cinema ed i musei è rimasta stabile; è da notare che l'aumento più forte riguarda i frequentatori occasionali. È aumentata anche la durata della permanenza in biblioteca: il 71 per cento degli utenti si ferma più di mezz'ora, contro il 53 registrato in precedenza. Il fantasma di internet non riduce il pubblico, come si sa, e l'inchiesta conferma che il 45 per cento dei forti utenti di internet frequenta anche le biblioteche pubbliche, in misura addirittura superiore alla media francese. Il 99 per cento degli iscritti prende libri in prestito, il 33 prende cd, il 27 riviste, il 17 film. Un dato di interesse particolare riguarda il raddoppio, dal 7 al 14 per cento, dei frequentatori non iscritti. I propositi per favorire l'aumento del pubblico sono continui dovunque. Véronique Heurtematte descrive *Plaine-Commune*, un insieme di otto città del dipartimento di Seine-Saint-Denis, con un programma iniziato nel 2005 che si propone di "attirare" un quarto della popolazione e che ha dato buoni risultati. Heurtematte cita le parole della direttrice, Dominique Deschamps: "Non basta costruire begli edifici con belle raccolte e aspettare che la gente arrivi. Occorrono azioni di mediazione per tutti quelli che pensano che la biblioteca non sia per loro" ("Livres hebdo", 853, 18.2.2011, p. 20-21). Nelle stesse pagine Laurence Santantonios cita

l'obiettivo proposto dal sistema bibliotecario di Montreal, di raddoppiare l'attuale trenta per cento degli iscritti entro il 2017. Si tratta di una reazione al fenomeno di una diminuzione inegualmente generalizzata o alla stagnazione delle frequenze. Claude Poissenot, che da molto tempo si interessa della frequenza (e della non frequenza), ricorda l'aumento notevole del pubblico nel decennio anteriore al 1997, mentre in seguito si è avvertita una stagnazione per le iscrizioni, sia pure accompagnata da un aumento momentaneo delle presenze di non iscritti. Poissenot avverte la tendenza all'invecchiamento del pubblico e sostiene l'esigenza di una rigenerazione: "è vano puntare sulla capacità di resistenza della biblioteca come istituzione di fronte all'evoluzione della nostra società e alla continua erosione della frequenza. Come le altre istituzioni, la biblioteca è mortale e la sua riformulazione ne condiziona l'avvenire" (*La fréquentation en questions*, "Bulletin des bibliothèques de France", 2010,5, p. 67-71). Lo stesso Poissenot aveva notato poco tempo prima (*Lecture publique. Des chiffres qui font réfléchir*, "Livres hebdo", 799, 27.11.2009, p. 16-17) che dal 1997 al 2008 gli utenti delle biblioteche pubbliche erano discesi dal 31 al 28 per cento, dopo trent'anni di progresso, e che "l'avvenire delle biblioteche esige una riconsiderazione del loro modo di concepirsi". Più incisivo il commento di Clarisse Normand di fronte alla diminuzione della lettura ("Livres hebdo", 821, 14.5.2010, p. 49): i librai "hanno il morale sotto i tacchi". Né si dia la colpa alla ricerca in linea, osserva Lau-

rence Santantonios confermando una constatazione ormai generale (*Mauvaise fréquentation*, “Livres hebdo”, 814, 26.3.2010, p. 88), a proposito di una giornata di studio alla Bibliothèque publique d’information, poiché il 71 per cento degli utenti web va in biblioteca, mentre è aumentato enormemente il numero di chi va in biblioteca con il proprio computer.

