

Giovanni Solimine

La biblioteca

Scenari, culture, pratiche di servizio

 *Editori Laterza*

2.

Le strategie della biblioteca nella società dell'informazione

1. La «mission»

Le parole-chiave che fanno da sfondo ad un tentativo di ridisegnare la fisionomia dell'istituto bibliotecario all'interno del quadro dei mutamenti che abbiamo delineato sono: la *qualità del servizio*, ovvero un'offerta che stimoli, che incuriosisca, che sia rappresentativa dei diversi linguaggi della comunicazione, che si mostri effettivamente utile nella vita quotidiana di ciascuno di noi; il rapporto tra *mercato dell'informazione* e *servizio pubblico* all'interno di una *democrazia*, per mettere tutti in condizione di accedere alle opportunità informative e formative ed appropriarsi criticamente della conoscenza per edificare su di essa la *cultura* degli individui e delle comunità.

Partendo da queste premesse, possiamo considerare come un falso problema il dilemma che spesso viene proposto sull'utilità e sulla sopravvivenza stessa della biblioteca, provando invece a chiederci se e come esse possono fornire servizi utili alla collettività. Riformulato in questo modo l'interrogativo sul futuro della biblioteca e spostando la questione sulla collocazione del servizio bibliotecario nella società dell'informazione, occorre allora porsi il problema di come metterne a fuoco gli scopi e le funzioni¹.

Se volessimo definire oggi la *mission* cui la biblioteca deve rispondere non potremmo certo identificarla unicamente nella sua funzione di raccolta e immagazzinamento, di tipo archivistico, ma dovremmo porre l'accento su quella di servizio (non perché la prima non sia importante, ma perché è la seconda che giustifica la conservazione, anche quando essa sembra prevalere sull'uso): non è questa una novità, almeno per chi opera nel settore, ma nella percezione ge-

nerale, che accomuna spesso anche gli amministratori pubblici all'uomo della strada, prevale ancora l'idea della biblioteca come 'teca' e non come servizio. Vedremo poi che i due aspetti sono di fatto inscindibili. Ma, come è stato detto e come si tornerà a ribadire, una biblioteca non è caratterizzata soltanto dal fatto di contenere dei documenti bibliografici, poiché esistono tante raccolte librerie che non possono definirsi biblioteca. «La parola 'biblioteca' – ha scritto Michael Gorman – comprende i servizi, le raccolte librerie, il personale e una vasta gamma di attività che si svolgono all'interno e all'esterno dell'edificio, anche se solo quest'ultimo è la manifestazione visibile del concetto 'biblioteca'»². Personalmente, ritengo che permanga la necessità di dare corpo e visibilità al concetto di biblioteca e che sia questo il motivo per cui, nell'epoca del massimo sviluppo della rete e dell'accessibilità capillare al patrimonio culturale digitalizzato, si assiste alla costruzione di grandi edifici da destinare a biblioteca in tutte le maggiori città del mondo³.

La biblioteca è una raccolta di documenti organizzata in funzione dell'uso, «una organizzazione di documenti e delle notizie che li riguardano», scriveva Alfredo Serrai⁴, ed oggi, essendo venuta parzialmente meno la sua dimensione fisica – o, meglio, non potendosi limitare il raggio d'azione della biblioteca all'organizzazione e all'uso del materiale che è fisicamente presente all'interno della sua sede –, possiamo dire che la biblioteca è un istituto che eroga servizi a partire da una collezione di documenti, fisicamente posseduti o disponibili in rete. Infatti, la biblioteca contemporanea – che sarebbe errato definire semplicisticamente come una biblioteca virtuale, ma che è in realtà una biblioteca che in molti casi continua a fondarsi su una collezione di documenti cartacei, e che accanto ai servizi tradizionali di consultazione e lettura offre 'anche' servizi bibliotecari virtuali – mette a disposizione dei suoi utenti (che possono anche essere utenti remoti, che non hanno bisogno di recarvisi per poterne utilizzare i servizi) documenti analogici e documenti digitali, resi accessibili attraverso i legami in cui si articolano i rapporti fra le diverse 'teche' virtuali presenti in rete. La perdita di fisicità non modifica la natura del servizio, anzi consente di far emergere la realtà vera su cui si fonda la biblioteca. Non va però banalizzata la portata di queste trasformazioni, che esigono che le biblioteche trattino alla stessa stregua del materiale posseduto anche le collezioni virtuali, di cui spesso non si ha il controllo o sulle quali si può esercitare un con-

trollo molto più debole rispetto a quello riservato al materiale presente in sede.

Dicevamo che l'essenza della biblioteca va ricercata nel servizio che essa offre e non nella collezione che essa possiede:

L'elemento costitutivo di una biblioteca può essere individuato proprio nell'obiettivo di allestire una raccolta e progettare dei servizi allo scopo di rispondere a determinate finalità, di documentare l'elaborazione culturale e la produzione editoriale in un certo ambito disciplinare o geografico, di servire una specifica comunità di utenti, e così via. Senza questa forte consapevolezza degli obiettivi, e quindi senza questa proiezione al servizio, la raccolta rimane inerte e forse non può neppure dirsi biblioteca⁵.

È fondamentale per la biblioteca individuare esattamente la sua utenza di riferimento, il bacino (legato ad un territorio o ad un ambito semantico) e la comunità (costruita attorno ad interessi collettivi che uniscono un gruppo di cittadini che vive nella medesima località, un gruppo di ricercatori che coltiva un determinato campo di studi, o un gruppo di operatori che svolge una certa attività o che lavora all'interno di un organismo) su cui incardinare la propria azione. A partire dalle esigenze dell'utente e adoperando gli strumenti di ricerca approntati dalla biblioteca, sulla sua scrivania (che ormai può anche identificarsi con il desktop della sua postazione di lavoro) viene assemblata di volta in volta la raccolta di informazioni e di documenti che possono soddisfare tali esigenze.

L'organizzazione del servizio bibliotecario non si limita, quindi, all'allestimento di una sede, alla disposizione del materiale documentario, alla preparazione degli strumenti di ricerca con i quali gli utenti potranno reperire i documenti che meglio rispondono alle loro esigenze. Diventa sempre più importante il lavoro di analisi della domanda, espressa e inespressa, che la biblioteca intende soddisfare e la capacità di orientamento nei confronti di un universo documentario vastissimo e composito, nel quale va effettuato un lavoro di scavo, che presuppone un progressivo affinamento degli strumenti di ricerca e che comporta da parte della biblioteca un ruolo attivo di guida e assistenza degli utenti, fino a giungere ad individuare con precisione i documenti pertinenti a soddisfare in pieno le domande poste dall'utente.

Anche per questo motivo il termine 'biblioteca' va oggi attribuito essenzialmente al servizio erogato e non alla raccolta posseduta o all'edificio che l'accoglie, che in passato avevano invece un rilievo decisamente maggiore e che comunque conservano una loro rilevanza. Una volta, infatti, l'attenzione si concentrava prevalentemente sugli aspetti fisici e quantitativi della biblioteca, e cioè sulla raccolta di documenti che si era accumulata nel tempo e che di fatto si presentava come pre-costituita e pre-organizzata rispetto al momento in cui sorgeva la domanda. Oggi le biblioteche si muovono all'interno di un orizzonte che trascende i confini della raccolta libraria presente in sede ed offrono un servizio personalizzato, che nasce e viene confezionato nel momento in cui si manifesta la domanda e per il quale va effettuata una specifica ricerca che molto spesso va ben oltre il materiale posseduto, nel tentativo di trovare una bussola dalla quale farsi guidare nella navigazione all'interno di un *mare magnum* al tempo stesso affascinante e inquietante.

Da questo punto di vista, i confini tra la biblioteca e altri servizi di accesso alla conoscenza si fanno oggi più sfumati, non essendovi alcuna sostanziale differenza di ordine concettuale tra le attività svolte dalle diverse strutture, che dovrebbero essere capaci di integrare la loro azione e 'fare sistema'. Come abbiamo già visto, a qualcuno l'idea stessa di biblioteca può sembrare superata⁶ e c'è chi alimenta una discussione, prevalentemente nominalistica, che intende contrapporre le biblioteche ai centri di documentazione, la figura del bibliotecario a quella del documentalista, i cataloghi ad altri strumenti di ricerca documentaria.

Gli aspetti comuni che definiscono la funzione bibliotecaria vanno interpretati alla luce dei fini istituzionali di ciascuna biblioteca e vanno poi calati nelle specifiche realtà in cui ognuna di esse opera. Anche se l'identità di una singola biblioteca è essenzialmente determinata dalle relazioni che questa instaura con il tessuto in cui la sua azione si inserisce e con la propria specifica utenza, e quindi dal condizionamento ambientale che ne deriva per la fisionomia documentaria e per le politiche di offerta, è tuttavia possibile ricondurre le singole strutture ad alcuni modelli tipologici. Assumendo come quadro di riferimento le riflessioni presentate nel primo capitolo a proposito dei diversi circuiti del sapere⁷, possiamo discutere del ruolo di mediazione (e quindi della funzione culturale, informativa e formativa) che esercitano le biblioteche e i servizi di informazione e documentazio-

ne operanti nel mondo della ricerca, nel mondo dell'istruzione, a supporto delle attività amministrative e imprenditoriali, a livello di base e di prima divulgazione, nel campo dell'intrattenimento.

Una biblioteca che operi a supporto della ricerca (e che può appartenere ad un dipartimento universitario, ad un'accademia, ad un centro di studi e così via) ha innanzi tutto il compito di documentare la produzione scientifica ed editoriale in un determinato ambito disciplinare e di fornire agli studiosi di quel settore gli strumenti di lavoro per lo svolgimento delle loro ricerche. Talvolta queste strutture – che spesso sono dotate di fondi antichi di particolare pregio – operano una selezione nel pubblico, ammettendo alla consultazione solo determinate categorie di utenti o soltanto coloro che abbiano effettivamente necessità di utilizzare 'quel' materiale, cercando di conciliare così le esigenze del servizio al pubblico con quelle di conservazione e tutela. Possiamo assimilare a questa categoria le biblioteche nazionali che, pur non avendo una specializzazione di carattere disciplinare, hanno un'importante funzione documentaria: solitamente la biblioteca nazionale riceve – in base alla legge sul deposito obbligatorio, prevista dall'ordinamento di quasi tutti i paesi del mondo – e conserva tutta la produzione editoriale nazionale ed ha quindi il compito di documentare in modo completo, anche a futura memoria, la cultura nazionale.

All'interno delle scuole e delle università troviamo biblioteche finalizzate a offrire gli strumenti per la didattica e per lo studio individuale. Laddove l'insegnamento è fondato non solo sulla lezione frontale e su un rigido adempimento dei programmi di studio, queste biblioteche assolvono all'importante compito di fornire stimoli per l'approfondimento degli argomenti affrontati durante le lezioni e per offrire un più ampio ventaglio di opportunità formative. Una gamma diversificata di strutture potrà soddisfare le diverse esigenze, dalle più elementari (garantire la disponibilità delle principali opere di consultazione generale, dei manuali e delle letture consigliate per un esame) fino a quelle più sofisticate, di cui sono portatori gli studenti degli ultimi anni (opere e riviste specialistiche da consultare per la preparazione ad un esame di diploma o per la stesura di una tesi di laurea). All'interno delle istituzioni scolastiche troviamo anche biblioteche per i docenti, in cui questi possono attingere per lo svolgimento delle lezioni, per l'aggiornamento individuale, per la elaborazione dei propri studi.

