

Biblioteche di base e librerie: un'alleanza possibile

Qualche suggerimento per collaborare a vantaggio del comune cliente

di Dagmar Göttling

È opinione diffusa che la biblioteca pubblica debba diventare a tutti gli effetti un servizio al cittadino, nel senso che questa definizione può assumere in un ordinamento democratico dove informazione e cultura sono intese come diritti inalienabili di ognuno. Questo costringe tutti gli operatori che si occupano della produzione e della diffusione — commerciale e non — di libri e altri media a sviluppare nuove strategie che tengano conto dei bisogni e della quotidianità degli utenti/clienti “potenziali”. Per questo le due categorie più direttamente interessate, librai e bibliotecari, cominciano a svolgere delle “ricerche di mercato” per poter calibrare meglio l’offerta, reperire i fondi necessari e dotarsi del personale sufficientemente qualificato per adeguare il proprio ambiente alle esigenze di informazione e al bisogno di cultura nel territorio di riferimento. Si può dire che librai e bibliotecari sono in un certo senso strettamente imparentati, dato che cercano di “vendere” la loro offerta culturale a un numero sempre crescente di clienti di tutte le età e di tutti gli strati sociali.

Ambedue hanno bisogno della clientela per sopravvivere ed è nel

loro comune interesse riuscire ad abbattere tutte le barriere che si possono porre fra il libro e il cittadino. Un primo segnale di questo comune sentire lo ritroviamo nella tendenza di alcune biblioteche a indossare il “vestito” della libreria e di alcune librerie ad offrire “angoli di lettura” come nelle più moderne biblioteche. Allo stesso modo le biblioteche tendono a svecchiare l’arredo e ad aggiornare le modalità d’offerta, mentre le librerie si propongono anche come luogo d’incontro. Per aiutarci ad andare in questa direzione potrebbe risultare utile rovesciare per un momento le tradizionali categorie di pubblico, cominciando a parlare di “lettore” in libreria e di “cliente” in biblioteca. In quest’ottica immagino che il passo da fare insieme — librai e

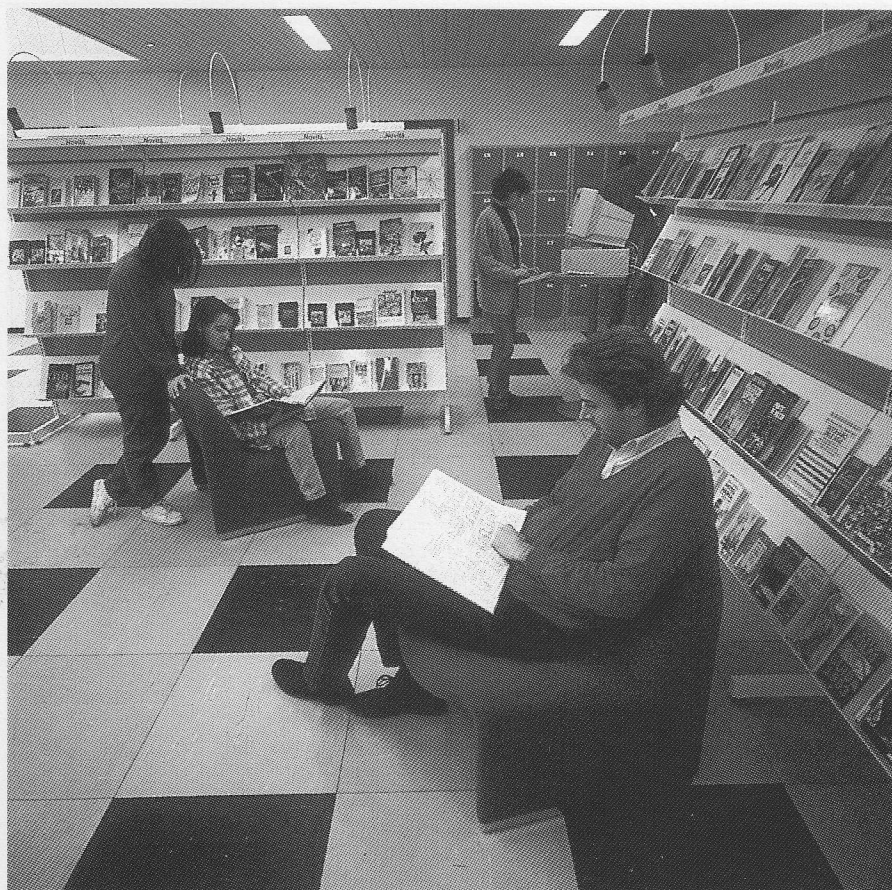


Foto R. Barzan

▲ La zona di esposizione delle novità nella nuova Biblioteca di Vimercate.

bibliotecari — in direzione del cittadino (un passo che va ben oltre la politica dello sconto alla biblioteca!) sia quello di una vera cooperazione fra due istituzioni che si muovono sullo stesso terreno e che perseguono scopi molto simili. Vorrei delinearne alcuni possibili aspetti.

