

# Il pubblico della biblioteca

*Nuovi metodi e strumenti per riaffermare la centralità dell'utente*

“**A**michevole”, “user friendly”, “benutzerfreundlich”... Sono espressioni da alcuni anni ricorrenti a proposito delle biblioteche di ogni tipo, ed in effetti l'interesse per la soddisfazione del pubblico costituisce oggi uno dei temi dominanti nella letteratura professionale. Il tema non è certo nuovo ma, come è avvenuto in precedenza in altri casi, l'attenzione particolare che gli si va prestando tende quasi a farlo apparire una novità, come se già nel Settecento Jean Baptiste Cotton des Houssayes non avesse raccomandato al bibliotecario di farsi incontro al lettore con viso lieto, abbandonando qualsiasi lavoro, come se già Giovanni Battista Audifredi nel presentare il catalogo della Biblioteca Casanatense non avesse “sempre tenuta presente la comodità del lettore”, come se lo stesso Gabriel Naudé, giovanissimo, non avesse scritto a questo proposito una pagina esemplare. Sarei tentato di tradurla in italiano moderno per presentarla come scopo della biblioteca pubblica moderna, ma il rispetto per quell'entusiasmo seicentesco mi consiglia di riportarne una frase nel francese originale:

En vain celuy là s'efforce il de pratiquer aucun des moyens sus dits, ou

de faire quelque despense notable apres les livres, qui n'a dessein d'en vouer et consacrer l'usage au public, et de n'en desnier iamais la communication au moindre des hommes qui en pourra avoir besoin.

L'esistenza del pubblico non è certo una scoperta moderna, anche se non mancano sacche in cui si crede che le biblioteche esistano per dar lavoro a chi vi lavora; la novità consiste piuttosto nel rapporto nuovo considerato tra elementi preesistenti e nel conseguente impatto che questo mutato rapporto presenta con l'organizzazione del servizio. Gli stessi problemi organizzativi richiesti dall'automazione permettono analisi, o le consigliano, o le rendono necessarie, sul comportamento del pubblico e sulle sue reazioni, analisi non ignote, ma meno frequentemente considerate in precedenza anche perché più difficili da eseguire. Caso tipico, lo studio delle transazioni nella ricerca sul catalogo in linea, per decidere i meccanismi logici e le scelte terminologiche più confacenti alle richieste, mentre studi analoghi sul catalogo cartaceo presentavano maggiori difficoltà.

Si conferma che anche per la ricerca nel catalogo in linea i meccanismi logici individuali si possono ir-

rigidire in abitudine: i lettori “una volta che hanno stabilito dei punti di riferimento, dei tragitti, un po' come si tracciano degli itinerari familiari in una città, provano la più grande ripugnanza ad uscirne”, mentre a volte le difficoltà di comprensione non vengono intese come tali (Agnès Vigné-Camus, *Des usages et des écrans à la Bibliothèque publique d'information*, “Bulletin d'informations. Association des bibliothécaires français”, 1. trim. 1996, p. 30-35). Leigh S. Estabrook (*Sacred trust or competitive opportunity: using patron records*, “Library journal”, Feb. 1, 1996, p. 48-49) nota che molte biblioteche eliminano automaticamente la registrazione dopo la restituzione del libro per rispettare la riservatezza dei lettori, più facilmente violabile con la nuova tecnologia, benché si manifesti a volte una vera e propria ossessione nei bibliotecari sull'esclusività della registrazione, ossessione che in effetti è relativamente nuova, in quanto con la registrazione manuale non la si poneva, o meglio, vi si badava di meno: anche in questo caso il problema non è del tutto nuovo, ma risulta maggiormente evidenziato. La riservatezza del resto si presenta in altra forma nello stesso numero della rivista (*The sex files*, p. 54-55), che riporta come da una biblioteca fossero stati trasmessi per posta elettronica messaggi osceni accompagnati da minacce; ora, in quella biblioteca il collegamento era ammesso dietro richiesta firmata, ma la riservatezza impediva di fornire alla polizia i dati del trasgressore, per lo meno in via immediata.