Un altro genere di biblioteche specializzate è quello di enti, amministrazioni pubbliche, aziende: sono strutture ad uso interno con il compito di servire i bisogni quotidiani di chi lavora in queste strutture ed ha la necessità di consultare un documento, una norma, uno studio. Queste biblioteche o centri di documentazione, il più delle volte annesse ad un centro di ricerca o ad un ufficio studi, sono immediatamente finalizzate al raggiungimento degli scopi dell'organismo di cui sono emanazione, e possono dare un contributo importante alle attività istruttorie che precedono l'assunzione di una decisione, alle scelte strategiche e di mercato di una realtà commerciale o imprenditoriale, assumendo un ruolo di primo piano nella creazione, accumulazione e circolazione del *know how* su cui si fondano le attività di questi organismi.

Le biblioteche pubbliche territoriali hanno il compito di «offrire risorse e servizi, con una varietà di mezzi di comunicazione, per soddisfare le esigenze individuali e collettive di istruzione, informazione e sviluppo personale, compreso lo svago e l'impiego del tempo libero»⁸. Sono le prime biblioteche con le quali si entra in contatto, specie in quei paesi in cui esiste una consolidata tradizione per questo genere di servizi, e sono destinate a rispondere alle più svariate richieste provenienti dai cittadini appartenenti ad una comunità: si può trattare di esigenze di cultura generale e prima informazione, di divulgazione o di approfondimento non specialistico. Per il loro carattere, queste biblioteche cercano di intercettare i bisogni di tutta la comunità e non solo di quei cittadini che – per la loro condizione sociale o professionale, o per la fascia d'età cui appartengono, o per motivi più banali, come la vicinanza della propria abitazione alla sede della biblioteca – sono spinti maggiormente ad utilizzare il servizio bibliotecario. Queste strutture, che solitamente fanno capo agli organismi di autogoverno di una comunità locale (i Comuni), sono biblioteche 'per tutti' non perché appartengono a tutti o perché tutti vi possono accedere, ma in quanto concepite e progettate per soddisfare i bisogni di tutti, anche se, ovviamente, non verranno utilizzate in ugual misura dalle diverse categorie della popolazione. A volte queste biblioteche tendono ad accentuare particolari aspetti: dalla documentazione della storia e delle tradizioni locali alla promozione culturale e della lettura, dall'educazione permanente ai servizi per la prima infanzia.

Questa classificazione tipologica 'a maglie larghe' va poi ad affinarsi, combinandosi con le competenze di cui sono titolari le diver-

se articolazioni della pubblica amministrazione, con i fini istituzionali di ciascuna struttura e con le esigenze specifiche dell'utenza che ogni singola biblioteca è chiamata a servire. Sarebbe errato dare eccessiva enfasi a questa tipizzazione e ritenere che una biblioteca si debba appiattare su rigidi schemi; se è vero, infatti, che tutte le biblioteche appartenenti ad una stessa tipologia hanno dei connotati comuni, è ancora più vero che una biblioteca viene plasmata dalla propria storia, dal rapporto con i 'propri' utenti e dal modo in cui essi ne condizionano la fisionomia documentaria e di servizio, come vedremo tra poco. Da questo punto di vista, possiamo dire che non esistono biblioteche identiche e che ogni biblioteca è 'speciale', poiché è caratterizzata dal contesto in cui nasce e si sviluppa e dal proprio modo di essere.

Ciò che deve essere chiaro è che non è l'appartenenza amministrativa a determinare l'identità di una biblioteca, ma la funzione e l'uso: un Comune, ad esempio, può essere titolare di una biblioteca storica formata con l'acquisizione di raccolte provenienti da complessi conventuali o da collezioni private appartenenti a famiglie aristocratiche, oppure può dar vita a biblio-mediateche rivolte prevalentemente ad un'utenza giovanile, oppure a servizi di lettura e animazione per bambini e ragazzi; allo stesso modo, possono esistere biblioteche specializzate in un determinato ambito disciplinare presso un ateneo, un'azienda, un'accademia o un istituto culturale: si pensi alla contiguità di contenuti, ma anche alla diversità di scopi, che può esistere tra biblioteche a carattere economico costituite presso un dipartimento universitario, una banca, un assessorato, un'organizzazione sindacale di lavoratori o di imprenditori.

Va considerato poi che anche quelle biblioteche che non hanno una finalità primaria di conservazione potranno assumere funzioni di documentazione storica. Infatti, la biblioteca di una scuola o di una università conserverà tra le proprie raccolte il segno indelebile del modo in cui certe discipline sono state insegnate e studiate in quella struttura, una biblioteca comunale di base documenterà gli interessi prevalenti dei cittadini di quella località, la biblioteca o il centro di documentazione di un'azienda testimonierà dei tentativi effettuati per migliorare i prodotti immessi sul mercato.

Per concludere, possiamo dire che nessuna biblioteca può permettersi di essere autoreferenziale, ma dovrà costruire la propria peculiare fisionomia e i propri specifici obiettivi sulla consapevolezza

della *mission* che le viene assegnata dal sistema (ad esempio, le esigenze di un settore di studi o di attività, la vita di una comunità scientifica, locale o scolastica) in cui va ad inserirsi.

2. *Le relazioni con l'ambiente*

Ogni istituto, quindi, è l'espressione di un contesto ambientale e socio-culturale, di un sistema di circolazione delle conoscenze, che si rispecchia nelle sue raccolte, nella sua stessa configurazione fisica, nel suo quotidiano modo di agire. Una biblioteca improntata alla soddisfazione degli utenti, e che orienti le sue scelte alla ricerca della massima efficacia, si lascerà plasmare dall'andamento dei servizi e risulterà condizionata dall'uso che il pubblico ne farà. Essa, quindi, è definibile anche come il risultato dell'interazione con una determinata utenza e con i suoi bisogni; possiamo dire, in definitiva, che essa è la risposta a questi bisogni.

La biblioteca si fonda sul reticolo di relazioni che si stabiliscono con questo 'ecosistema' ed è a sua volta il risultato dell'unione organizzata di una varietà di componenti. Il concetto di *sistema* si può quindi applicare alle biblioteche in una duplice prospettiva, sia per definire il rapporto tra le varie componenti della biblioteca (i suoi fini istituzionali e le norme che ne disciplinano l'azione; le sue raccolte documentarie; le professionalità disponibili; gli aspetti strutturali, come la sede, le tecnologie e le attrezzature utilizzate, le risorse finanziarie; e così via), sia per indicare il modo in cui una biblioteca si rapporta al territorio e all'ambiente, all'utenza, alla produzione culturale ed editoriale, al più complessivo sistema di comunicazione di cui è parte.

Per completare l'analisi della *mission* della biblioteca ci possiamo soffermare sul ruolo che la biblioteca esercita nell'ambiente in cui è inserita, dove si trova a interagire con altre strutture e servizi, e schematizzare la sua azione come nella figura 1 (cfr. p. 44)?

La funzione di mediazione (contrassegnata dai punti 4, 5 e 6 e riunita nel rettangolo orizzontale tratteggiato in basso) serve a mettere in collegamento l'insieme che forma il rettangolo verticale di sinistra (in cui vengono rappresentate ai punti 2 e 3 le attività di produzione e offerta) con l'insieme che forma il rettangolo verticale di destra (in cui viene rappresentato ai punti 7 e 8 il lavoro di ricerca e uso dei

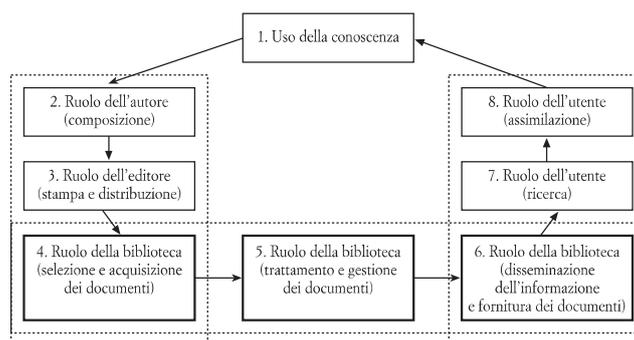


Fig. 1. *La biblioteca nel circuito della conoscenza.*

documenti effettuato dagli utenti). L'azione svolta dalla biblioteca su entrambi i versanti è riconducibile ai fini istituzionali che ne regolano il funzionamento, ne definiscono gli obiettivi e ne valutano i risultati, ed è solo l'insieme di queste attività (la formazione della raccolta corrispondente al punto 4, le attività biblioteconomiche del punto 5 che aggiungono valore ai documenti e che trasformano gli input in output, ed infine i servizi corrispondenti al punto 6) che descrive compiutamente la funzione della biblioteca. I tre rettangoli tratteggiati non sono altro che tre sottoinsiemi di un ideale sistema complessivo di produzione, trasferimento ed uso delle conoscenze, le cui finalità sono indicate al punto 1.

Se dovessimo immaginare la scomparsa della funzione esercitata dalla biblioteca attraverso il lavoro di individuazione, selezione e acquisizione dei documenti pertinenti ad una determinata utenza (4), il lavoro di catalogazione e di organizzazione delle informazioni relative ai documenti (5) ed infine le attività di disseminazione dell'informazione per favorire il recupero dei documenti (6), ci troveremo in una situazione di totale assenza di mediazione, in cui ciascun produttore di informazione e di documenti e ciascun ricercatore dovrebbe contare unicamente sulle proprie forze per farsi largo all'interno di un *docuverso*, per usare l'espressione che Ted Nelson ha coniato e Riccardo Ridi ha ripreso in più occasioni per definire

l'«intero universo dei documenti disponibili»¹⁰, in cui non è agevole né l'offerta né la domanda.

Le relazioni di interscambio tra la biblioteca e l'ambiente assumono una rilevanza fondamentale nella determinazione della sua efficacia. Non è pensabile, infatti, che una biblioteca possa fare bene il proprio lavoro senza che le vengano assegnati dei fini ben precisi, senza che essa riesca a individuare di conseguenza e con chiarezza gli obiettivi e gli strumenti necessari per poterli perseguire, e senza conoscere in profondità i bisogni della comunità da servire.

Solo in questo modo si potranno costruire raccolte organiche e organizzate in funzione della specifica attività di servizio che ciascuna biblioteca è chiamata ad assolvere.

La biblioteca si alimenta delle relazioni che stabilisce e deve essere rappresentativa di quella quota di offerta e di quella quota di domanda che in essa convergono in virtù dei propri compiti peculiari. Questa intima connessione della biblioteca con il suo ambiente e con le sue radici fa perdere validità a modelli astratti e generici di biblioteca – o, quanto meno, ne riduce fortemente il peso – e comporta la necessità che ogni biblioteca venga considerata tenendo conto del contesto in cui sorge e degli scopi cui è diretta.

In base alle circostanze cambierà non solo l'obiettivo di servizio e la politica di costruzione e sviluppo delle raccolte, ma anche il tipo di strumenti di mediazione da allestire, cioè il linguaggio con il quale la biblioteca interrogherà i documenti per individuarne i contenuti e con il quale comunicherà agli utenti le informazioni sul materiale disponibile. Se le relazioni con l'ambiente – un ambiente che è lecito supporre sia in continua evoluzione – sono forti e se sarà capace di recepire e introiettare i segnali che verranno dal sistema dell'offerta e dal sistema della domanda, la biblioteca non invecchierà e diventerà essa stessa, nel suo insieme, un documento e la *memoria dinamica* di un ambiente culturale e di un bacino di utenza.

In questo modo possiamo individuare due diversi aspetti della biblioteca, a seconda che la si veda da un versante esterno o da un versante interno: da una parte troviamo la biblioteca in quanto testimonianza e documentazione della produzione editoriale e scientifica in un determinato campo o in una determinata epoca, o rispetto ad una determinata area geografica o linguistica; dall'altra vi è la biblioteca come insieme di strumenti di lavoro, di ricerca, di studio, per un determinato gruppo di utenti. Per cui abbiamo di fronte la

biblioteca vista come raccolta documentaria e la biblioteca in quanto servizio, vista in relazione alle esigenze informative di un insieme di utenti. Se c'è sintonia fra questi due aspetti, cioè tra la materia prima su cui il servizio si fonda e i processi che in biblioteca si svolgono, allora avremo la possibilità di allestire una raccolta e un servizio rispondenti ai fini istituzionali della biblioteca.