Un fenomeno non sempre assoluto quello della riduzione del pubblico, se si avverte che proprio le difficoltà del momento creano le condizioni per la biblioteca-rifugio: in una pagina pubblicitaria dell’American Library Association campeggia la dicitura “Nei tempi duri gli Americani si rivolgono alle loro biblioteche”. Francine Fialkoff (*Serving in tough times*, “Library journal”, Oct. 15, 2008, p. 8) ha scritto che, come sappiamo, “l’uso della biblioteca aumenta nei tempi difficili” e che mentre i fondi diminuiscono il pubblico aumenta: se nel 2006 il 65,7 per cento ha frequentato le biblioteche pubbliche, due anni più tardi la percentuale è salita al 76 per cento. In un editoriale successivo indirizzato al presidente Obama (Jan. 2009, p. 8) la stessa Fialkoff conferma l’aumento: nel 2006 le 9.221 biblioteche pubbliche americane hanno registrato 1,4 miliardi di visitatori con 2,1 miliardi di prestiti, pari a 8,3 per persona, mentre nel 2008 i prestiti medi per persona sono risultati 9,25. D’altronde, con un’attenuazione rispetto al manifesto dell’ALA, “in tempi duri i lettori si rivolgono ai libri gialli”, come scrive Wilda W. Williams (*The great escape*, “Library journal”, Apr. 15, 2009, p. 22-24) nel citare il succes-

so editoriale di quel genere – ovvio il ricordo della Scandinavia, con la trilogia di Stieg Larsson. Dalla Germania giunge addirittura un fumetto, con i bibliotecari che festeggiano la recessione. Anche in questo caso si conferma l’aumento delle frequenze nelle biblioteche americane in seguito alla crisi, con l’alto numero di disoccupati in cerca di informazioni su nuovi lavori (Susanne Richt, *Abschwung bringt neue Herausforderungen*, “BuB”, 2009, 6, p. 415-416). Con la recessione, conferma Charles London (*When service matters*, “Library journal”, Jan. 2010, p. 40-43), nuovi utenti sono arrivati in biblioteca: sono persone che hanno perduto il lavoro e ne cercano uno nuovo, e non sanno dove andare anche perché sovente provengono da fuori città. Le biblioteche avviano nuove iniziative, come nota Norman Oder nell’intervento successivo (*Permanent shift?*, p. 44-46), e sono costrette a cambiare il loro modo di lavorare in quanto devono “affrontare una domanda in aumento con risorse più limitate”.

Dati in contraddizione a volte, sia per la forte diversità iniziale nella situazione dei vari paesi, sia per la presenza di nuove biblioteche o di nuova organizzazione. Gabriele Beger conferma l’attività della biblioteca statale di Monaco, dove nel 2006 si è superato il milione di presenze, oltre il doppio rispetto al 2002 (*Boom an der Bayerischen Staatsbibliothek*, “BuB”, 2007, 2, p. 84-86), mentre la media quotidiana alla recente mediateca André Malraux di Strasburgo risulta di 3.200 persone (André Hincker, *Le développement de la lecture publique*

dans la communauté urbaine de Strasbourg, in *Bibliothèques d’aujourd’hui*, Paris, Cercle de la librairie, 2010, p. 45-50). In Norvegia la frequenza alle biblioteche pubbliche è seconda solo ai cinematografi: il cinquantadue per cento della popolazione frequenta annualmente le biblioteche pubbliche, con una media per abitante di cinque presenze all’anno (Svanhild Aabø, *The value of public libraries: a socio-economic analysis*, in *Verso un’economia della biblioteca*, Milano, Editrice Bibliografica, 2011, p. 169-176). E, per finire in bellezza, i dati sulla biblioteca finlandese più frequentata (a Turku, circa 200.000 abitanti): aperta tutti i giorni, 4.000 presenze al giorno durante la settimana e 2.000 nel week end (Taina Ratia, *Events in abundance at the cultural capital’s library*, “Scandinavian public library quarterly”, 2010, 3, p. 4-6).

La letteratura professionale considera con molta frequenza la composizione del pubblico per quanto riguarda le condizioni sociali, la provenienza, l’autosufficienza fisica e culturale, con interesse particolare per il ricupero di un pubblico potenziale che appartiene alle varie fasce dei “diversi”, dagli immigrati a chi è in difficoltà per ragioni fisiche, per età, per incapacità nell’affrontare le vie dell’informazione. Un interesse particolare riguarda l’evoluzione delle conoscenze e delle esigenze in una società in cui i mutamenti vedono il loro periodo abbreviato rispetto alle generazioni di un tempo. Beth Dempsey (*What boomers want*, “Library journal”, July 2007, p. 36-39) avverte come i *baby boomers*, nati nel ventennio dopo la

