

Business information: un servizio possibile?

Le tappe di un percorso innovativo per la biblioteca pubblica attraverso un dibattito a più voci

I paradossi della biblioteca per "tutti"

Il 19 aprile 1996 — nell'ambito della manifestazione "Network biblioteca" organizzata dalla Biblioteca Bertoliana in collaborazione con l'Ente Fiera — si svolse a Vicenza un interessante workshop sul tema "Business information: dalla biblioteca un prodotto per le aziende". Ideatore dell'iniziativa fu per la circostanza Giorgio Lotto, che è anche curatore della rassegna ospitata in queste pagine (p. 6-24). A lui, infatti, "Biblioteche oggi" ha chiesto — a un anno esatto di distanza e in concomitanza con la seconda edizione di "Network biblioteca" — di ricostruire gli interventi che animarono quel confronto pubblico riproducendo, con le necessarie rivisitazioni e nella forma dell'articolo, l'andamento e i contenuti del dibattito. Ci sembrava opportuno che quegli argomenti non andassero persi, bensì riproposti all'attenzione di un pubblico più vasto quale quello di una rivista professionale a diffusione nazionale.

Protagonisti di quell'incontro — oltre a chi scrive, che svolse alcune considerazioni introduttive (qui solo accennate), e ai rappresentanti istituzionali, che portarono la loro adesione all'iniziativa — furono i quattro relatori di cui vengono qui ricostruiti in sintesi gli interventi: Giorgio Lotto, direttore della Biblioteca civica Bertoliana di Vicenza, che da qualche tempo si è assunto nel mondo delle biblioteche italiane il ruolo di "promotore" della business information (qualcosa di simile alla funzione che ebbe qualche anno fa Daniele Danesi a proposito della community information); Heather Kirby, responsabile dei servizi di reference e informazione della Biblioteca di Croydon (Greater London), dove la business information è divenuto un servizio ormai consolidato e all'avanguardia; Franco Maitan, responsabile dei servizi tecnici e informativi della Associazione industriali di Vicenza; Alfonso Martelli, responsabile del Progetto techno-info-rete-veneta della società Veneto Innovazione, che fa capo alla Regione.

Tentando in quell'occasione di definire la cornice entro la quale trovava legittimazione la scelta della biblioteca pubblica di "aprire" alla business information, ri-

chiamai alcuni presupposti che si potrebbero così sintetizzare:

1. Emerge, dalle stesse Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche dell'IFLA (elaborate nel 1986), una spiccata tendenza ad assegnare centralità ai servizi informativi nelle strategie di sviluppo della biblioteca pubblica e a enfatizzarne le potenzialità nella "società dell'informazione". Vocazione oggi accentuata dalla rapida evoluzione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, che rendono attuali e, al tempo stesso, praticabili nuovi servizi.

2. A proposito delle Raccomandazioni dell'IFLA, corre l'obbligo di ricordare che il "servizio di informazione approfondito in campi specifici, di solito collegato ai bisogni di aziende commerciali e industriali locali" viene ormai annoverato fra quelli "che vanno annoverati fra quelli che vanno tenuti presenti nella fase di progettazione o di sviluppo delle biblioteche pubbliche" (si veda l'edizione italiana, Roma, AIB, 1988, alle p. 16 e 17).

3. L'aspirazione della biblioteca pubblica ad essere "per tutti" e il suo stesso irrinunciabile carattere "generale" sono destinati ad esercitarsi sempre di meno sulla base di un prodotto generico rivolto a un pubblico generico, ma piutto-

sto attraverso la capacità di segmentare il target, differenziando di conseguenza l'offerta. Al "pubblico" si sostituiranno "i pubblici". In questa prospettiva si pone l'esigenza di progettare nuovi servizi per nuovi pubblici.

4. Più in generale il futuro della biblioteca pubblica appare strettamente collegato a un più deciso impulso alla funzione di reference e all'attività front line (troppo a lungo sottovalutate nella tradizione biblioteconomica italiana), nel cui contesto si collocano fisiologicamente servizi come quelli descritti nelle pagine seguenti.

Il dibattito sulla possibile introduzione della business information tra i servizi offerti dalla biblioteca pubblica non può naturalmente prescindere da considerazioni preliminari che riguardino altri aspetti importanti, tra cui la coerenza con la mission di questo "istituto della democrazia" (come lo ebbe a definire Virginia Carini Dainotti).

Non c'è dubbio che — per chi riconosce alla public library una funzione di riequilibrio sociale o addirittura, nell'ottica della "biblioteca popolare", un ruolo emancipatorio nei confronti di chi possiede minori strumenti di accesso alla cultura e alla cono-



scenza — possa costituire motivo di perplessità la scelta di un impegno a supporto delle esigenze di informazione e documentazione di soggetti economici e realtà aziendali.

Oltre ad osservare che non si tratta certamente di costruire la biblioteca di Paperone (dal quale semmai ci attenderemmo qualche gesto di mecenatismo), ma di interagire con un tessuto produttivo e commerciale localmente diffuso e costituito in larghissima parte da piccoli e piccolissimi imprenditori e operatori, ci sembra che una concezione coerentemente laica della "biblioteca per tutti" debba spingersi anche in questa direzione, per assicurare informazione a 360°. Senza che per questo Fabietti debba rivoltarsi nella tomba. Casomai si tratterà di valutare, in presenza di nuovi servizi come quello di cui stiamo discutendo, l'opportunità di introdurre forme di tariffazione, riconsiderando il principio della gratuità, rispetto al quale lo stesso Manifesto dell'Unesco, nella sua ultima edizione, introduce significative deroghe. Ed è proprio il rappresentante degli industriali vicentini ad ammonirci: attenzione a non usare il denaro pubblico (di tutti) per avvantaggiare alcuni. Il correttivo non può che essere il pagamento di alcuni servizi. Un ultimo interessante "paradosso" mi sembra emergere da quasi tutti gli interventi che seguono: in che cosa sta la differenza principale tra la biblioteca pubblica ed altre agenzie specializzate, che possono offrire prodotti informativi analoghi? Risposta: nel suo carattere generale e interdisciplinare. Insomma, il valore aggiunto non sarebbe tanto il prodotto di una "specializzazione", quanto piuttosto della capacità della biblioteca pubblica di essere fino in fondo se stessa, utilizzando al meglio le sue risorse d'insieme e canalizzandole in modo mirato verso uno dei suoi tanti pubblici possibili.

(m.b.)