Per conoscere una biblioteca, e quindi anche per gestirla, occorre percepirne le finalità e la matrice storica: è evidente che le sue collezioni e il modo in cui esse si sono formate sono il risultato del suo radicamento in un contesto, che le rende rappresentative dell'evoluzione di questo ambiente, dei gusti e dei bisogni di chi ci vive e vi opera, della comunità che esprime la biblioteca e se ne serve. Gli elementi che compongono tale ambiente interagiscono in modo talmente stretto e complesso che si può dire che la biblioteca cresca su se stessa, alimenti se stessa, segua naturalmente una sua linea di sviluppo, sempre che le radici nell'ambiente siano profonde e la politica di gestione sia coerente con i bisogni espliciti ed impliciti di tale ambiente. Al di là dell'*idea di biblioteca* che ne ha ispirato la fondazione e delle iniziative prese negli anni per dare concreta attuazione ad un progetto culturale, sarà la vita stessa della biblioteca a modellarne la fisionomia: la stratificazione che ne deriverà – e che potremo 'leggere' nelle raccolte come negli strumenti catalografici, anche percorrendo gli scaffali o le schede con lo sguardo, come in ogni altra testimonianza della sua storia, quale il registro in cui sono annotati i volumi consultati ed i nomi degli utenti che li hanno presi in prestito – documenterà le implicazioni ambientali che hanno accompagnato le vicende di quell'istituto e costituirà quindi la 'scatola nera' non solo della biblioteca, ma anche della comunità in cui essa sorge.

3. *L'organizzazione della memoria collettiva*

La funzione archiviale della biblioteca – che, parafrasando Guglielmo Cavallo¹¹, potremmo definire come 'sostegno della memoria' – non va messa in relazione soltanto alle esigenze di tutela della produzione culturale, scientifica, editoriale da tramandare nei secoli, né alle esigenze di pochi studiosi che hanno bisogno di consultare per le proprie ricerche pubblicazioni antiche. Questa funzione ha anche una valenza sociale molto più forte, che ancora una volta nasce dal-

la connessione che unisce una raccolta libraria all'ambiente da cui essa trae origine e sviluppo. È interessante notare come la funzione di conservazione ciclicamente torni in auge, spesso in antagonismo a quella della fruizione e della diffusione, e come venga oggi individuata tra i compiti primari della biblioteca: sarebbe miope circoscrivere la questione solo alla conservazione delle testimonianze del passato, perché «il problema della permanenza e dell'accessibilità a lungo termine dei documenti digitali, e la conservazione della cultura del secolo appena concluso pone problemi non inferiori a quelli di un passato più lontano, e forse meno scontati»¹². Di fronte alla instabilità della documentazione – e della conoscenza stessa – del mondo contemporaneo, la conservazione si presenta quindi come presupposto del mantenimento della disponibilità. L'obsolescenza fisica dei documenti digitali è di scottante attualità e chiede che venga affrontato seriamente l'impegno dell'archiviazione, della conservazione e della rigenerazione di questo tipo di prodotti¹³.

La biblioteca è uno degli elementi in cui si incarna l'identità culturale di una comunità. Emblematica, in questo senso, è l'analisi della composizione delle raccolte di talune biblioteche, che hanno incamerato nei loro fondi numerose collezioni private, concepite e cresciute come 'residuo naturale' della vita e dell'attività di determinate famiglie o personaggi, specchio fedele delle relazioni che i possessori intessevano, rappresentative dell'ambiente e dell'epoca in cui tali collezioni erano nate¹⁴.

Accanto a questa attenzione agli aspetti peculiari e al microcosmo che circonda una biblioteca, è importante che non si perda il legame con la universalità del sapere e che si cerchi di dare alla biblioteca anche una funzione di finestra affacciata su un mondo più vasto. Nel caso di una biblioteca universitaria, ad esempio, si tratta di conciliare il dovere di palesare il modo in cui in quella sede certi temi sono stati studiati e insegnati con il compito di rappresentare anche altri filoni di studio e scuole di pensiero diverse da quelle praticate dai ricercatori che lavorano in quell'ateneo, per un elementare dovere di pluralismo e completezza di documentazione, ma anche per fornire stimoli nuovi. Allo stesso modo, una biblioteca pubblica che sorga in una regione in cui siano particolarmente sentiti i problemi delle minoranze etniche e linguistiche e che intenda favorire chi coltiva le tradizioni popolari e folkloriche e gli studi demo-etno-antropologici, dovrà sicuramente rappresentare nelle sue collezioni questi interessi, ma

sbaglierà a rinchiudersi solo su di essi; la biblioteca farà bene, quindi, ad acquisire materiale anche su temi e in lingue che non rientrano nelle tradizioni storiche e culturali di quell'area, portando così una ventata di aria fresca e mostrando ai propri utenti che esistono anche altri mondi e altre abitudini. Tra i compiti delle biblioteche, infatti, troviamo anche quello di non appiattirsi sui gusti più convenzionali degli utenti e di offrire loro occasioni per ampliare e rinnovare i propri orizzonti: è un lavoro, questo, che va svolto con intelligenza, discrezione ed equilibrio, senza intenti pedagogici e prevaricazioni.

La fisionomia che deriva ad una biblioteca è il risultato di questi complessi processi di sedimentazione. Dire che la biblioteca è principalmente il ritratto dell'ambiente che la genera ed in cui essa cresce, vuol dire che le sue raccolte documentarie, ma anche i suoi inventari, i suoi cataloghi e la sua stessa dislocazione fisica testimoniano il legame con tale ambiente e l'azione che la biblioteca esercita al suo interno. Ed è qui che vanno cercate le motivazioni all'attività di conservazione e tutela, che per questa ragione non hanno un carattere meramente antiquario o museale, non si indirizzano al culto del cimelio, ma alla salvaguardia della memoria collettiva. Esse debbono dedicare la medesima attenzione che solitamente si riserva al manoscritto miniato o all'edizione rara, anche all'atto di donazione di una collezione privata, ai documenti contabili e d'archivio che consentono di venire a capo della provenienza dei libri, al registro dei prestiti di un circolo di lettura e alle fonti statistiche sull'uso dei materiali, agli inventari topografici, alle antiche segnature di collocazione, e a quelle altre testimonianze storiche che ci mettono in condizione di ricostruire i criteri di ordinamento e l'uso di un'antica raccolta, lo sviluppo delle discipline e delle forme di comunicazione letteraria, il modo in cui certi problemi venivano affrontati ed i dibattiti che ne scaturivano, il differente tipo di approccio che i lettori hanno avuto nel tempo nei confronti delle diverse questioni, le tematiche verso le quali si indirizzava la sensibilità di una comunità e dei suoi componenti. Potremo mettere in luce così anche il nesso tra la biblioteca e la vita delle istituzioni che l'hanno governata, si tratti di un'amministrazione cittadina, un'università, un istituto culturale, un monastero o altro ancora.

In questo senso la funzione di conservazione non attiene solo ad alcune biblioteche storiche e di ricerca, ma coinvolge, sia pure in modo diverso, tutte le biblioteche indistintamente. Si pensi ad una

biblioteca comunale che voglia raccogliere sistematicamente le diverse testimonianze della storia locale: in essa potrebbero finire col convivere la raccolta privata di una famiglia aristocratica o di un nobile locale, alcune monografie storiche ed alcuni studi eruditi, il giornale parrocchiale, i documenti prodotti da un'associazione di ambientalisti, volantini e manifesti utilizzati per la propaganda elettorale, materiale d'archivio di un'azienda agricola, le mappe e le planimetrie di quartieri ed abitazioni, l'archivio del vecchio fotografo del paese o di un architetto che ha progettato numerosi edifici, le mappe del vecchio piano regolatore e così via. Avremo alla fine una raccolta molto composita, formata di materiali eterogenei, antichi e moderni, cartacei e audiovisivi, aventi come denominatore comune la storia e la vita di una comunità. Vanno individuate e messe in atto procedure di organizzazione e mediazione di questa raccolta, per evidenziarne il tessuto unitario, al di là delle finalità differenti per cui questi diversi documenti sono nati e della loro varietà tipologica, e per favorirne l'accesso. Gli strumenti di mediazione dovranno proporsi come repertorio di documentazione locale e dovranno dare *a posteriori* un'organicità a questo insieme, descrivendo tutti i materiali in modo da stabilire relazioni tra i diversi documenti che sono confluiti nella biblioteca, mettendo in evidenza il motivo per cui essi sono presenti nella sezione locale, predisponendo percorsi di ricerca che consentano ai potenziali utenti di ricavarne il massimo beneficio.

È in questa miscela l'elemento costitutivo e caratterizzante di una vera biblioteca, nata per rispondere a finalità pubbliche, che la distinguono da una collezione libraria privata, in quanto la biblioteca si configura come un laboratorio in cui un elevato numero di utenti può riconoscersi e trovare risposta ai propri bisogni informativi.

Questi problemi assumono una veste nuova nell'era della rete. Se può sembrare sbagliato – e lo è certamente – rinchiudersi in un angusto 'particolare' localistico, ciò non vuol dire che si debba ignorare il rischio opposto, e cioè quello di far diventare ogni biblioteca come il terminale anonimo di una megabiblioteca universale, corrispondente all'insieme dei documenti esistenti ed accessibili tramite Internet. La ricerca di un'identità ben definita è resa oggi più difficile dalla continua tentazione all'universalità che viene dalla rete, ma va ricercata proprio in un equilibrato rapporto generale/particolare. A pensarci bene, l'idea stessa di biblioteca poggia su una contraddizione, in quanto oscilla tra l'aspirazione a garantire l'accessibilità, senza confi-

ni, a tutto il sapere del mondo e l'esigenza di incardinare la propria esistenza su un concreto contesto per soddisfare i bisogni informativi della propria utenza particolare, tra una dimensione universale e una dimensione locale. La biblioteca è un servizio 'glocale' – prendiamo qui a prestito l'espressione usata per esprimere l'integrazione di realtà locali e globali – e sono le finalità di servizio a tracciare la via mediante la quale, a partire dall'analisi dei bisogni di una comunità e di ogni singolo individuo che ne fa parte, selezionare all'interno della rete le informazioni e i documenti pertinenti. In questo modo l'utente, accompagnato e assistito dalla guida che gli può venire dai servizi della biblioteca, può navigare nell'universo dei documenti disponibili e costruire con le sue stesse mani una biblioteca su misura per le sue determinate esigenze. In uno dei primi lavori italiani sulla biblioteca virtuale è stato detto che «la visione strettamente personale che l'utente ha dell'insieme delle risorse informative è caratteristica fondamentale del concetto di biblioteca virtuale»¹⁵.

Non viene meno, quindi, il concetto di *raccolta*, ma si accentua la necessità di rapportarlo di volta in volta alle esigenze per le quali la raccolta viene allestita e alla idoneità degli strumenti con i quali essa diviene fruibile.

4. Cinque leggi, semplici e fondamentali

I compiti delle biblioteche e i principi generali che ne regolano il funzionamento furono enunciati nel 1931 con affermazioni semplici, e al tempo stesso assai dense di significato, da Shiyali Ramamrita Ranganathan:

1. i libri esistono per essere usati;
2. a ogni lettore il suo libro;
3. a ogni libro il suo lettore;
4. risparmia il tempo del lettore;
5. la biblioteca è un organismo che cresce¹⁶.