guerra, siano ormai cresciuti e rivelino esigenze nuove in una società che si modifica (basti pensare al problema dei pensionati o all’aumento degli aspetti economici nel caso delle donne divorziate), con la conseguenza che proporre un nuovo modo di considerare i servizi della biblioteca e la loro estensione, anche con un collegamento con altre istituzioni e con l’aiuto del volontariato, potrà servire ai programmi per le generazioni future. Lo stesso tema è ripreso in maniera più incisiva dagli australiani Kirsty Williamson, Marion Bannister e Jen Sullivan (*The crossover generation: baby boomers and the role of the public library*, “Journal of librarianship and information science”, Sept. 2010, p. 179-190): dopo il “silenzio” della generazione nata dal 1923 al 1943, i nati dopo la guerra, cresciuti nella società del benessere, in un’epoca di sviluppo sociale, costituiscono anche “l’ultimo legame con i valori conservativi della generazione che li ha preceduti”, ed ora cominciano ad andare in pensione, mentre si prospettano le differenze rispetto alla generazione successiva. Di qui la necessità di un’evoluzione nel servizio della biblioteca pubblica, considerando le nuove necessità sociali e l’opportunità del volontariato (un tema sempre più presente, quest’ultimo, nella letteratura professionale). Una conferma insomma di quanto avvertito tre anni prima, forse con qualche preoccupazione in più... Se poi si considera che la stessa generazione successiva ai *baby boomers*, quella dei *born with the chip*, incomincia a crescere mentre compare l’ombra successiva... Olivier Donnat (*Les pratiques culturelles à l’ère numérique*,

“Bulletin des bibliothèques de France”, 2010, 5, p. 6-12) riconosce infatti come nel corso di un decennio l’accesso alla cultura si sia modificato profondamente con l’aumento degli strumenti a disposizione, in particolare plurifunzionali e mobili, sì che “la cultura dello schermo” ha ormai il privilegio: immagini, musica e lettura di testi. Il coinvolgimento particolare dei giovani è eclatante: Donnat avverte proprio nel distacco generazionale l’aspetto più evidente del fenomeno e considera le quattro generazioni: quella dell’anteguerra, con la supremazia indiscussa del libro stampato, con la televisione scoperta in età non più giovanile e l’estraneità al boom elettronico, poi i *baby boomers*, che hanno approfittato delle novità ma non della loro evoluzione, fino ai giovanissimi, “la generazione di una terza età mediatica ancora in divenire”, dove affiora il gruppo successivo. Mentre Derrik De Kerckhove (*La storia della memoria del mondo*, “Culture del testo e del documento”, n. 33, 2010, p. 5-8) si pone la domanda su “che tipo di lettore, di persona, si configura oggi con sistemi che allontanano dalla biblioteca?”. Ancora più cupo un editoriale di Joseph J. Branin (*The use of library material*, “College and research libraries”, July 2009, p. 311-312): “Dire che le nostre raccolte a stampa nelle grandi biblioteche accademiche sono sottoutilizzate è, spiacevole di ammetterlo, una sottovalutazione”. Il passaggio al digitale, tra l’altro, consentirà di eliminare il grave inconveniente dei duplicati. Sulle aspettative dell’utenza attuale è da ricordare *Assessing service quality: satisfying the expectations of li-*

brary customers di Peter Heron ed Ellen Altman (2.ed., Chicago, ALA, 2010), che Philip Calvert in una recensione (“Australian library journal”, Feb. 2011, p. 78) considera un classico, eccellente e aggiornato soprattutto sull’uso delle attrezzature elettroniche. E sul comportamento del pubblico – in particolare, ma non solo degli studenti nei confronti delle ricerche nella biblioteca universitaria – è da avvertire a volte la presenza dell’“ansietà da biblioteca”, alla quale hanno dedicato uno studio approfondito Anthony J. Onwuegbuzie, Qun G. Jiao e Sharon L. Bostick (*Library anxiety: theory, research, and applications*, Lanham, Md., Scarecrow, 2004; cfr. la recensione di Gillian M. McCombs, “College and research libraries”, Jan. 2006, p. 92-94).