Il primo riguarda *l'organizzazione dello spazio, la segnaletica e l'ordinamento dei materiali* in libreria come in biblioteca. Pensando al nostro comune cliente sarebbero auspicabili dei criteri più uniformi per facilitare l'orientamento a chi in entrambi gli ambienti cerca una risposta al bisogno di informazione e di lettura. Le biblioteche pubbliche hanno scelto quasi tutte la collocazione a scaffale aperto, separano spesso la fiction dalla saggistica, suddivido-

no fisicamente il materiale per ragazzi secondo fasce di età, organizzano i materiali secondo una classificazione logica (CDD).

Purtroppo questo tipo di scelta nasconde anche delle rigidità che derivano dall'eccessivo peso che nella tradizionale biblioteca è riservato alla figura del bibliotecario/classificatore. Così si fatica a rendere più flessibile la presentazione e l'ordinamento dei libri e ad adottare dei criteri più "amichevoli" e percorribili per l'utenza media di una biblioteca pubblica di base. Un'alternativa può essere rappresentata dalla collocazione integrata dei diversi media, dislocando nello stesso punto libri, fonti sonore, audiovisivi e periodici che trattino lo stesso argomento. Oppure anche dall'organizzazione di una parte dei mate-

riali secondo criteri tematici, anche interdisciplinari, quando il "tema" può corrispondere all'effettivo criterio di ricerca da parte dei lettori.

Che queste proposte vadano nella direzione giusta è dimostrato da esempi quali quello della biblioteca pubblica di Gütersloh in Germania, che ha portato alle estreme conseguenze il concetto di biblioteca *user's friendly* applicando fra l'altro, a fianco dei sistemi tradizionali, la collocazione integrata e tematica e riscuotendo un successo davvero notevole, tant'è che l'idea della "biblioteca tripartita", definizione con cui era nota inizialmente quest'esperienza, sta diventando sinonimo di un nuovo modello di biblioteca pubblica di base valido in Germania come altrove. In fondo si tratta di svi- ➤



MARIA RITA NEVI, Concorso "La biblioteca e il suo pubblico" (Brunerho, 1993)

luppate attenzioni e strategie che le biblioteche possono mutuare, opportunamente filtrate, dallo stesso mondo della comunicazione e dalle tecniche di cui si serve il commercio per raggiungere meglio la sua clientela. Anche la segnaletica e la distribuzione degli spazi in biblioteca si ispirano sempre più spesso a soluzioni avanzate che sono state sperimentate in libreria. Dall'altra parte osserviamo che

uno dei criteri ancora usati da non poche librerie soprattutto dei piccoli e medi centri crea sicuramente un notevole ostacolo per il pubblico; mi riferisco al raggruppamento dei libri per editore. Può forse facilitare il libraio, ma al cliente non serve granché. Se si vuole affinare la propria professionalità per rendere il servizio sempre più agevole per il cliente si dovrebbe forse abbandonare

completamente questa consuetudine per fare un passo verso un ordinamento più "logico" per il pubblico, simile a quello usato dalle biblioteche.

Un secondo aspetto di cooperazione fra bibliotecari e librai per raggiungere il comune cliente potrebbe essere la creazione di *accessi* simili per la ricerca delle opere nei due ambienti. Le biblioteche sono il luogo per eccellenza

deputato a mettere a disposizione di chiunque gli strumenti per la ricerca. La base è costituita naturalmente da un catalogo esauriente che possa offrire diverse chiavi di accesso al patrimonio: schede (cartacee e non) per autori, per titoli, per materia, per soggetti e, dove si mostra utile, anche per collane, ma persino — se pensiamo alla biblioteca “tripartita” — per *temi*. Molte biblioteche mettono a disposizione degli utenti anche il *Catalogo dei libri in commercio*, e qui si trova un altro punto di contatto con le librerie! Oggigiorno si sta diffondendo nelle biblioteche l'utilizzo del catalogo in linea da parte degli utenti mentre le librerie più attrezzate (e molte biblioteche) usano Alice, il catalogo dei libri in commercio su cd-rom. Perché non studiare una versione di Alice che permetta la ricerca automatica ai clienti, magari con l'indicazione della collocazione dell'opera nella libreria?