Le 'tavole della legge' che lo studioso indiano aveva coniato resistono benissimo all'usura del tempo, malgrado due tra i più grandi bibliotecari e biblioteconomi viventi abbiano cercato di rivisitarle e riformularle¹⁷. Nessuno, però, è riuscito a sintetizzare così bene ed in un modo altrettanto efficace le verità fondamentali che con continuità ispirano l'azione della biblioteca e sono alla base delle discipline pra-

ticate dai bibliotecari. La loro attualità è dimostrata dal fatto che possiamo ora utilizzarle per puntualizzare alcuni concetti di fondo sui quali si basa la descrizione del ruolo della biblioteca nella società attuale ed il modello funzionale che qui si sta cercando di tracciare.

La prima legge, definendo che la funzione per cui i documenti vengono prodotti è la loro utilizzazione, ci riporta ai temi principali della comunicazione scritta, ma ci ricorda anche il dovere primario del servizio. Parafrasando Ranganathan ed estendendo questo concetto, ho scritto recentemente che *libraries are for use* e che tutta la vita delle biblioteche è, o dovrebbe essere, orientata alla produzione di servizi per l'utenza e che nulla nelle biblioteche avrebbe senso se non fosse orientato al servizio¹⁸.

In che cosa consista il servizio bibliotecario ce lo dicono chiaramente la seconda e la terza legge: procurare a ogni libro il suo lettore e ad ogni lettore il suo libro. Tradotto in pratica significa che la biblioteca ha il compito di stabilire una comunicazione biunivoca tra documenti e utenti, costruendo raccolte che siano coerenti con i fini istituzionali e con i bisogni informativi degli utenti, allestendo strumenti di mediazione catalografica accessibili per gli utenti, ed assistendo questi ultimi nella loro attività di ricerca, in modo da favorire l'incontro tra libri e lettori. Se la biblioteca saprà effettuare con rigore questo lavoro sarà possibile confezionare un servizio personalizzato, capace di aderire precisamente alle esigenze di ciascun utente, e la biblioteca mostrerà in questo modo la sua utilità sociale. Così essa conquisterà la fiducia dei suoi utenti, perché questo sarà il modo migliore per dimostrare nei fatti che la biblioteca si è data lo scopo di esaudirne le richieste e perché l'offerta di un servizio personalizzato darà al cliente/utente la sensazione di essere al centro dell'attenzione innanzi tutto come persona: «a ogni utente la sua biblioteca», avrebbe detto forse Ranganathan.

Questo atteggiamento produrrà un alto grado di soddisfazione nel pubblico. E siamo giunti così al quarto dei precetti dettati da Ranganathan. Non far perdere tempo agli utenti vuol dire mettere il servizio al primo posto e porsi l'obiettivo di generare negli utenti la massima soddisfazione:

Se si ragiona dal punto di vista dell'utente, l'esperienza ideale di contatto con la biblioteca non può che essere sintetizzata così: massimo beneficio (l'utente ritiene che la prestazione dell'erogatore abbia soddisfat-

to pienamente le sue aspettative di servizio), sacrificio minimo (l'utente giudica accettabile la spesa sostenuta in termini di tempo e di denaro). Il livello di soddisfazione sarà tanto più alto, quanto più ci si avvicinerà a questo risultato¹⁹.

Possiamo quindi individuare la 'risorsa tempo' come emblematica del sacrificio che viene richiesto all'utente per poter trovare risposta ai suoi quesiti: recarsi in biblioteca o connettersi ad essa *on line*, effettuare una ricerca in repertori bibliografici e poi nei cataloghi, usufruire eventualmente dell'aiuto del bibliotecario, chiedere i documenti che si intendono consultare, attendere che gli vengano recapitati, consultarli, e così via. Dall'usabilità degli strumenti di ricerca, dall'efficacia dei servizi di assistenza e consulenza, dalla rapidità dei servizi di fornitura dei documenti dipende in larga misura la soddisfazione dell'utente.

La quinta e ultima legge racchiude in un certo senso tutte le altre: una biblioteca in crescita continua per quantità e varietà, una biblioteca che si sviluppa, che rinnova le sue strategie e i dispositivi tecnici utilizzati per l'erogazione dei servizi, che è vitale e che riesce a rappresentare nelle sue raccolte e nei suoi strumenti di mediazione l'evoluzione della domanda e dell'offerta, che è in sintonia con lo sviluppo dell'ambiente in cui sorge, una biblioteca che sappia essere tutto questo è il presupposto delle indicazioni fornite dalle quattro precedenti leggi. Il concetto di crescita, quindi, non va letto solo come crescita quantitativa delle collezioni documentarie, che è connotata al meccanismo di accumulazione dei documenti ma che non necessariamente dovrà proseguire all'infinito, ma va riferito anche al potenziale informativo che una biblioteca è capace di mettere in campo per fronteggiare le richieste dei suoi utenti.

Infatti, al giorno d'oggi si può definire 'in crescita' e 'in sviluppo' una biblioteca che, invece di fare affidamento esclusivo sulle proprie raccolte, punti molto sui suoi servizi informativi e sull'interazione con le risorse disponibili in rete.

Fu lo stesso Ranganathan, in un suo lavoro successivo, a mettere in relazione le cinque leggi che egli aveva elaborato con il *reference*, sostenendo con forza il suo carattere essenziale di servizio personalizzato che mette in contatto l'utente con i 'suoi documenti', e cioè con tutti i documenti, e soltanto con quelli, di cui egli ha precisamente bisogno in un determinato momento²⁰.

5. *La mediazione, carattere costitutivo della biblioteca*

Per accompagnare, guidare, favorire l'incontro fra utenti e documenti le biblioteche si avvalgono di un insieme articolato di servizi e strumenti di mediazione. Il peso che viene attribuito a questa funzione è giustificato dal fatto che l'utilizzo dei documenti ed il soddisfacimento degli utenti rappresentano il culmine dei valori che guidano l'azione della biblioteca. La piena comprensione del rilievo che questa funzione assume nella vita di una biblioteca richiede che essa venga analizzata da un punto di vista concettuale e non solo tecnico, cosa che faremo invece nel capitolo 4.

Per avere un'idea delle dimensioni del fenomeno è opportuno ricordare il ritmo esponenziale con il quale si incrementa la produzione di conoscenze. Per quanto riguarda la sola editoria libraria si passa dalle 40.000 edizioni stampate nel mondo durante il XV secolo alle 250.000 del secolo successivo, al milione circa di edizioni prodotte nel XVII secolo, e così via, fino a superare alla fine del XX secolo di gran lunga un milione di nuovi titoli pubblicati mediamente ogni anno²¹; si pensi che solo in Italia si pubblica un nuovo libro ogni 10 minuti²² e sono attualmente in commercio circa mezzo milione di titoli²³. Se è giustificato che per l'editoria tradizionale si parli di vera e propria *paper storm*, tempesta di carta stampata, non è da meno la crescita del materiale iconico, delle registrazioni sonore, della documentazione offerta in rete, se solo si pensa che dai 4 nodi di Arpanet attivi nel 1969 si è ormai passati ad oltre 100 milioni di siti collegati a Internet e si stima che il numero di pagine Web, che già nel 1999 aveva superato il miliardo e mezzo, sia oggi di circa 10 miliardi²⁴. Di fronte a questi dati è persino banale sottolineare che una tale crescita quantitativa richiede un'attenta selezione di ordine sia quantitativo che qualitativo ed un successivo lavoro di indirizzamento e accompagnamento degli utenti, che favorisca l'incontro fra domanda e offerta.

Il lavoro di mediazione, inteso in senso lato, prescinde parzialmente dalle biblioteche e comprende anche i servizi bibliografici, sia pubblici che commerciali, che hanno lo scopo di documentare la produzione editoriale nel suo insieme e di fornire informazioni aggiornate sulle pubblicazioni correnti. Per quanto riguarda la biblioteca, si può dire che il lavoro di mediazione parte dalla fase di analisi e interpretazione della domanda potenziale e si sviluppa attraverso

so la definizione di una fisionomia documentaria e di servizio capace di soddisfarla, si concretizza poi in una politica delle acquisizioni e nelle attività di trattamento catalografico, attraverso le quali si individuano ed evidenziano i caratteri distintivi di un documento (il suo nome e cioè il titolo, l'autore che lo ha creato, l'editore che lo ha prodotto, la forma fisica che gli è stata data, l'argomento trattato e così via), da segnalare agli utenti e da utilizzare come criteri di ricerca per poterli reperire all'interno di un catalogo (e cioè nell'insieme ordinato di queste descrizioni), e si conclude infine con la fornitura del documento originale o di una sua riproduzione.

In questa accezione ampia, la mediazione connota gran parte delle attività bibliotecarie e perciò può essere assunta come carattere costitutivo della biblioteca stessa. In termini più specifici, si parla di mediazione per indicare il lavoro di catalogazione, il confezionamento dell'offerta ed il servizio di *reference* e di informazione bibliografica. Nella mediazione si riversa l'antica ambizione a dominare l'universo bibliografico ed in essa possiamo riconoscere una costante che ha accompagnato nel tempo la storia della cultura e non solo delle biblioteche, ma che ha conosciuto notevoli evoluzioni sia per le forme che questa attività ha assunto nelle diverse epoche sia per le tecnologie utilizzate. Gli utenti chiedono alla biblioteca e, ancor più, al 'sistema bibliotecario' – intendendo con questo termine l'insieme virtuale delle biblioteche cui ci rivolgiamo come se fossero un tutt'uno – di assicurare la registrazione, la localizzazione e la disponibilità dell'intera produzione documentaria e di mettere in comunicazione in modo efficace la totalità dell'offerta e la totalità della domanda. Quella complessa 'organizzazione bibliografica' che è la biblioteca si regge su due pilastri, egualmente importanti e complementari l'uno all'altro:

a) il *controllo bibliografico*: quell'insieme di strategie e strumenti che consentono il controllo e lo scambio delle informazioni relative alle pubblicazioni;

b) la *disponibilità delle pubblicazioni*: quell'insieme di strategie e strumenti che consentono la fruizione effettiva delle pubblicazioni²⁵.

La mediazione ha lo scopo di realizzare entrambi questi obiettivi ed è a questo fine che vengono allestiti i cataloghi di una biblioteca o di un insieme di biblioteche.

Si assiste oggi ad una crescente complessità della mediazione informativa, per effetto del vertiginoso aumento e della diversificazione della produzione documentaria, ma anche per la dilatazione della domanda provocata dalla scolarizzazione di massa e dalle dinamiche della società dell'apprendimento. Non è più sufficiente la rigorosa predisposizione di bibliografie e cataloghi, per cui possiamo dire che oggi fanno parte della 'famiglia allargata' degli strumenti di mediazione anche alcuni servizi, come il *reference*, e alcune attività, come l'istruzione degli utenti, che sono finalizzate a mettere i fruitori del servizio nelle condizioni migliori per una ottimale utilizzazione del materiale documentario. A questa medesima famiglia appartengono anche altri strumenti, come i cataloghi sistematici (*directory*) di risorse in rete e gli stessi motori di ricerca, che – pur collocandosi al di fuori del contesto bibliotecario vero e proprio – sono senz'altro riconducibili alla tradizione del lavoro di descrizione, classificazione, indicizzazione e localizzazione dei documenti.

Le responsabilità delle biblioteche nei confronti dell'uso di Internet sono considerevoli, come ha affermato l'Ifla in un suo documento del 2002:

Le biblioteche e i servizi informativi hanno il compito di facilitare e promuovere l'accesso pubblico a un'informazione e a una comunicazione di qualità. Bisogna aiutare gli utenti mettendo a loro disposizione le competenze necessarie e ambienti adeguati, dove possano utilizzare liberamente e con fiducia le fonti informative e i servizi prescelti.

