

che si evolve molto più in fretta delle biblioteche: un atteggiamento, una propensione all'utente che le biblioteche sono chiamate oggi a recepire, confermando l'attenzione al nuovo che già le ha viste in prima fila al momento della nascita del web, di cui sono state attivissime protagoniste in tutto il mondo.

Serena Sangiorgi

*Biblioteca Politecnica, Università di Parma*

*Perceptions of libraries and information resources: a report to the OCLC membership.* Dublin (Ohio): OCLC Online Computer Library Center, 2005, consultabile su: <[http://www.oclc.org/reports/pdfs/Percept\\_all.pdf](http://www.oclc.org/reports/pdfs/Percept_all.pdf)>.

Molte sono anche le indagini specificamente rivolte agli utenti delle biblioteche che, all'interno del quadro generale dei rapporti tra bisogni individuali e offerta di servizi, contribuiscono a comprendere meglio il modo in cui gli utenti guardano alle biblioteche e al loro futuro. Tra le numerose indagini condotte nel corso del tempo suscita particolare interesse quella sulla percezione delle biblioteche e delle risorse informative – con particolare riferimento al contesto informativo digitale – realizzata da OCLC e pubblicata nel 2005.

Premettendo che si tratta di un'indagine focalizzata sul contesto anglofono – e dunque che i risultati vanno letti in relazione alle specifiche caratteristiche di tale contesto – e che sul fronte del rapporto tra individui e tecnologie le situazioni cambiano a un ritmo praticamente incontrollabile, si ritiene comunque che essa porti alla luce diversi elementi su cui può essere utile riflettere e rispetto ai quali le biblioteche devono e dovranno fare i conti oggi e in futuro.

Tra le altre cose, l'indagine mette in evidenza innanzitutto che la percentuale degli utenti che ha familiarità con i motori di ricerca è piuttosto alta (oltre il 60%) e che questi strumenti di ricerca sono considerati da una percentuale altissima di persone (l'84%), indipendentemente dalla regione di provenienza e dall'età, il punto di partenza migliore per la ricerca di un'informazione. Il 93% degli utenti ritiene che Google fornisca informazione affidabile, mentre “solo” il 78% pensa altrettanto dei siti delle biblioteche. Addirittura il 43% degli intervistati afferma che l'assistenza ricevuta da un bibliotecario è dello stesso livello di quella fornita dai motori di ricerca, anche se non mancano coloro che riconoscono il valore aggiunto fornito al processo di ricerca dall'aiuto del bibliotecario.

Il livello di familiarità con le biblioteche, rispetto a quello con i motori di ricerca e con l'uso di Internet, è nettamente più basso e sostanzialmente coincide con quello relativo alle librerie. Gli intervistati preferiscono le biblioteche rispetto alle librerie per la gratuità dei servizi (Internet e prestito), mentre scelgono le librerie per cercare materiale aggiornato, per incontrare gli amici e per prendere un caffè in un ambiente piacevole.

Molti degli utenti coinvolti nell'indagine ritengono che se le biblioteche offrirono ambienti e servizi più accoglienti e gradevoli come quelli delle librerie mantenendo la gratuità dei servizi certamente attrarrebbero categorie di utenti che attualmente non le frequentano. Alcuni sottolineano che le biblioteche dovrebbero curare molto di più la loro immagine e che questa dovrebbe essere più in linea con gli stili di vita della gente e dovrebbe sfruttare la componente “esperienziale”, ossia attribuire significato a ogni momento della visita dell'utente alla biblioteca.

Tra i numerosi suggerimenti degli utenti in merito agli ambienti delle biblioteche si va dall'offerta di sedute più numerose e più comode alla modernizzazione degli ambienti, alla creazione di spazi di ristoro, al miglioramento dell'illuminazione, dei parcheggi e dei servizi accessori.