Una terza proposta per creare biblioteche e librerie *up to date*, al passo coi tempi, può essere quel-

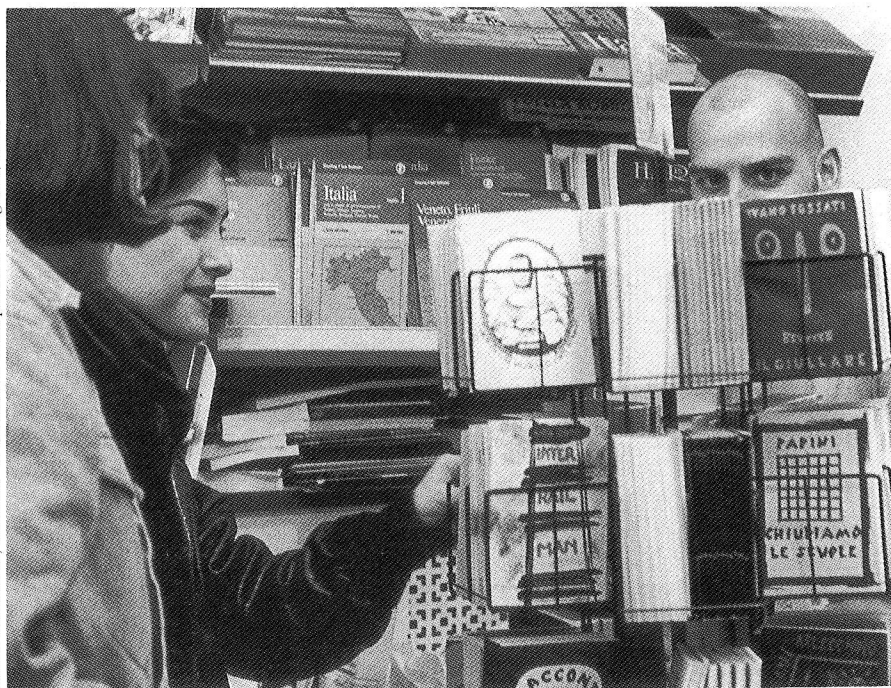
la di offrire una pluralità di *media integrati* nello stesso ambiente. Viviamo in una società dove per la maggior parte della popolazione è normale servirsi indistintamente di diversi media integrando così l'informazione scritta con le immagini e il suono. Nel mondo delle biblioteche si è già fatta l'esperienza delle “-teche” speciali: fonoteche, videoteche, persino artoteche all'estero. Oggi si stanno diffondendo le mediateche, per le quali ci è d'esempio la Francia: tutti i media sono disponibili, software inclusi, dal gioco al programma didattico. Dove tutto questo viene offerto in collocazione integrata si realizzerà forse un sogno per l'utente cliente: condurre un'unica ricerca, trovando tutto insieme sullo stesso argomento.

Altro piano su cui integrare forze ed esperienze di bibliotecari e librai è quello della *promozione*. È compito istituzionale delle biblioteche pubbliche valorizzare i patrimoni che mettono a disposizione della cittadinanza, organizzando incontri con autori, dibattiti, espo-

sizioni di libri e altri media intorno a temi specifici, preparando bibliografie ragionate ed esponendo periodicamente i nuovi acquisti... per citare solo alcune delle iniziative di promozione tipiche del servizio bibliotecario. Se guardiamo ora le librerie, scopriamo che — oltre le offerte speciali, le settimane del libro e le consuete campagne di promozione dei nuovi titoli gestite spesso insieme all'editore — alcune di loro vantano addirittura una lunga tradizione nell'organizzare incontri e dibattiti, mostre di libri e di illustratori. La novità potrebbe essere quella di vedere bibliotecari e librai unire le forze e offrire queste loro iniziative in modo integrato e in stretta collaborazione all'interno di uno stesso territorio. Oltre all'evidente risparmio di forze e mezzi e al sicuro miglioramento di qualità e di efficienza, si creerebbe un impatto sul destinatario utente/cliente mai raggiunto prima.

Dato che ci è naturale pensare che una libreria ricerchi idonee strategie perché *deve* vendere per vivere, noi bibliotecari possiamo benissimo proporre a questo “partner in affari” alcune delle nostre strategie, imparando dalle sue. E dato che anche le biblioteche sono vive solo se “vendono” a un pubblico sempre crescente e soprattutto fedele nel tempo, possono benissimo chiedere alle librerie di scambiarsi abitualmente dati ed esperienze sulla stessa “fetta di mercato” all'interno del comune territorio.

Del resto, solo insieme libreria e biblioteca riescono a misurare veramente i bisogni e le preferenze dell'utenza. Solo insieme riusciranno — vantaggio per entrambe — a soddisfare meglio il lettore che cerca il libro. Insieme saranno, inoltre, partner gradito e interlocutore più ascoltato per chi il libro lo produce, e cioè l'editore. ■



MARIA RITA NEVI, Concorso “La biblioteca e il suo pubblico” (Brughiero, 1993)