Oltre alle tante risorse valide disponibili tramite Internet, ve ne sono di inesatte, fuorvianti e potenzialmente offensive. I bibliotecari dovrebbero fornire informazioni e risorse che aiutino gli utenti a imparare a utilizzare Internet e l'informazione elettronica in modo efficace ed efficiente. Dovrebbero promuovere attivamente e agevolare un accesso responsabile a informazioni di qualità per tutti i loro utenti, compresi i bambini e i giovani²⁶.

Se la mediazione, che include anche il sostegno agli utenti affinché sviluppino le capacità di utilizzare nel modo migliore le risorse informative disponibili, è compito precipuo della biblioteca e da sempre ne caratterizza l'azione, non va trascurata la rilevanza delle trasformazioni che investono questa attività, e pertanto non si possono ignorare i condizionamenti che le biblioteche – ma più in gene-

rale i meccanismi di trasferimento delle conoscenze – hanno subito, specie da quando la natura dei documenti, le forme di comunicazione e l'approccio dei fruitori hanno cominciato a misurarsi con l'esplosione del fenomeno Internet.

Per questi motivi sembra forse oggi riduttiva una celebre affermazione di Michael Gorman – risalente però a quasi venti anni fa, precedente quindi lo sbalorditivo sviluppo di Internet, e con la quale avevo pubblicamente concordato in passato – secondo la quale, malgrado le innovazioni indotte dalle tecnologie, per le biblioteche non è cambiato nulla di fondamentale²⁷. Se è vero, infatti, che gli scopi della mediazione rimangono immutati, non si può fare a meno di riflettere con la dovuta attenzione sulla profondità e sulla rapidità delle trasformazioni che hanno investito il modo in cui la mediazione viene allestita.

6. La «reference library»

Ciò che è stato detto finora, in questo e nel precedente capitolo, a proposito del servizio di *reference*, dovrebbe renderne evidente la centralità. Ma forse non se ne può più parlare come di una parte, un aspetto, un settore della biblioteca, perché questo tipo di servizio e questo particolare modo di intendere la funzione di mediazione può essere assunto come il principale elemento caratterizzante del servizio bibliotecario nelle sue diverse espressioni, almeno così come lo si intende in questa sede: «reference è la biblioteca»²⁸.

Al di là delle differenziazioni legate alle singole tipologie, esistono alcuni tratti comuni che possono delineare lo stile di servizio di un modello di biblioteca coerente con le strategie che sono state individuate nelle pagine precedenti.

La dimensione 'glocale' risponde agli interessi di tutti e può essere garantita da una biblioteca che – allo scopo di rapportare la globalità del sapere all'ambito specifico in cui presta la sua azione – cerchi di coniugare, da una parte, l'esigenza di partire da un'analisi e da un'interpretazione circostanziata dei diversi bisogni informativi per poter offrire a ciascun individuo un servizio personalizzato nei contenuti, negli strumenti, nei linguaggi, e dall'altra, la vocazione a rendere accessibile l'universalità delle conoscenze senza alcuna limitazione. Ciò significa costruire una biblioteca attrezzata per accogliere e orientare i singoli utenti, per reperire e mettere a disposizione

ogni sorta di informazioni e documenti, per integrare il servizio erogato localmente all'interno di una prospettiva di rete. Non si può offrire tutto a tutti nello stesso modo.

Ranganathan ha definito il servizio di *reference* come il vero lavoro del bibliotecario e si cercherà ora di tracciare il profilo di un modo di 'essere biblioteca' che può incarnarsi in diversi contesti. Si tratta, è chiaro, di una sorta di biblioteca ideale, che andrà realizzata cercando di rendere compatibili i connotati che qui verranno illustrati con le specifiche e concrete esigenze che essa dovrà soddisfare.

Le caratteristiche della *reference library*²⁹ che proveremo a descrivere ora possono adattarsi, infatti, sia ad una biblioteca specialistica che si rivolge ad un'utenza di ricerca, sia ad una biblioteca di base e d'informazione generale che si rivolge ad un pubblico vasto e indifferenziato. Ma non finisce qui: possiamo anche trovarci di fronte a biblioteche nelle quali, proprio in virtù di questa loro particolare caratterizzazione, fondata essenzialmente sul servizio *one-to-one* e sull'accesso ad ampio raggio alle risorse informative e documentarie disponibili in rete, convivono 'anime' diverse e che assumono una configurazione non facilmente riconducibile alle tradizionali tipologie. A quest'ultimo modello appartengono per alcuni versi biblioteche di differente derivazione: la nuova Bibliothèque de France voluta da François Mitterrand, che al livello *haute-de-jardin* si presenta come una biblioteca di studio e alta divulgazione, mentre il livello *rez-de-jardin* si può definire come una tipica biblioteca di ricerca ad accesso riservato³⁰; parimenti, la New York Public Library si propone come biblioteca pubblica d'eccellenza e persegue sia l'obiettivo di soddisfare le esigenze di informazione e consultazione generale di una grande metropoli, sia quello di raccordare, attraverso le sue collezioni ed i suoi servizi, queste esigenze a quelle del mondo della ricerca e della specializzazione³¹.

Una biblioteca di questo tipo parte dal presupposto che nella società contemporanea non esistono più una 'stagione dello studio' e una 'stagione del lavoro' separate tra loro in modo netto e poste in sequenza cronologica, nelle quali le competenze prima si acquistano e poi si spendono, per cui attua una politica di *convergenza e integrazione* tra attività di studio, di lavoro ed uso del tempo libero, tra servizi di base e servizi specialistici, tra cultura umanistica e cultura scientifica, tra media e linguaggi diversi. La personalizzazione del servizio consente di selezionare di volta in volta, all'interno di un pa-

norama così vasto e che potrebbe risultare disorientante, ciò che è effettivamente utile ed appropriato.

La tipologia di documenti posseduti e accessibili e l'offerta di servizi dovranno essere variegate, in quanto la *reference library* ha l'ambizione di rappresentare al suo interno la complessità e l'articolazione del sapere contemporaneo e si rivolge con linguaggi diversificati ai diversi pubblici che si propone di aggregare. In questa biblioteca l'utente non è mai abbandonato a se stesso, ma viene costantemente supportato da un'attività di assistenza e consulenza molto qualificata. Stiamo parlando di una *biblioteca centrata sull'utente*, impostata sulla convivenza e sull'interazione di utenti, documenti e bibliotecari. Questa biblioteca si fonda sull'incontro tra la domanda (i suoi pubblici) e l'offerta (i servizi), attraverso i documenti, le fonti, gli strumenti. Infatti, a ciascuna diversa tipologia di domanda espressa o latente nelle diverse fasce di pubblico si risponderà con un'offerta mirata e allestendo servizi specifici, trattando «clienti diversi in maniera diversa»³², il che richiederà l'utilizzo di documenti e fonti informative differenziate e l'impiego degli strumenti professionali e tecnologici più adatti alle varie necessità. Il modello di biblioteca al quale si pensa è un modello flessibile e reattivo, capace di mettersi in posizione di ascolto nei confronti degli utenti e di interagire con essi in modo da produrre servizi di qualità e rispondenti – per i loro contenuti e per il modo in cui vengono erogati – ai bisogni di ciascun utente. Gli obiettivi di offerta di una biblioteca di questo tipo non escludono *a priori* nessuno.

Ovviamente, le questioni si porranno in termini diversi a seconda che il modello venga realizzato in un ambito di servizi per la ricerca (biblioteca specializzata o universitaria) o di servizi per i cittadini (biblioteca pubblica o di base). Ma, ad una *reference library* potrà ricorrere chiunque abbia un bisogno informativo, indipendentemente dalla sua capacità di esprimere questo bisogno: il giovane e il comune cittadino di qualsiasi età che sia mosso da una semplice curiosità o da un interesse legato all'attualità o alla sua vita quotidiana, ai suoi rapporti con la società civile e le istituzioni; lo studente che si avvia alla ricerca o che intenda coltivare alcuni settori di studio; lo studioso e il ricercatore che abbiano l'esigenza di ampliare lo spettro della propria indagine oltre i rigidi schemi degli specialismi; i professionisti, gli imprenditori, i funzionari, i quadri dirigenti e quanti possano avere la necessità di documentarsi su un qualsiasi campo di

attività o di aggiornare il proprio bagaglio di conoscenze professionali. Non sarà l'utente a dover apprendere il linguaggio della biblioteca, ma quest'ultima a sapersi esprimere con un linguaggio comprensibile ai suoi utenti.

Sotto questo punto di vista, la *reference library* non solo costituisce la forma più avanzata di biblioteca specializzata e di biblioteca pubblica a carattere generale, per le sue potenzialità di offerta e per la sua capacità di essere fortemente e immediatamente reattiva nei confronti dell'evoluzione dei bisogni del pubblico; essa va oltre queste tipologie, perché meglio di altre può curare i nuovi campi del sapere e il loro sviluppo interdisciplinare, che nessuna biblioteca di ricerca, proprio in quanto biblioteca specialistica, documenta a sufficienza e con tempestività³³.

Una biblioteca con obiettivi tanto impegnativi, per quanto di spugna di collezioni ampie, non può avere la pretesa di essere autosufficiente e dovrà necessariamente puntare molto sui servizi di rete: solo una quota dei bisogni che ad essa si rivolgono potranno essere soddisfatti direttamente, mentre nella maggior parte dei casi essa eserciterà una funzione di filtro e orientamento verso altre fonti. La fisionomia documentaria di una biblioteca di questo tipo sarà caratterizzata essenzialmente dal suo apparato di ricerca (repertori di dati, strumenti di ricerca bibliografica su vari supporti, cataloghi e basi di dati per la localizzazione dei documenti). La garanzia di organicità può essere assicurata solo da un sistema integrato di gestione delle informazioni e dall'allestimento di strumenti di mediazione molto efficaci.

Un'organizzazione dei servizi al pubblico coerente con questa impostazione si fonda su un'articolazione dello spazio improntata ai principi dell'accoglienza e della promozione. La qualità e l'organizzazione funzionale della sede non saranno influenti ai fini della possibilità di realizzare questo modello di servizi e saranno anche essenziali per una corretta percezione da parte del pubblico degli obiettivi che la biblioteca intende proporsi. Il prototipo che maggiormente si avvicina alla biblioteca che qui si sta presentando è quello realizzato in alcune biblioteche pubbliche tedesche e che va sotto il nome di *dreigeteilte bibliothek* (biblioteca tripartita o a tre livelli)³⁴: qui, i primi servizi che gli utenti incontrano sono quelli di orientamento e di informazione generale, passando poi all'utilizzo dei servizi di lettura e consultazione di base, ed infine ai servizi specialistici, più complessi e destinati ad un pubblico più motivato e se-

lezionato. Questi tre livelli di servizio trovano riscontro anche in tre 'aree logiche' in cui sono scandite le funzioni e gli ambienti, per favorire una graduale 'scoperta' della biblioteca e dei suoi servizi.