Il tema dell’informazione viene ad assumere una dimensione particolare nella società moderna grazie all’aumento del tempo libero, come avvertono Crystal Fulton e Ruth Vondracek nell’introduzione a un numero di “Library trends” (*Pleasurable pursuits: leisure and LIS research*, Spring 2009). Ad esempio, la presenza della narrativa popolare nelle biblioteche pubbliche risulta notevole. In questo stesso numero Catherine Sheldrick Ross (*Reader on top: public libraries, pleasure reading, and models of reading*, p. 632-656) presenta diversi modelli di lettura nelle biblioteche pubbliche. L’offerta da parte della biblioteca tende ad allargarsi sempre più. Se nell’ambiente universitario il suo isolamento – mai peraltro opportuno, in ogni tempo – si attenua entro l’insieme dell’attività didattica e di ricerca, nella biblioteca pubblica si fanno

meno distinti, più sfumati i rapporti con le altre attività culturali e sociali. Ed anche in questo caso un malinteso isolamento del passato ha influito negativamente sul riconoscimento di un fenomeno in movimento, oggi accentuato ma non certo nuovo. Già nel 2004 il “Bulletin des bibliothèques de France” aveva dedicato un dossier al tema della biblioteca inserita nell’ambiente (*Bibliothèques et proximité*, 2004, 2), dove il termine *proximité*, impiegato solitamente nella politica, viene esteso alle istituzioni culturali. Jean-Luc Gautier-Gentès (*Figures de la polyvalence. Regroupement de services et équipements culturels incluant une bibliothèque municipale*, p. 15-23) considera i servizi pubblici, come un “fenomeno di raggruppamento”, più frequente peraltro nei comuni minori: una polivalenza dovuta anche alla limitazione delle possibilità finanziarie. Dove tuttavia la biblioteca non dovrà perdere la propria individualità, come è detto ripetutamente nell’ampio numero di “Bibliothèque(s)” (53/54, déc. 2010) dedicato al servizio pubblico,

un servizio che nel suo sviluppo storico ha assunto vari significati, come riconosce Pierre Bauby (*La notion de service public*, p. 8-10). Dominique Lahary (*Bibliothèque, politiques publiques, service public*, p. 11-17) accento alla conservazione, “la missione originale delle biblioteche”, ne vede la legittimazione sulla base di una necessità sociale, fino a domandarsi, per quanto riguarda il pubblico, se siano da considerare tutti i pubblici e tutti i bisogni, anche quelli “non documentari”, e fino a qual punto. Ecco comparire, forse più attenuata rispetto ad altre opinioni, l’idea della biblioteca inserita nel sistema sociale: “la biblioteca non è che uno strumento tra gli altri delle politiche pubbliche locali e nazionali, culturali ed educative”. Un ruolo relativo certamente, ma necessario, dove Raphaëlle Gilbert e Fabrice Chambon (*Nouveaux services aux publics, nouvelles compétences*, p. 18-20) vedono uno “slittamento semantico quasi impercettibile”, un’espressione forse ritenuta insufficiente da altri per definire la complessità di un servizio pub-



Londra: lettori in un Idea Store

blico particolare. Di certo, qui e in altri interventi di questo numero si parla ripetutamente di *pubblici*. Una diversificazione che trova conferma nel riconoscimento sempre più frequente che il prestito di libri o di altro materiale non costituisce più la maggioranza dell'attività della biblioteca e che di conseguenza il suo rilevamento statistico viene ad assumere un valore relativo. Svanhild Aabø nel suo intervento segnalato in precedenza nota come in Danimarca e in Norvegia il 40-50 per cento degli utenti non prende nulla in prestito e come "la partecipazione a incontri di diverso genere è diventata un'attività culturale". In particolare le persone meno istruite usano la biblioteca come una piazza – espressione non nuova nella bibliografia italiana – per incontrare altre persone, un fenomeno sempre più diffuso soprattutto tra i giovani. In particolare i ragazzi, i *digital natives*, apprezzano l'utilizzazione di servizi basati su web 2.0, che presentano ampie possibilità di colloquio con il pubblico, con la conseguenza di "sviluppare un servizio per la nuova generazione di utenti della biblioteca". Così osservano Thor Dekov Buur e Stine Staunsaager Larsen (*Ready for 2.0? Social technologies in Danish libraries*, "Scandinavian public library quarterly", 2008, 2, p. 4-5) in un numero della rivista che presenta molti casi di interventi in proposito nei paesi scandinavi. Non è che un'occasione ulteriore in un campo nel quale la biblioteca ha un ruolo importante, anche nei riguardi di chi non ha la possibilità di possedere un computer, come nota Kathy Degyansky (*The disconnected*, "Library journal", July 2008, p. 30-33).

