

*Campobasso*  
*14 gennaio 2009*  
*Biblioteca Provinciale "Pasquale Albino"*

---

# **La biblioteca a misura di utente**

Prof. Giovanni Solimine  
Sapienza Università di Roma

# La centralità dell'utente nell'era digitale

---

La centralità dell'utente è forse una delle caratteristiche più rivoluzionarie dell'ambiente digitale, carica di conseguenze anche nella definizione della stessa biblioteca.

L'attività dell'utente, la mancanza apparente di intermediari, la risposta immediata alla richiesta di documenti, l'annullamento dei limiti spaziali e temporali non devono trarre in inganno: tutto questo non elimina l'esigenza di organizzazione e mediazione che una biblioteca può assicurare.

# Il “sistema” dell’universo digitale

La rete, che promette di dare tutto a tutti col minimo sforzo, induce a ritenere che possa stabilirsi un contatto diretto e non mediato fra la domanda e l’offerta, fra la funzione *server* e la funzione *client*, ignorando la rilevanza delle funzioni di analisi della domanda, selezione dei documenti, validazione dei contenuti, istradamento e orientamento dell’utenza, guida all’accesso, proprie del lavoro di mediazione che caratterizza invece la funzione della biblioteca.

# L'universo digitale e il sistema di produzione e circolazione del sapere

Le nuove forme di produzione e circolazione delle informazioni e dei documenti hanno in comune l'esigenza di una verifica e di un ripensamento dei criteri in base ai quali ne viene garantita l'accessibilità. Il rischio è quello che si possano ignorare le difficoltà per autori o editori di raggiungere i loro destinatari e per un utente di reperire da solo tutto ciò di cui ha bisogno, immaginando un regime di totale *disintermediazione*.

# L'effetto pervasivo delle tecnologie

La mediazione include anche il sostegno agli utenti affinché sviluppino le capacità di utilizzare nel modo migliore le risorse informative.

Non si possono ignorare i condizionamenti che le biblioteche – ma più in generale i meccanismi di trasferimento delle conoscenze – hanno subito in questo ambito, specie da quando la natura dei documenti, le forme di comunicazione e l'approccio dei fruitori hanno cominciato a misurarsi con l'evoluzione delle tecnologie digitali e con l'esplosione del fenomeno Internet.

# Tra fisicità e virtualità

- Mutano i concetti di **front-office** e di **back-office**: sul versante **back** c'è la rete con il suo straordinario potenziale informativo, e sul versante **front** ci sono utenti remoti inconoscibili.
- Rischio della **disintermediazione**.
- In **mezzo** c'è sempre la biblioteca, con la sua funzione di mediazione.