L'*area d'ingresso* è di fatto l'atrio della biblioteca da un punto di vista sia architettonico che concettuale. Questo primo modulo del servizio – che si rivolge a chi ha interessi ancora non ben definiti e che sviluppa ulteriormente ciò che nel mondo anglosassone viene chiamato *browsing area*³⁵ – precede, fisicamente e funzionalmente, le sale di lettura e i magazzini ed ha lo scopo di far sentire immediatamente a proprio agio l'utente, aiutandolo a superare il 'timore della soglia', cioè l'imbarazzo e la soggezione che spesso ostacolano il rapporto tra la biblioteca e l'utente, introducendolo in modo guidato all'utilizzo dei diversi servizi. Troviamo ubicati in questo ambiente i servizi di accoglienza³⁶ e una parte del materiale documentario che funga da biglietto da visita della biblioteca. In questo spazio, infatti, dovrà trovare posto anche una prima esposizione del materiale librario, in particolare quello di prima informazione: scaffali, vetrine e bacheche dedicate a presentare il materiale secondo 'aree di interesse' il più possibile aderenti ai gusti più comuni e mutevoli dell'utenza. Si tratta di andare oltre la solita vetrina delle novità, e oltre le iniziative che mirano a cogliere alcune occasioni legate all'attualità culturale, politica, sociale o ad altri eventi che possono stimolare la curiosità del pubblico per determinate pubblicazioni. La scelta dei temi cui dedicare questi settori e il modo di allestirli possono variare di molto in relazione ai fini istituzionali e alla fisionomia della biblioteca. Trattandosi di un'area non dedicata allo studio e alla lettura, ma ad un primo e veloce 'incontro' con il materiale documentario, essa sarà improntata all'informalità: il materiale sarà ospitato in bacheche, espositori e scaffali; parte dei libri verrà esposta di piatto; divanetti, poltroncine e altre sedute comode renderanno più confortevole l'attesa e favoriranno un gradevole contatto diretto coi libri; verranno allestite piccole mostre tematiche di breve durata e continuamente rinnovate, che diano l'idea della vastità e della varietà dell'offerta; verrà fatto ruotare il patrimonio solitamente collocato altrove e bisognoso di una promozione specifica. L'organizzazione di parte del patrimonio librario in questo modo può avere un certo richiamo anche per chi si accosta più o meno casualmente alla biblioteca e per chi vi si è recato per specifiche finalità, ma in questo modo scopre anche ciò che non sta cercando. Sarebbe importante

che quest'area della biblioteca ospitasse altri servizi informativi, anche se non direttamente dipendenti dalla biblioteca, come ad esempio un terminale del servizio informagiovani o uno sportello decentrato dell'ufficio comunale per le relazioni col cittadino, se ci troviamo all'interno di una biblioteca pubblica, oppure una postazione per usufruire di servizi di orientamento professionale o per il diritto allo studio, nel caso di una biblioteca universitaria.

Nel *lay-out* dell'edificio quest'area assume il ruolo di fulcro dello schema distributivo da cui si dipartono in modo chiaro e riconoscibile tutti i percorsi del pubblico. Da qui inoltre dovrebbero essere facilmente accessibili i servizi di accoglienza (guardaroba, book shop, ristorazione, altre attività commerciali, ecc.) e alcuni servizi a forte impatto di pubblico, come i servizi multimediali, una sala mostre o un'aula per convegni.

La principale caratterizzazione della fisionomia di questa struttura è quella di essere una biblioteca imperniata sul servizio di *reference*, che ne pervade tutti gli ambienti e gli aspetti. Già dal suo ingresso in biblioteca, quindi, l'utente viene accolto da personale qualificato, viene orientato, viene messo in condizione di esprimere le sue domande in modo che possano essere soddisfatte nel modo migliore, utilizzando i documenti posseduti o ricorrendo a risorse remote, ma accessibili in rete. Per questo lavoro di 'lettura' e interpretazione dei bisogni informativi è indispensabile che tra le competenze professionali siano presenti quelle corrispondenti al profilo del *reference librarian*, specializzato in questo tipo di transazioni informative.

A corredo del settore di *reference*, la biblioteca utilizzerà l'apparato di materiali di consultazione tradizionali³⁷ e innovativi³⁸.

Come si può notare, questo servizio, che pure può essere annoverato in un certo senso tra quelli tradizionalmente offerti dalle biblioteche, ma che in questo modo oltrepassa la semplice informazione bibliografica, verrà proposto agli utenti con modalità tali da rendere questa struttura affatto diversa da quelle che gli utenti sono abituati a incontrare. Gli stessi servizi innovativi andrebbero proposti in una forma spesso inedita, favorendo un uso 'da biblioteca' delle informazioni accessibili tramite Internet³⁹, da utilizzare unitamente ai tradizionali materiali di consultazione.

Dall'area dedicata alla prima consultazione e alla ricerca di informazioni si passa al secondo livello del servizio, in cui l'offerta si irradierà nelle diverse aree tematiche. Anche se la lettura e lo studio

costituiscono forse uno dei settori più tradizionali dei servizi bibliotecari, è possibile innestare anche su di essi delle soluzioni innovative. Va in primo luogo ribadito che, in tutte le tipologie di biblioteca, la scelta di fondo da compiere dovrebbe essere quella di mettere il più possibile il pubblico a contatto diretto con i documenti. Infatti, non si può prescindere dall'esistenza di quell'ambiente della biblioteca che, per il fatto stesso di esporre direttamente al pubblico il materiale librario, la qualifica come 'biblioteca amichevole'⁴⁰, luogo dove l'utente può accedere direttamente, prendere visione delle novità e sfogliare i libri, scegliere liberamente ciò che gli serve senza dover necessariamente ricorrere al catalogo, e dare fiato così ai propri interessi culturali e di lettura. Da sottolineare anche l'importanza che l'adozione dello scaffale aperto riveste, in sintonia con la più complessiva politica di servizio della biblioteca che qui si sta descrivendo⁴¹. Questo sistema è un mezzo per invitare il lettore a non limitarsi a leggere il libro per il quale era entrato in biblioteca, ma per indurlo ad 'incontrare' altri libri, ad allargare l'orizzonte dei suoi interessi e delle sue conoscenze. A differenza di quanto accade nelle biblioteche di conservazione, nella 'biblioteca d'uso' che qui viene esemplificata il lettore deve avere libero accesso ai documenti, deve poter vedere da sé cosa gli offre la biblioteca, deve poter trovare da sé ciò che gli serve, sapendo di poter contare sull'assistenza discreta del personale bibliotecario, ma senza dover passare in ogni caso attraverso il filtro di un servizio di distribuzione.

L'azione che si esercita in quest'area della biblioteca è un'azione promozionale e divulgativa, che tende a mantenere e conservare il ruolo del libro e della lettura, ma affiancando ad esso un'offerta più articolata e variegata attraverso l'uso della multimedialità. Il principio da applicare in questo caso è che l'offerta va organizzata attorno ai contenuti e non alle forme dei documenti. Infatti, in quest'area saranno disponibili documenti cartacei (monografie e periodici), documenti audiovisivi, Cd-Rom, postazioni di lavoro multimediali, terminali per il collegamento alla rete, poiché non appare utile e giustificata una separazione per tipologia e per supporti di materiali che possono congiuntamente essere consultati per rispondere ad un unico bisogno informativo, riconducibile ad una disciplina o ad un argomento. Essi dovranno essere collocati uno accanto all'altro, nei limiti del possibile, in modo da favorire la contaminazione e l'uso integrato dei diversi linguaggi documentari.

Il terzo ed ultimo livello di servizio copre le esigenze specialistiche e si articola in uno spazio magazzino e una o più salette per la lettura del relativo materiale, costituito quindi da opere non fortemente legate all'attualità, fondi particolari, fondi speciali, ecc.

Questo tipo di biblioteca, per la quale si è cercato di delineare a volo d'uccello i lineamenti essenziali, lo stile, ed in parte anche l'aspetto fisico, può avere un impatto sociale considerevole e può accreditarsi come un servizio di rilevanza infrastrutturale nella vita collettiva.

7. *La biblioteca oltre la sua fisicità*

All'interno della società attuale non si è disposti ad accettare limitazioni e barriere, spazio-temporali o di altro genere, in base alle quali separare il possibile dall'impossibile, l'accessibile dall'inaccessibile. Ciò vale per i servizi di accesso alla conoscenza al pari di altre dimensioni della vita umana.

Le biblioteche del passato avevano la presunzione di contenere tutto il sapere del mondo e si proponevano, quindi, di far fronte con le proprie raccolte alla sete di sapere che si rivolgeva verso di loro. Gli strumenti bibliografici, però, sono sempre stati il naturale complemento del servizio che la singola biblioteca era in grado di erogare, nel senso che attraverso i repertori si cercava di esercitare un controllo puntuale della produzione letteraria e scientifica, per avere una visione completa di tutto ciò che veniva pubblicato e per individuare all'interno di questo universo bibliografico le pubblicazioni che di volta in volta potevano soddisfare ogni specifica richiesta. Fino a che è stato possibile, le singole biblioteche hanno cercato di inseguire quantitativamente la produzione corrente, dilatando le proprie sedi e realizzando enormi depositi in cui immagazzinare e ordinare centinaia di migliaia, a volte milioni, di volumi.

Oggi un obiettivo del genere è improponibile, sia per le più grandi biblioteche del mondo, sia per quelle che hanno organizzato le proprie attività col metodo della cooperazione, distribuendo quindi le possibilità di risposta ai più disparati quesiti che possono provenire dagli utenti non solo sugli scaffali della propria biblioteca, ma sulle collezioni possedute da un insieme di biblioteche, riunite in un sistema bibliotecario associato.

Il lungo cammino della storia della cultura è lastricato di progetti, più o meno visionari, che ambivano a mettere insieme in forma virtuale tutto il sapere del mondo. All'indomani della seconda guerra mondiale, il direttore dell'ufficio per la ricerca e lo sviluppo scientifico del governo degli Stati Uniti, Vannevar Bush, immaginò il Memex, un sistema che avrebbe potuto memorizzare una collezione di microfilm – nei quali sarebbero stati contenuti tutti i testi, tutte le immagini, tutti i documenti prodotti dall'uomo – e attraverso uno scanner avrebbe letto in parallelo questo enorme archivio, individuando, costruendo e seguendo collegamenti tra un'unità informativa e un'altra⁴². Questa macchina, ovviamente, non fu mai realizzata, ma ciò che qui interessa evidenziare è che in questa idea convivono la biblioteca, l'archivio, il catalogo, la biblioteca virtuale, l'ipertesto: si partiva da un'esigenza connaturata con l'uomo e si cercava di immaginare una soluzione con quelle che erano le tecnologie disponibili all'epoca.

Una credibile possibilità di far fronte a queste richieste con qualche probabilità di successo resta ora affidata al modello di *reference library* reinterpretato nell'era di Internet, e cioè di una biblioteca che utilizzi per i propri servizi, accanto al materiale posseduto e agli strumenti di ricerca bibliografica disponibili in sede, anche tutto ciò che è reperibile attraverso la rete. Al di là delle intenzioni, ciò che può rendere fattibile un proposito del genere è proprio la capacità di analizzare e interpretare la domanda, monitorare la produzione offerta, individuare i documenti pertinenti: dobbiamo affidarci quindi a servizi di *reference* qualitativamente elevati.

Ma l'insistenza con la quale si è fatto riferimento alle potenzialità della rete e alla necessità per la biblioteca di rapportarsi ad essa richiede forse qualche puntualizzazione, per evitare che si cada nell'equivoco di identificare il Web con una sorta di 'sistema bibliotecario allargato'.

Il tema della *biblioteca digitale* o della *biblioteca virtuale* è estremamente complesso e non può essere compiutamente affrontato in questa sede, anche perché esso aleggerà ancora in altre parti del volume. Con Alberto Salarelli e Anna Maria Tammaro, possiamo definire la biblioteca digitale «uno spazio informativo in cui le collezioni digitali, i servizi di accesso e le persone interagiscono a supporto del ciclo di creazione, preservazione, uso del documento digitale»⁴³.