Gli studi sul comportamento degli utenti nelle loro ricerche sono relativamente frequenti, benché ragioni di tempo e di denaro costringano a limitarli, come osservano Carolyn Eager e Charles Oppenheim nel constatare che secondo un'analisi molto limitata i docenti universitari preferiscano non delegare ad altri le

proprie ricerche e si rivolgano al materiale stampato, in particolare ai periodici, più che alle fonti elettroniche (*An observational method for undertaking user needs studies*, "Journal of librarianship and information science", March 1996, p. 15-23). Costatazioni, direi, alquanto ovvie, che richiedono verifiche a tempi brevi per le maggiori probabilità a favore dei documenti elettronici, sia per l'aumento delle banche dati che per le possibilità crescenti di consultazione remota. Agli stessi errori di grafia, più frequenti di quanto non si pensi, si può porre sovente rimedio semplicemente con un invito automatico a controllare la grafia della parola richiesta nel caso di mancata risposta (Karen M. Drabenstott e Marjorie S. Weller, *Handling spelling errors in online catalog searches*, "Library resources & technical services", Apr. 1996, p. 113-132). Può stupire, in questo clima di amichevolezza per il pubblico, che si preveda ancora un limite quantitativo alle richieste, o che si costringano i lettori a scrivere, spesso ripetutamente, dati non strettamente necessari.

È l'utente a decidere il valore dell'informazione: "L'unica persona che possa veramente valutare l'importanza di un'informazione è l'utente", conferma Frank Ryan (*End-user searching: helping users to help themselves*, in *Handbook of special library and information work*, 6. ed., edited by Patti Dossett, London, ASLIB, 1992, p. 350-373, p. 350). Come osserva John M. Budd, lo scopo del sistema informativo della biblioteca presenta analogie con un testo da interpretare. Budd istituisce infatti un parallelo tra il processo della lettura al fine dell'interpretazione di un testo e il comportamento di un lettore nell'uso della biblioteca: in entrambi i casi si riscontrano predisposizioni intenzionali rispetto a quello che si dovrà interpretare (*User-centered thinking: les-*

CARLO MANTOVANI



*Migliorare il servizio al lettore.*

*sons from reader-centered theory*, "RQ", Summer 1995, p. 487-496). L'approccio "user-centered", basato sul comportamento dell'utente nella ricerca di un documento di cui conosca l'esistenza — caso che costituisce una proporzione elevata delle ricerche catalografiche — in opposizione alla registrazione "System-oriented", considerato da Barbara M. Wildemuth e Ann L. O'Neill (*The "known" in known-item searches: empirical support for user-centered design*, "College & research libraries", May 1995, p. 265-281), che hanno valutato a un quarto l'insuccesso delle ricerche di documenti noti e pur presenti nel catalogo. La distinzione così posta rischia di avere la connotazione vaga di tutte le espressioni generiche e si può comprendere come Inger Cathrine Spangenberg non concordi con l'idea che d'ora in poi il catalogo debba essere orientato verso l'utente anziché verso il documento e vorrebbe progredire lungo il cammino tracciato dai principi di Parigi (*Nordic and*

*German reactions to the functional requirements study*, "International cataloguing and bibliographic control", July-Sept. 1995, p. 47-48). La nota si trova in una raccolta degli estratti dei documenti presentati nel 1994 al 60. Congresso IFLA dell'Avana, in relazione a una proposta uscita da un seminario tenuto a Stoccolma nel 1990, sponsorizzato dall'IFLA UBCIM, sull'eventualità che ottiene consensi sempre più frequenti di registrazioni bibliografiche "funzionali", semplificate rispetto alle normative ufficiali. Anche questo è un tema molto dibattuto, ma la convenienza di rendere più leggibili i cataloghi, riconosciuta senza eccezioni, non significa per forza una riduzione delle notizie catalografiche: "Non sono sicuro che essere sofisticato significhi di necessità essere poco amichevole con il pubblico, ma di certo dobbiamo impostare un dialogo", anche per evitare che "la creazione dei cataloghi divenga il diritto esclusivo di mandarini del computer in lega con apparati ►