# La funzione di mediazione

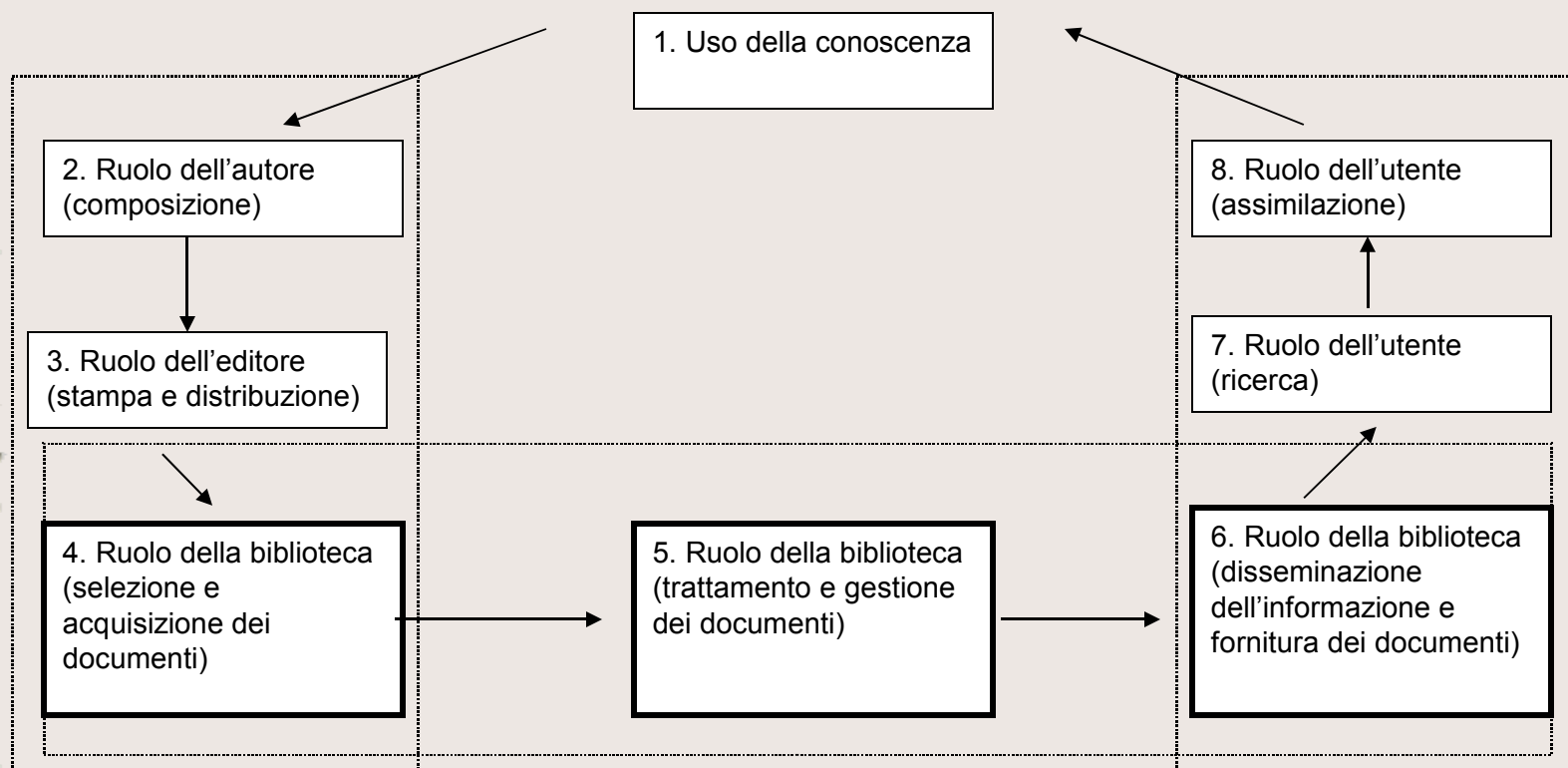
La mediazione informativa è il momento di massima esaltazione dell'attività bibliotecaria e la biblioteca stessa può essere considerata come 'organizzazione bibliografica' e cioè come un servizio finalizzato in ugual misura all'uso del materiale posseduto e all'accesso al materiale non posseduto.

Un servizio, quindi, che conserva la sua funzione anche nell'era della rete.

# La funzione di mediazione

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.

# La funzione di mediazione



# La funzione di mediazione

La biblioteca è una raccolta di documenti organizzata in funzione dell'uso: la biblioteca contemporanea 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.

# Un esempio: la gestione delle transazioni informative

<b>Transazioni completate</b>	
<b>Transazioni riorientate</b>	
<b>Transazioni non completate</b>	

# Qualità e soddisfazione dell'utenza

La Qualità della biblioteca si esprime nel rapporto tra le le aspettative (i bisogni degli utenti) e le prestazioni (i servizi forniti).

Possiamo parlare di Qualità positiva quando le prestazioni sono superiori, o almeno uguali, alle aspettative:

$$Q = \text{prestazioni} / \text{aspettative} \geq 1$$

# ***La reference library***

La mediazione non può essere affidata unicamente agli strumenti catalografici, ma è il risultato di una combinazione tra risorse e strumenti informativi e bibliografici, da una parte, e attività professionali di assistenza e consulenza, dall'altra, e comporta quindi uno 'stile di servizio' attivo e chiaramente finalizzato alla soddisfazione dei bisogni degli utenti.