È indispensabile, però, intendersi su cosa sia e cosa possa diventare, pur nei limiti di una scarsa prevedibilità del futuro che ci at-

tende, la biblioteca digitale. Oggi si parla di biblioteca ibrida per descrivere una realtà in cui convivono fonti informative e documentarie sia cartacee che elettroniche (a loro volta distinguibili fra documenti originati in formato digitale e documenti analogici sottoposti ad un processo di digitalizzazione) «tramite un accesso unico e integrato»⁴⁴. Si tratta quindi di una biblioteca reale e fisica, molto diversa dall'idea piuttosto ambigua di biblioteca virtuale, dalla biblioteca che non c'è o che esiste solo nel cyberspazio.

Ancora per molto sarà probabilmente questa la realtà più diffusa, e cioè l'utilizzo in biblioteca di collezioni librerie tradizionali e di collezioni digitali, distinguibili queste ultime tra documenti elettronici locali e documenti elettronici remoti, cui la biblioteca accede tramite licenza d'uso o contratti *pay-per-view*.

Per mettere le biblioteche in grado di offrire ai propri utenti un ingente patrimonio di risorse documentarie elettroniche, sono nati numerosi progetti di digitalizzazione, sia per iniziativa pubblica (spesso anche allo scopo di garantire la preservazione di materiale antico e raro posseduto da alcune biblioteche), sia nell'ambito del cosiddetto 'volontariato telematico', sia per iniziativa privata e commerciale; progetti sia 'generalisti' che in determinati ambiti, come ad esempio i classici della letteratura o il *corpus* delle opere di un autore o di un periodo⁴⁵. Al di là dello specifico campo delle biblioteche, a livello comunitario sono state emanate raccomandazioni per la digitalizzazione e l'accessibilità del patrimonio culturale europeo sul Web⁴⁶.

L'insieme di questi progetti dovrebbe consentire di integrare e potenziare l'offerta informativa delle biblioteche di qualsiasi tipologia e di qualsiasi dimensione.

Come è velleitario ritenere di poter accumulare in sede tutto ciò che ci verrà richiesto dai nostri utenti presenti e futuri, allo stesso modo è sbagliato fare affidamento soltanto sulla dimensione virtuale della biblioteca. Con avventato schematismo – e forse anche per una smodata fiducia nelle virtù delle tecnologie e nell'onnipotenza delle reti – si finisce col contrapporre la biblioteca fondata sul *possessione* dei documenti con la biblioteca che viceversa privilegia l'*accesso* ai documenti: oggi il possesso non basta più, ma l'accesso non è sufficiente. C'è anche da chiedersi se chi punta esclusivamente sull'accesso non finisca per muoversi in un'orbita extra-bibliotecaria e in un certo senso addirittura anti-bibliotecaria. Sarebbe ingenuo ritenere che l'insieme non ordinato delle informazioni e dei docu-

menti accessibili tramite la rete sia di per sé una biblioteca: non lo è, perché Internet sta alla *reference library* come il magazzino librario stava alla biblioteca tradizionale, incentrata unicamente o prevalentemente sul materiale posseduto. Internet in molti casi è una delle principali fonti a cui attingere, ma ciò che caratterizza e qualifica il servizio di biblioteca, lo abbiamo già visto svariate volte nelle pagine precedenti, va ricercato nel lavoro di intermediazione effettuato dal bibliotecario.

Fin qui non ci sarebbe molto di diverso rispetto a ciò che da quasi un secolo e mezzo, da quando appunto sono nati i servizi di *reference*, le biblioteche orientate all'utente già fanno.

Un compito molto più delicato che in passato può essere individuato nel lavoro di validazione delle fonti, reso oggi più necessario che in passato a causa della grande quantità di documentazione disponibile e della mancanza di filtri a monte del processo di pubblicazione in rete, spesso autogestito dagli autori dei contenuti.

Rispetto alla rete, quindi, il bibliotecario conserva le responsabilità che gli erano proprie già in passato: il lavoro di progressivo avvicinamento tra le domande poste dall'utente e i documenti che contengono le risposte rimangono il fulcro della sua attività professionale.

⁹⁵ Ifla, *Dichiarazione sulle biblioteche e sulla libertà intellettuale* (1999), in *Il servizio bibliotecario pubblico: linee guida Ifla/Unesco per lo sviluppo*, edizione italiana a cura della Commissione nazionale biblioteche pubbliche dell'Aib, Roma, Aib, 2002, pp. 127-28.

Capitolo 2

¹ Christine L. Borgman, *From Gutenberg to the global information infrastructure. Access to information in the networked world*, Cambridge (Mass.)-London, The MIT Press, 2000, p. 207: «Computer networks offer a wealth of new opportunities for providing access to information, so much so that the continuing need for libraries is being questioned. The real question is not whether libraries are needed, but how best to provide access to information in a networked world and how best to support the marketplace for ideas. Libraries in democratic societies are part of social strategy to promote learning and invention and to ensure an informed citizenry».

² Michael Gorman, *I nostri valori. La biblioteconomia nel XXI secolo* (2000), Udine, Forum, 2002, p. 27.

³ All'analisi di questo fenomeno sono stati dedicati negli scorsi anni interessanti rassegne (*Nouvelles Alexandries: les grands chantiers de bibliothèques dans le monde*, a cura di Michel Melot, Paris, Éditions du Cercle de la librairie, 1996; Antonella Agnoli, *Le biblioteche che vorremmo: Bordeaux, Copenhagen, Monaco, Gottinga, L'Aia, San Francisco, New York e le altre*, in «Biblioteche oggi», XVII, 1999, 3, pp. 44-67) e convegni di studio (per gli atti, cfr. *Un'idea di biblioteca*, a cura di Enzo Esposito, Napoli, Cuen, 1996; *La biblioteca tra spazio e progetto: nuove frontiere dell'architettura e nuovi scenari tecnologici. V Conferenza nazionale per i beni librari*, Milano, Editrice Bibliografica, 1998).

⁴ Alfredo Serrai, *Guida alla biblioteconomia*, edizione aggiornata a cura di Maria Cochetti, Firenze, Sansoni, 1997², p. 21.

⁵ Giovanni Solimine, *La biblioteconomia e il management*, in *Gestire il cambiamento: nuove metodologie per il management della biblioteca*, a cura di Giovanni Solimine, Milano, Editrice Bibliografica, 2003, pp. 17-60: p. 19.

⁶ Nel capitolo *Whither, or Wither, Libraries?* (pp. 169-208) del volume di Borgman, *From Gutenberg to the global information infrastructure* cit., vengono passate in rassegna le diverse posizioni che, con un gioco di parole consentito dalla lingua inglese, presentano le biblioteche come qualcosa di appassito o come qualcosa verso cui tendere.

⁷ Vedi *supra*, cap. 1, § 6.

⁸ *Il servizio bibliotecario pubblico: linee guida Ifla/Unesco per lo sviluppo*, edizione italiana a cura della Commissione nazionale biblioteche pubbliche dell'Aib, Roma, Aib, 2002, p. 19.

⁹ Si riprende qui, con notevoli modifiche, lo schema proposto in F. Wilfrid Lancaster, *The measurement and evaluation of library services*, Washington, Information Resources Press, 1977, p. 3.

¹⁰ Fabio Metitieri, Riccardo Ridi, *Biblioteche in rete. Istruzioni per l'uso*, Roma-Bari, Laterza, 2003², p. 5.

¹¹ Nel cap. 1 abbiamo già evocato l'immagine del libro come sostegno della memoria e della memoria come sostegno del libro. Cfr. Guglielmo Cavallo, *Cultura scritta e conservazione del sapere: dalla Grecia antica all'occidente medievale*, in *La*

memoria del sapere. *Forme di conservazione e strutture organizzative dall'antichità a oggi*, a cura di Pietro Rossi, Roma-Bari, Laterza, 1988, pp. 29-67.

¹² Alberto Petrucciani, *Postfazione* a Gorman, *I nostri valori* cit., p. 196. Sui temi della conservazione del materiale moderno si veda la serie di convegni «Conservare il Novecento» che da alcuni anni si svolgono a Ferrara: per gli atti cfr. *Conservare il Novecento. Convegno nazionale, Ferrara 25-26 marzo 2000*, atti a cura di Maurizio Messina e Giuliana Zagra, Roma, Aib, 2001; *Conservare il Novecento: la stampa periodica. II Convegno nazionale, Ferrara 29-30 marzo 2001*, atti a cura di Maurizio Messina e Giuliana Zagra, Roma, Aib, 2002; *Conservare il Novecento: oltre le carte. Convegno nazionale, Ferrara 5 aprile 2002*, atti a cura di Maurizio Messina e Giuliana Zagra, Roma, Aib, 2003.

¹³ Cfr. la relazione di Michael Malinconico, *Tecnologie di conservazione del digitale e biblioteche ibride*, in *La biblioteca ibrida. Verso un servizio informativo integrato*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 2003, pp. 165-86.

¹⁴ Molto interessanti le riflessioni premesse da Attilio Mauro Caproni ad alcuni profili di raccolte private: cfr. *Fogli di taccuino. Appunti e spunti vari di biblioteconomia (1971-1988)*, Manziana, Vecchiarelli, 1988, p. 153. Ora si veda anche Angela Nuovo, *Le biblioteche private (sec. XVI-XVII): storia e teoria*, in *La storia delle biblioteche: temi, esperienze di ricerca, problemi storiografici. Convegno nazionale, L'Aquila 16-17 settembre 2002*, a cura di Alberto Petrucciani e Paolo Traniello, Roma, Aib, 2003, pp. 27-46.

¹⁵ Carla Basili, Corrado Pettenati, *La biblioteca virtuale. L'accesso alle risorse informative in rete*, Milano, Editrice Bibliografica, 1994, p. 12.

¹⁶ La formulazione originaria delle 'cinque leggi' (Books are for use; Every reader his book; Every book its reader; Save the time of the reader; The library is a growing organism) è apparsa per la prima volta in Shiyali Ramamrita Ranganathan, *The five laws of library science*, Madras, The Madras Library Association - London, Edward Goldston Ltd., 1931.

¹⁷ Michael Gorman, *Five new laws of librarianship*, in «American libraries», XXVI, 1995, 9, pp. 784-85; Maurice B. Line, *Line's five laws of librarianship*, in «The Library Association record», XCVIII, 1996, 3, p. 144; Carlo Revelli ha analizzato e commentato questi tentativi in *Ranganathan verniciato a nuovo: due 'mostri sacri' si cimentano con le cinque leggi della biblioteconomia*, in «Biblioteche oggi», XIV, 1996, 9, pp. 10-13.

¹⁸ Cfr. Solimine, *La biblioteconomia e il management* cit., pp. 19-20.

¹⁹ Giovanni Di Domenico, *Progettare la user satisfaction*, in «Biblioteche oggi», XIV, 1996, 9, pp. 52-65; p. 56.

²⁰ Sotto il titolo d'insieme *Il vero lavoro del bibliotecario* Diego Maltese e Alberto Petrucciani tradussero, in occasione del centenario della sua nascita, alcune parti (pp. 53-59) del volume di Shiyali Ramamrita Ranganathan, *Reference service*, Bombay-London, Asia Publishing House, 1961². La traduzione, da cui nel cap. 1 abbiamo già ripreso la definizione di *reference service*, apparve in «Bollettino Aib», XXXII, 1992, 4, pp. 371-80, accompagnata da una breve introduzione (Diego Maltese, *Omaggio a Ranganathan*, pp. 369-70) e da una scheda biografica curata da Stefano Tartaglia (pp. 381-83). In un suggestivo passo del suo volume sul *reference* Ranganathan ricorda che si trovò a trasferire quasi naturalmente nella professione bibliotecaria la sua precedente esperienza di docente al Government College di Mangalore in India, dove aveva sperimentato nuove forme di insegnamento calibrate sulle esigenze dei singoli alunni e che facevano affidamento sull'uso della bi-

biblioteca di classe: «Evidentemente l'insegnante che era in me mi aveva costretto a questo tipo di servizio personale agli studenti nella scelta del libro giusto per lo studente giusto, nel modo giusto e al momento giusto. Il bibliotecario che era in me non si era ancora dischiuso. Ora mi rendo conto che quello che ero stato portato a fare era il servizio di *reference*: il vero lavoro del bibliotecario» (p. 372). Queste considerazioni sulla contiguità della funzione bibliotecaria con la funzione docente – pur traendo origine da ambienti e situazioni apparentemente tanto lontane, sia dal punto di vista geografico che temporale, dalla realtà attuale – possono darci il senso di cosa voglia dire ora per una biblioteca proporsi come infrastruttura di supporto della società dell'informazione e dell'apprendimento.