moltiplicato gli studenti che invadono sempre più sovente le biblioteche pubbliche, per lo più con libri propri. Un'inchiesta nelle biblioteche pubbliche svedesi ha rivelato che la metà dei frequentatori usa libri propri e che di questi solo un terzo usa "anche" i libri della biblioteca (*The public libraries and university students*, "Scandinavian public library quarterly", 1996, 3, p. 15-18). Presentiamo di questo articolo interessante (tanto più che tocca sul vivo un fenomeno frequentissimo anche in Italia, aggravato per giunta dalla situazione non felice del complesso bibliotecario nel nostro paese) la parte conclusiva.

multinazionali". Così sostiene Bob Duckett in un articolo molto interessante sui rapporti tra il pubblico e il catalogo (*Do users matter?*, "Catalogue & index", Spring 1994, p. 3-8).

La celebre regola del 55 per cento, che riguarda la probabilità di risposte soddisfacenti fornite dal servizio di informazioni, può essere migliorata dal comportamento del bibliotecario, dalla cui disponibilità oltre che dall'esattezza delle risposte dipende la soddisfazione del pubblico. È positivo il fatto che un lettore desideri ritornare dallo stesso bibliotecario (Carolyn W. Jardine, *Maybe the 55 percent rule doesn't tell the whole story: a user-satisfaction survey*, "College & research libraries", Nov. 1995, p. 477-485).

Considerare il pubblico significa anche valutare i dati statistici, i mesi e le ore che presentano frequenze più intense, le ragioni che conducono in biblioteca. La biblioteca universitaria parigina di Sainte-Geneviève ha riscontrato un fenomeno comune a molte biblioteche: l'aumento del pubblico e la diminuzione dei libri distribuiti, con andirivieni continui che provocano sovente penuria di posti, in quanto

molti posti risultano occupati senza che il lettore sia presente, senza contare i posti occupati per gli amici non ancora arrivati. Grazie all'iscrizione automatizzata è stato possibile gestire l'assegnazione dei posti, lasciando libera la scelta solo quando la sala di lettura non sia affollata; il lettore ha mezz'ora di tempo per occupare il posto assegnatogli, che in seguito potrà lasciare per un'altra mezz'ora (Geneviève Boisard, *Le système d'affectation de place à la bibliothèque Sainte-Geneviève: bilan provisoire*, "Bulletin des bibliothèques de France", 1993, 2, p. 55-62). La presenza di studenti che utilizzano la biblioteca come luogo in cui studiare libri propri è un fenomeno diffuso in tutto il mondo, che desta preoccupazioni particolari dove l'insufficienza di un sistema bibliotecario che soddisfi tutte le categorie di utenti assorbe male la frequenza impropria, si tratti di studenti universitari che invadono la biblioteca pubblica senza utilizzarne le risorse, non lasciando spazio al suo pubblico naturale, oppure di giovani che in mancanza di biblioteche pubbliche adeguate si riversano in biblioteche di studi superiori. Anche Ericsson nota che l'espansione e la decentralizzazione delle università ha

Sta normalmente alle biblioteche delle università e dei *colleges* il compito di fornire i loro studenti di una buona dotazione di letteratura e di un buon ambiente per studiare. A questo scopo esse ricevono finanziamenti da parte dello stato. Ma quando i loro sforzi non sono sufficienti gli studenti si rivolgono alle biblioteche pubbliche, le cui risorse e le cui raccolte non hanno di solito lo scopo di soddisfare altrettanto bene gli studenti delle università e dei *colleges*.

Oggi si rivela in modo sempre più evidente che il compito di fornire un servizio bibliotecario agli studenti delle università e dei *colleges* deve costituire l'oggetto di una soluzione complessiva a livello nazionale. Occorre definire il ruolo delle biblioteche nel campo dell'educazione ponendo traguardi nazionali nei quali si stabiliscano gli obiettivi e le attese, oltre a stilare raccomandazioni per la divisione di responsabilità tra i livelli nazionale, regionale e locale. Occorrono risorse ulteriori sia nelle biblioteche delle università e dei *colleges* che in quelle pubbliche, e quando si creano nuovi posti per studenti si dovranno assegnare alle biblioteche risorse in proporzione.