All'interno della categoria di persone che conosce e utilizza biblioteche e librerie è ancora piuttosto ridotto il numero di chi ne utilizza i servizi *online*, anche se la percentuale cresce nelle fasce più giovani. Nell'ambito dei servizi *online* è piuttosto alta la consapevolezza relativa all'esistenza dei siti web bibliotecari e dei cataloghi in linea, mentre è ancora molto poco diffusa la conoscenza delle banche dati e delle risorse bibliografiche digitali messe a disposizione dalle biblioteche.

Molti di coloro che utilizzano i servizi *online* delle biblioteche ne auspicano un miglioramento, in particolare per quanto riguarda le caratteristiche e le modalità di ricerca previste dalle interfacce dei cataloghi, che si vorrebbero più simili a quelli delle librerie *online* (ad esempio con le valutazioni, le recensioni, i suggerimenti di lettura), ovvero per quanto riguarda i diversi database disponibili che si vorrebbero integrati per evitare la necessità di ripetere la ricerca più volte. La biblioteca dovrebbe tendere a diventare, secondo alcuni utenti, un vero e proprio *one-stop-shop*, una fonte autorevole e affidabile di accesso a un vasto complesso di informazioni, in sostanza la madre di tutti i motori di ricerca.

Sulla base degli esiti di questa indagine, i servizi che risultano maggiormente utilizzati dagli utenti delle biblioteche sono il prestito dei libri, la ricerca nelle opere di consultazione e l'assistenza nella ricerca bibliografica, che viene considerata da molti ancora molto sottodimensionata e poco soddisfacente rispetto alle necessità e alle aspettative, tanto che il giudizio più negativo in merito alle biblioteche riguarda proprio la relazione con gli utenti e i servizi loro offerti.

Oltre al tradizionale auspicio che le biblioteche amplino gli orari di apertura, gli utenti esprimono la necessità di una revisione dei regolamenti per il prestito dei volumi, chiedono la possibilità di prenotare il materiale bibliografico *online* e la semplificazione delle procedure di rinnovo e di riproduzione dei documenti.

Riguardo all'assistenza nella ricerca bibliografica, molti auspicano un personale più amichevole e disponibile, ma anche competente e capace, e più in generale un aumento delle unità di personale destinate ai servizi al pubblico.

Una lettura complessiva dei risultati dell'indagine mette in evidenza che i libri e l'informazione sono considerate le componenti essenziali, la funzione primaria della biblioteca, cosicché si può certamente affermare che oggi come in passato agli occhi del pubblico: «“Books” is the library brand» (p. 3-1-2).

Tanto più per questo motivo le indicazioni provenienti dagli utenti in merito alle collezioni dovrebbero essere tenute in particolare considerazione. A questo proposito gli intervistati chiedono – tra le altre cose – di arricchire le collezioni con un numero maggiore di copie dei libri e degli altri documenti che circolano di più, con nuovi titoli e materiali, con nuove tipologie di documenti (per esempio gli audiolibri), con nuovi settori di informazione (per esempio sul lavoro, sulla sanità...). Molto forte è anche la richiesta di un livello più alto di aggiornamento delle collezioni.

Questa percezione diffusa di una biblioteca fondata sui libri e sull'informazione cartacea potrebbe essere considerata preoccupante per quella parte della comunità dei bibliotecari più proiettata verso il digitale, ma può anche essere considerata una solida base di partenza da cui accrescere il livello dell'offerta e avviare un cambiamento su larga scala.

Il fatto che la biblioteca disponga di un marchio così forte e così universale come sono i libri deve essere utilizzato come un vantaggio competitivo da cui partire per rinnovare la propria immagine. A questo scopo probabilmente non è sufficiente investire risorse per istruire il consumatore di informazione all'uso della biblioteca, in quanto cercare di educare dei consumatori, le cui abitudini e i cui stili di vita cambiano continuamente, raramente funziona, come ha già dimostrato il mondo delle imprese e del commercio.