Soprattutto giovani, ma non solo, ai quali è offerta la possibilità di ottenere informazioni o suggerimenti. Quanto poi alla capacità nell'uso di Internet da parte del pubblico, Heidi Julien e Cameron Hoffman (*Information literacy training in Canada's public libraries*, "Library quarterly", Jan. 2008, p. 19-41) sui dati di un'inchiesta in cinque biblioteche pubbliche canadesi avvertono l'incongruenza tra l'opinione degli utenti, convinti in genere delle proprie buone capacità, e quella del personale, assai dubbioso su tale convinzione. Dallo studio sul comportamento di otto persone si sono rilevate le differenze dei "modelli mentali" nell'affrontare la ricerca in una biblioteca tradizionale ed in una digitale: nelle ricerche in linea le risorse sovente sono intese semplicemente come variazioni di un modello unico (catalogo elettronico, servizi di abstract, biblioteca digitale, internet) (Stephan Makri [e altri], *A library or just another information resource? A case study of users' mental models of traditional and digital libraries*, "Journal of the American Society for Information Science and Technology", Feb. 2007, p. 433-445).

Sulla partecipazione del pubblico alla vita della biblioteca, una riunione parigina con bibliotecari americani e francesi ha confermato come, contrariamente alla tradizione francese, la popolazione americana la sostenga con grande interesse (Laurence Santantonios, *Question de désir*, "Livres hebdo", 834, 24.9.2010, p. 52). Leith Robinson (*Abdication or empowerment? User involvement in library, archives and records services*, "Australian li-

brary journal", Feb.2007, p. 30-35) avverte aspetti positivi e negativi nel coinvolgimento del pubblico, dove affiorano e si confermano incertezze sul ruolo professionale, in un momento in cui "la professione subisce una fase di adattamento nei riguardi della nuova situazione generale", dove si cerca di giungere all'equilibrio tra il servizio e le necessità dell'utenza. Ma un'esclamazione ci proviene da un periodico di alta specializzazione: "È bello vedere che i bibliotecari tengono i loro congressi nelle città i cui cittadini apprezzano le biblioteche (Eva Sorrell e Manuel Urrizola, *North American Serials Interest Group (NASIG): 20th annual conference – Highlights*, "Library hi tech news", Sept./Oct. 2005, p. 19-23). In un dossier molto interessante del "Bulletin des bibliothèques de France" (*La bibliothèque vue par ses usagers, même*, 2010, 6), Laurence Jung (*La BU vue par les étudiants*, p. 6-8) avverte nelle risposte di molti studenti di una biblioteca universitaria l'importanza del silenzio in una situazione ambientale che va peggiorando, quando un benessere eccessivo "invita più alla discussione tra amici che al lavoro", quasi il riconoscimento – aggiunto – di un aspetto negativo in una situazione avvertita solitamente come altamente positiva. Altri ammettono il "leggero rumore di fondo", confermando una preferenza rispetto al silenzio assoluto. Jacques Jouet, poeta, romanziere e saggista (*Ruminations des livres et des bibliothèques*, p. 44-51) riconosce l'esistenza di molte storie nella vita di una biblioteca pubblica, di ricordi che ci fanno dire: "È capitato anche a me", come il li-

bro scientifico di cui è rimasta la copertina, mentre l'interno è stato sostituito da un romanzo, il tutto ben rilegato. Ma, ancora a proposito del rumore, Leah L. White (*The cellphone police*, "Library journal", May 1, 2009, p. 38) nota le soluzioni diverse per la politica dei cellulari, la cui suoneria ora è severamente proibita, ora largamente tollerata: come solitamente avviene tra due estremi, ne ritiene ammissibile un uso discreto, possibile tra l'altro grazie alla tecnologia, e ricorda l'avviso che "è consentito l'impiego educato del cellulare". Non sono mancate proteste per queste ammissioni (ad esempio, nella stessa rivista, June 1, 2009, p. 10). Né manca chi rifiuta il bando del cellulare in quanto ritiene che non sia compito del bibliotecario l'educazione del pubblico (*Isn't our job to teach?*, Sept.1, 2009, p. 10).