# **Reference e personalizzazione del servizio in Ranganathan**

*Il servizio di reference è la procedura con cui si stabilisce il contatto tra un lettore e i suoi documenti in maniera personalizzata. «I suoi documenti» significa tutti e precisamente i documenti di cui ha bisogno in quel momento. Significa anche tutti i documenti che è probabile gli siano utili in quel momento. Significa, ancora, stabilire il contatto senza alcuna perdita di tempo per lui. Non è possibile fare tutto questo per un lettore senza un'intima comprensione del suo preciso interesse in quel momento.*

# **Reference e personalizzazione del servizio in Ranganathan**

*Per raggiungere questa comprensione dev'esserci un'intima comunione tra il bibliotecario e il lettore. Dal primo momento in cui il lettore chiede assistenza, all'ultimo in cui ottiene tutti i suoi documenti, il bibliotecario dovrà prendersi carico personalmente dei bisogni del lettore. Perciò, il servizio di reference è essenzialmente servizio personalizzato*

**(S. R. Ranganathan, *Reference service*, Bombay-London, 1962).**

# Le 5 leggi della biblioteconomia

**S. R. Ranganathan, *The five laws of Library science*, Madras, 1931**

*Books are for use  
Every reader his book  
Every book its reader  
Save the time of the reader  
Library is a growing organism*

# 1. I libri sono fatti per essere usati

- L'operazione dello scrivere implica quella del leggere
- La biblioteca come servizio
- Documenti organizzati in funzione dell'uso
- “Pubblicità” della biblioteca

## 2. A ogni lettore il suo libro

---

- Personalizzazione del servizio nella prospettiva del Web 2.0 e della Library 2.0
- Funzione “didattica” della biblioteca
- Servizio di reference: accoglienza, assistenza, consulenza

### 3. A ogni libro il suo lettore

---

- Coerenza con i fini istituzionali della biblioteca
- Politica di sviluppo delle collezioni mirata sui destinatari
- Strumenti di mediazione accessibili e *friendly*

## **4. Risparmia il tempo del lettore**

---

- Il servizio prima di tutto
- Affidabilità della biblioteca
- Soddisfazione dell'utente

## **5. La biblioteca è un organismo che cresce (vivente)**

- Crescita per quantità e varietà
- Adeguamento all'evoluzione del contesto
- Equilibrio dinamico tra domanda e offerta

# Per conoscere l'utenza

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.

# Conoscenza dell'utenza e mediazione

---

Il lavoro di mediazione parte dalla fase di analisi e interpretazione della domanda potenziale e si sviluppa attraverso 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 e si conclude infine con la fornitura del documento originale o di una sua riproduzione.

# Per conoscere la domanda potenziale

---

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.

# Profilazione dell'utenza

Principali categorie di utenza:

- *utenza specialistica* (studiosi e ricercatori, interessati alle risorse digitali prodotte nell'ambito dei progetti di digitalizzazione del patrimonio storico e scientifico delle biblioteche italiane);
- *utenza scolastica* (studenti e docenti della scuola e in parte dell'università, interessati a risorse digitali collocate in percorsi di contestualizzazione culturale e storica a carattere didattico);
- *utenza generalista* (pubblico delle biblioteche e del mercato editoriale, fruitori abituali della rete interessati a risorse digitali collocate in contesti divulgativi, anche dal punto di vista geografico e territoriale ai fini della programmazione di esperienze di turismo culturale; all'aggiornamento delle proprie conoscenze culturali, e a un'offerta di servizi di informazione e documentazione legati all'attualità culturale e ai bisogni formativi).

# La reference library

*La reference library 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 panorama così vasto e che potrebbe risultare disorientante, ciò che è effettivamente utile ed appropriato (G. Solimine, **La biblioteca: scenari, culture, pratiche di servizio**, Roma-Bari, Laterza, 2008).*

# La funzione di mediazione nella *reference library*

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.

Il *reference* non è uno dei servizi della biblioteca, ma l'essenza del servizio.

# Per uscire dalla crisi

In quale direzione muoversi alla ricerca di un ruolo più incisivo:

- la lettura
- lo studio
- l'informazione
- la multimedialità
- l'intrattenimento
- la contaminazione con altri consumi culturali
- i servizi di rete
- ....

# La biblioteca *multi-purpose*

Tutte queste cose insieme e in più...

- Flessibilità
- Capacità di ascolto
- Capacità di reazione
- Presenza incisiva all'interno del "sistema" di offerta
- Capacità di trovare, caso per caso, la risposta giusta

perché non esiste l'utenza,  
ma *gli* utenti