²¹ La nostra stima è stata effettuata sulle statistiche di 56 paesi (compresi quasi tutti i maggiori produttori) presenti sul sito dell'International Publishers Association <<http://ipa-uite.org>>: essi da soli hanno sfiorato quota un milione nel 1998 e nel 1999.

²² La produzione annua in Italia ha ormai superato i 52.000 titoli, e cresce dal 1997 ad un ritmo dello 0,2% annuo. Cfr. Ministero per i beni e le attività culturali. Direzione generale per i beni librari e gli istituti culturali, *L'editoria libraria in Italia*, Roma, Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato, 2002.

²³ Secondo il catalogo dell'Associazione italiana editori, alla fine del 2003 le pubblicazioni in commercio erano 455.322, ma a questo repertorio sfuggono alcuni editori minori: cfr. <<http://www.alice.it>>.

²⁴ La stima sulle pagine è assai difficile e più ci si avvicina ai nostri giorni, più diviene incerta. Google indicizzava alla fine del 2003 circa 3 miliardi e 300 milioni di pagine. È probabile che nessun motore di ricerca arrivi a coprire più del 30-35% del numero complessivo di pagine in rete. Bisogna anche ricordare che il Web non è fatto solo di pagine Html, ma comprende immagini, file audio, ecc. Cfr. Marco Calvo, Fabio Ciotti, Gino Roncaglia, Marco A. Zela, *Internet 2004. Manuale per l'uso della rete*, Roma-Bari, Laterza, 2003, p. 209.

²⁵ Rossella Dini, *La catalogazione*, in *Lineamenti di biblioteconomia*, a cura di Paola Geretto, Roma, La Nuova Italia scientifica, 1991, pp. 121-49: p. 121.

²⁶ *Manifesto Ifla per Internet*, in *Il servizio bibliotecario pubblico* cit., pp. 129-31.

²⁷ Cfr. Michael Gorman, *The impact of technology on the organisation of libraries*, London, Csi Publications, 1985, pp. 1-2. Dieci anni dopo, commentando questo contributo a p. 15 della mia già citata *Introduzione allo studio della biblioteconomia*, concordavo nel ritenere che la funzione di mediazione avesse resistito a tutti i cambiamenti e fosse rimasta immutata nel tempo, ma precisavo che «l'evoluzione della biblioteca consiste proprio nel riuscire a tener fede a questo compito a mano a mano che si modificano i bisogni dei suoi utenti, che si trasformano le modalità di produzione e circolazione del sapere, che si pone l'esigenza di utilizzare nuovi strumenti per esercitare questa funzione di mediazione». Gorman, comunque, anche in altri suoi lavori più recenti, tende a ridimensionare gli effetti delle tecnologie, forse sottovalutandoli.

²⁸ Così nel primo contributo monografico sull'argomento apparso in Italia: Carla Leonardi, *Il reference in biblioteca. Guida ai servizi d'informazione*, Milano, Editrice Bibliografica, 1995. Qualche tempo dopo, la stessa autrice propose una nuova edizione col titolo *I servizi di informazione al pubblico. Il rapporto con l'utente in una biblioteca amichevole*, Milano, Editrice Bibliografica, 2000.

²⁹ È forse giunta l'ora di tentare una traduzione: non lo si può fare in modo efficace con un solo termine, per cui bisogna provare a spiegare cosa debba inten-

dersi per *reference service*. In uno dei primissimi scritti italiani sull'argomento, questo servizio fu definito come «il complesso delle risorse bibliografiche, catalografiche ed umane che la biblioteca può organizzare in un servizio specifico d'informazione»; cfr. Franca Arduini, *Un cavallo grigio, l'Udinese e la biblioteca: a proposito di «reference service»*, in «Biblioteche oggi», II, 1984, 4, p. 75. Rino Pensato ha scritto che il termine *reference* combina i concetti di «informazione», «consultazione» e «disponibilità» (*Il servizio di consultazione*, in *Lineamenti di biblioteconomia cit.*, p. 272).

³⁰ Cfr. <<http://www.bnf.fr>>. Anche altrove si può notare la tendenza di alcune biblioteche nazionali a modificare parzialmente il loro target, come testimonia la rassegna di Carlo Revelli, *Le molte strade delle biblioteche nazionali*, in «Biblioteche oggi», XX, 2002, 4, pp. 51-57.

³¹ Cfr. <<http://www.nypl.org>>.

³² Don Peppers, Martha Rogers, Bob Dorf, *Marketing one to one: manuale operativo del marketing di relazione* (1999), Milano, Il Sole 24 Ore, 2000, p. 3.

³³ Questa filosofia ispira il progetto della nuova Biblioteca Europea di Informazione e Cultura (cfr. <<http://www.beic.it>>), di cui si è completato nel 2003 lo studio di fattibilità e di cui dovrebbe partire a breve la realizzazione a Milano.

³⁴ Cfr. Ute Klaassen, *La biblioteca a tre livelli: un nuovo approccio per l'utenza*, in *La biblioteca efficace. Tendenze e ipotesi di sviluppo della biblioteca pubblica negli anni '90*, a cura di Massimo Cecconi, Giuseppe Manzoni, Dario Salvetti, Milano, Editrice Bibliografica, 1992, pp. 69-75.

³⁵ Per la comparazione fra questi due modi di interpretare la ricerca libera, cfr. Laura Ricchina, *La biblioteca tripartita: dalla Germania un modello organizzativo alternativo per la pubblica lettura*, in «Biblioteche oggi», XV, 1997, 1, pp. 52-61, cui si rinvia anche per l'ampia bibliografia.

³⁶ Bancone per il ricevimento del pubblico, per la distribuzione e il prestito, oltre che per l'ufficio informazioni; postazioni per l'interrogazione del catalogo automatizzato e delle banche dati; fotocopiatrici a scheda magnetica; bacheche per manifesti, annunci e avvisi; colonnine per l'interrogazione di banche dati speciali; se questo modello di servizio verrà realizzato in una biblioteca pubblica, avremo quei servizi di informazione di comunità che consentono alla biblioteca di presentarsi come un servizio informativo a tutto tondo, e quindi opuscoli informativi e guide turistiche della città, dépliant e locandine di manifestazioni artistiche e culturali, elenchi telefonici ed orari dei servizi pubblici e di trasporto, altri materiali informativi, ecc.; se invece ci troviamo in una biblioteca di università, avremo materiali documentari relativi all'orientamento, al mercato del lavoro, alle attività didattiche integrative, ai corsi di studio all'estero, agli scambi culturali e così via.

³⁷ Enciclopedie, dizionari e vocabolari; glossari, lessici, annuari, cronologie; repertori, bibliografie correnti e retrospettive, repertori biografici, *who's who*; indici, inventari, cataloghi; atlanti, guide, opere di tipo iconico; repertori e indirizzari di enti e associazioni; raccolte di fonti, di dati statistici e di informazione fattuale, pubblicazioni in forma tabellare; raccolte di norme legislative e tecniche; calendari di congressi, mostre, fiere, spettacoli e altri avvenimenti.

³⁸ Repertori, cataloghi, bibliografie su Cd-Rom; banche dati remote e servizi di informazione *on line*.

³⁹ Da ricordare, come antesignano di questa impostazione, il volume di Riccardo Ridi, *Internet in biblioteca*, Milano, Editrice Bibliografica, 1996, in particolare pp. 163-204.

⁴⁰ Cfr. i materiali del convegno *La biblioteca amichevole. Nuove tecnologie per un servizio orientato all'utente*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice Bibliografica, 2000.

⁴¹ L'organizzazione fisica dei documenti riveste un'importanza strategica per questo tipo di biblioteca: cfr. Giovanni Di Domenico, *Presentazione dell'offerta documentaria e ordinamento delle raccolte nella Beic*, in «Bollettino Aib», XLIII, 2003, 1, pp. 45-63.

⁴² Vannevar Bush, *As we may think*, in «The Atlantic monthly», CLXXVI, 1945, 1, pp. 101-8.

⁴³ Alberto Salarelli, Anna Maria Tammaro, *La biblioteca digitale*, Milano, Editrice Bibliografica, 2000, p. 13.

⁴⁴ Mauro Guerrini, *Il catalogo della biblioteca ibrida: una rivoluzione copernicana*, in *La biblioteca ibrida* cit., pp. 88-102: p. 88.

⁴⁵ Per una rassegna dei principali progetti in corso in Italia, con l'indicazione dei relativi accessi e delle modalità con cui questi sono regolamentati, si veda Mettieri, Ridi, *Biblioteche in rete* cit., pp. 176-86. L'esperienza di maggior rilievo a livello internazionale è American Memory, cfr. <<http://memory.loc.gov>>.

⁴⁶ La Commissione europea ha finanziato il progetto Minerva (Ministerial Network for Valorising Activities in Digitisation), nel cui ambito è stata approvata nel novembre 2003 la «Carta di Parma», contenente principi su: 1. Uso intelligente di Internet, 2. Accessibilità, 3. Qualità, 4. Proprietà intellettuale e *privacy*, 5. Interoperabilità e standard, 6. Repertori e multilinguismo, 7. *Benchmarking*, 8. Relazioni con le istituzioni nazionali ed europee, 9. Allargamento e cooperazione, 10. Prospettive future. Il documento è consultabile all'indirizzo <<http://www.minervaeurope.org/structure/nrg/documents/charterparma.htm>>.

Capitolo 3

¹ Un'ampia bibliografia sul tema è in Joel S. Rutstein, Anna L. DeMiller, Elizabeth A. Fuseler, *Possesso contro accesso: un cambiamento per le biblioteche*, in «Biblioteche oggi», XIII, 1995, 7, pp. 40-52.

² L'attenzione si concentra in particolare sui 'sistemi aperti', per il mutuo rapporto che essi stabiliscono con l'ambiente e sul quale costruiscono l'equilibrio indispensabile per mantenersi in vita. Cfr. Ludwig von Bertalanffy, *La teoria dei sistemi aperti in fisica e in biologia* (1950), in *La teoria dei sistemi. Presupposti, caratteristiche e sviluppi del pensiero sistemico*, a cura di Frederick E. Emery, Milano, Franco Angeli, 1989, pp. 77-94.

³ Per una verifica degli orientamenti con i quali tali fenomeni vengono studiati, si legga *La storia delle biblioteche: temi, esperienze di ricerca, problemi storiografici. Convegno nazionale, L'Aquila 16-17 settembre 2002*, a cura di Alberto Petruciani e Paolo Traniello, Roma, Aib, 2003.

⁴ Ambiente fisico, clima e sue influenze sulle abitudini di vita, configurazione urbanistica e previsioni sui relativi sviluppi, sistema dei trasporti e flussi di mobilità, risorse ed attività economiche principali, istituzioni scolastiche e culturali, associazionismo e infrastrutture per il tempo libero, organi d'informazione, altre biblioteche presenti sul territorio, spese per la cultura.

⁵ Andamento demografico e altri fenomeni sociologici, eventuali casi di resi-