Per riportarci, nella conclusione, alle considerazioni iniziali, ricordiamo l'intervento di Marc Futterman sul "Library journal" (*Finding the underserved*, Oct. 15, 2008, p. 42-45), che insiste sulla missione della biblioteca pubblica, il servizio per l'intera comunità, sì che l'informazione possa raggiungere tutti gli utenti potenziali. Nell'analisi di mercato la segnalazione va al di là delle semplici distinzioni etniche o di classe: "i bibliotecari diventano il loro peggiore nemico quando sostengono di conoscere il loro ambiente, mentre in effetti conoscono alcuni clienti regolari e ignorano migliaia degli altri che si servono poco della biblioteca o non se ne servono affatto". È un'osservazione preziosa ad evitare una superficialità di comportamento con il pubblico, che ci riporta al-

l'ira di Ranganathan contro coloro che "parlano con sicumera dell'India e dei suoi milioni di abitanti, quando, in realtà, intendono solamente il due per cento di quei milioni, coloro in grado di biassicare inglese".¹ Futterman osserva che i sottoserviti non sono di necessità sottoprivilegiati: un'opinione condivisa da Véronique Heurtematte (*A la recherche des non-lecteurs*, "Livres hebdo", 757, 5.12.2008, p. 63) nel notare che da un'inchiesta negli Stati Uniti è risultato che le popolazioni sfavorite sono servite regolarmente dalle biblioteche e le utilizzano anche di più. Un'opinione che può essere condizionata da altre considerazioni, come si è visto in precedenza. Un vivo interesse desta anche il fenomeno dell'abbandono della bi-

blioteca. Robin Garland e Peter Willett (*We want you back*, "Public library journal", Summer 2009, p. 19-21,25), anche in seguito alla riduzione del servizio, si sono posti il compito di ricuperare gli antichi utenti, migliorando le attività e facendole conoscere, contattando con buoni risultati chi non avesse rinnovato l'iscrizione e discutendo le ragioni dell'abbandono, come il cambio di routine, il trasferimento, il ricupero di libri da altre fonti. Chiara Consonni (*Non-users' evaluation of digital libraries: a survey at the Università degli studi di Milano*, "IFLA journal", Dec.2010, p. 325-331) ha inviato da Tallinn i risultati di un questionario su chi, dopo essersi servito una volta della biblioteca digitale, non la usi più, perché non ne ha più

bisogno o perché utilizza altri mezzi di informazione. Tra le osservazioni sul servizio non mancano la scarsa amichevolezza e la disponibilità limitata per certe materie. Ma il fenomeno più evidente dell'abbandono è dato dall'età: man mano che ci si avvicina all'età adulta la frequenza alla biblioteca diminuisce, come diminuisce l'abitudine alla lettura. È una questione alla quale sia sufficiente per ora un accenno, in attesa di una considerazione più approfondita. Mi limiterò a ricordare un altro rifiuto, non di massa ma estremamente individuale. In una pagina dei suoi deliziosi scritti semiautobiografici,² Paul Léautaud sostiene: "non sono mai riuscito a sopportare la promiscuità delle biblioteche".

Note

- ¹ *Le cinque leggi della biblioteconomia*, Firenze, Le lettere, 2010, p. 77. La citazione è riportata da LAURA TOTI, *Gli alberi giganti di baniano: l'importanza della cultura indiana di Ranganathan* ne Le cinque leggi della biblioteconomia, in *Leggere Ranganathan*, a cura di Mauro Guerrini, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2011, p. 39-52.
- ² PAUL LÉAUTAUD. *Il piccolo amico; In memoriam; Amori*, Torino, Einaudi, 1976.

Nei prossimi numeri, tra l'altro:

- Cambiamenti nella formazione professionale
- Quali biblioteche?
- Vicissitudini dei periodici