In conclusione, al di là di alcune rigidità concettuali dell'indagine, forse viziata dal fatto di essere stata realizzata da un soggetto che ha specifici interessi commerciali nel

settore delle biblioteche, e di alcune semplificazioni nell'utilizzo di concetti anche piuttosto complessi, i risultati sono interessanti nella misura in cui permettono di confrontare le percezioni, a volte autoreferenziali, che la biblioteca ha di se stessa e quelle di cui sono portatori i suoi utenti, facendo emergere la necessità di rivedere alcuni punti di vista.

Rinnovare l'immagine della biblioteca significa ricostruire e dare un nuovo significato all'esperienza di utilizzare la biblioteca, ridisegnare i servizi bibliotecari per rendere disponibile e maggiormente accessibile l'insieme delle sue risorse bibliografiche, cartacee e digitali, proporsi come luoghi di aggregazione – il cui bisogno è ancora molto forte nelle comunità – piuttosto che come punti di distribuzione di contenuti – il cui bisogno è stato invece ridimensionato dalla diffusione di Internet.

Le biblioteche continueranno a condividere lo spazio informativo con un numero sempre più alto di produttori e fornitori di contenuti, mentre gli utilizzatori di questi contenuti continueranno a servirsi sempre più autonomamente di informazioni dai grandi distributori.

La sfida per la biblioteca del prossimo futuro è quella di definire con chiarezza la sua collocazione all'interno di questo universo e per farlo essa non può sottrarsi a un processo di rinnovamento condotto secondo la logica della continuità nel cambiamento.

Anna Galluzzi

*Biblioteca del Senato "Giovanni Spadolini"*

*La biblioteca su misura: verso la personalizzazione del servizio*, a cura di Claudio Gamba e Maria Laura Trapletti. Milano: Editrice Bibliografica, 2007. 300 p. (Il cantiere biblioteca. Idee progetti esperienze; 16). ISBN 978-88-7075-654-8. € 25,00.

Nel marzo 2006 si è tenuto il 12° Convegno delle Stelline, "La biblioteca su misura", organizzato dalla Regione Lombardia, dalla Provincia e dal Comune di Milano in collaborazione con l'Associazione italiana biblioteche. A distanza di un anno, con lo stesso titolo, si pubblicano gli interventi dei partecipanti esperti italiani e stranieri. L'introduzione di Mauro Guerrini puntualizza: la biblioteca è un diritto del cittadino; l'informazione che essa veicola deve tener conto delle esigenze collettive e individuali (Manifesto Unesco 1994); si deve rispettare la libertà di fruizione che non è separata dalla libertà di produzione. La personalizzazione dei servizi della biblioteca va intesa quindi all'interno di queste libertà e nel rispetto della seconda legge della biblioteconomia di Ranganathan «ad ogni lettore il suo libro».

L'opera presenta diciotto interventi altamente qualificati, ricchi di informazioni, spunti e proposte che dovrebbero indurre alla riflessione gli operatori di biblioteca, quotidianamente esposti alle diverse richieste degli utenti, per avviare forse dei processi di cambiamento o per lo meno di cambiamento della mentalità. Una differenza sostanziale caratterizza le relazioni che contemplano la realtà italiana, in difficoltà per le attuali carenze di risorse, di personale e, in alcuni casi, anche di tecnologia, rispetto al panorama delle biblioteche europee soprattutto d'impronta anglosassone, promotrici di tecnologie di marketing e *on-line* molto evolute e raffinate (vedi Judith Gregor sul servizio bibliotecario della città di Stoccarda; Gitte Barlach, del Progetto MyLibrary, sulla personalizzazione dei servizi bibliotecari in Danimarca; Alberto Pepe sulle esperienze e prospettive del CERN Document Service di Ginevra; Antonella De Robbio sui servizi bibliotecari basati su RSS feeds).

È il termine "su misura" che viene proposto sotto varie sfaccettature: come la biblioteca soddisfa le esigenze della propria utenza? È in grado di rendere la propria struttura e i servizi accessibili e appetibili? Di fronte alla dualità standardizzazione o personalizzazione, come orientarsi e in quali modalità di servizio scegliere l'una o l'altra?