L'intero sistema bibliotecario deve fare la propria parte allo scopo di soddisfare le necessità degli studenti con una buona dotazione di letteratura e di ambienti di studio soddisfacenti. Una politica bibliotecaria nazionale nel campo dell'educazione con la col-

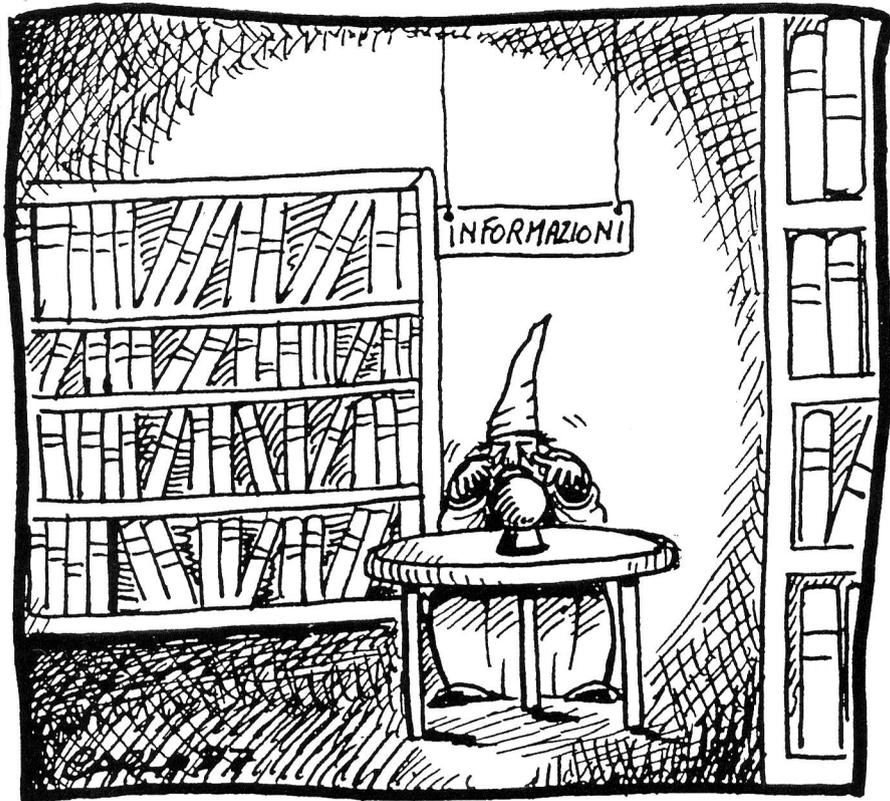
laborazione attraverso la tipologia delle biblioteche, il coordinamento delle risorse ed una chiara suddivisione di responsabilità darebbe beneficio a tutte le parti, e non solo agli studenti, e costituirebbe un'inversione di tendenza alla frammentazione ed al protezionismo che esistono oggi nel campo delle biblioteche.

Sempre a Parigi, sono stati esaminati i dati sui permessi di ingresso rilasciati alla Bibliothèque Nationale, il cui pubblico come è noto è selezionato (nel 1992 si registrarono 287.000 presenze, delle quali il 73 per cento di francesi, il 7 per cento di statunitensi, il 5 per cento di italiani — il gruppo più numeroso degli europei). È risultato che la maggior parte dei permessi rilasciati per due giorni era stata usata una volta sola, per quelli per 8-24 ingressi si era riscontrata una media di dieci presenze, mentre la media per le tessere annuali è risultata di ventidue presenze (Christian Baudelot, Claire Verry, *Profession: lecteur? Résultats d'une enquête sur les lecteurs de la Bibliothèque Nationale*, "Bulletin des bibliothèques de France", 1994, 4, p. 8-17).

Il pubblico della biblioteca pubblica presenta una sfaccettatura di problemi dei quali questa rubrica si è occupata in più occasioni, in quanto se l'intera popolazione deve costituire il suo pubblico potenziale, si dovranno considerare varie categorie per meglio valutare le esigenze, i servizi, i collegamenti con altre biblioteche e le connessioni con altre istituzioni sociali. Problemi certamente non nuovi, dibattuti da quando si è manifestato interesse per la lettura pubblica: "Access for all: the public library promise" è stato il tema del congresso della Public libraries association, tenuto a Portland (Oregon) nel marzo 1996, mentre sul diritto all'informazione per tutti si può leggere il bel editoriale di John N. Berry III, *You*

## "Risparmia il tempo del lettore"

CARLO MANTOVANI



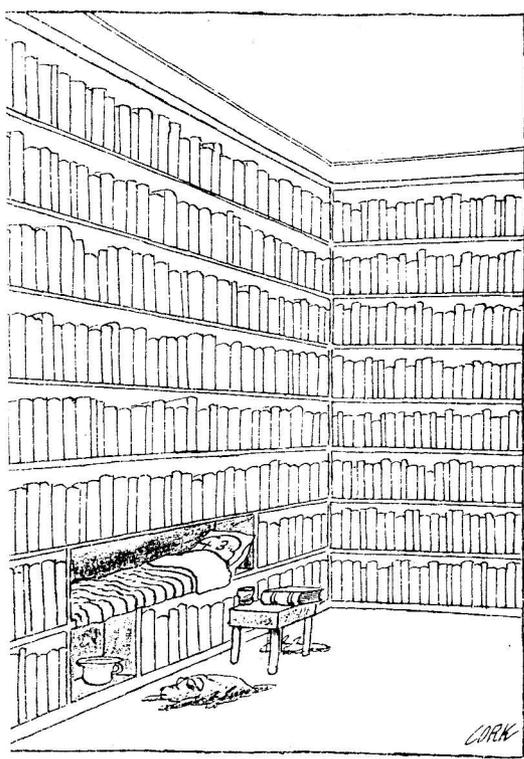
*might be a liberal. If you believe...* nel numero del 1° marzo 1996 del "Library journal". "Create the future": il divario tra i ricchi e i poveri di informazioni dovrà essere ridotto, ha sostenuto il partito laburista inglese nel suo programma culturale per le recenti elezioni. Anche i liberaldemocratici si sono impegnati a favore delle biblioteche, sostenendo la necessità di por fine ai tagli per ritornare ai livelli del 1980. Eppure, "filosofiamo sui lettori di ieri e di oggi, ma raramente abbiamo sott'occhio i cittadini", scrive Jochen Dudeck sostenendo che si pensa troppo poco alla società. Egli si domanda perché, nonostante la moltiplicazione dei mezzi di

comunicazione, nonostante Internet, i lettori delle biblioteche siano in aumento (*Weder Nische noch Warenhaus. Zur Standortbestimmung von öffentlichen Bibliotheken in Zeiten von Multimedia und Internet*, "Buch und Bibliothek", Sept. 1996, p. 765-770). La sua posizione politica suggerisce una lettura più approfondita di questo articolo, del quale presentiamo alcuni brani.

Dovrebbe esser chiaro che discorsi come "tutto per tutti" contro "buono per molti" non costituiscono una presa sicura. Non è urgente sapere con quale offerta ci installiamo in quale settore del mercato. Le biblioteche pubbliche si trovano indifferentemente nell'ambito di più condizioni che ➤

si sommano l'una con l'altra:

— Noi subiamo un attacco brutale al settore pubblico da parte di una politica neoliberale. Secondo la favola della goccia si prende denaro ai più poveri per darlo ai più ricchi. I quali lo devono investire, così che prima o poi il denaro del reddito da lavoro filtra giù nuovamente. Questo riguarda il prosciugamento del settore del consumo pubblico. L'incapacità di agire della comunità perciò è voluta anche politicamente. Una buona condotta offre qui un aiuto solo limitato.



— Noi subiamo l'imposizione di una nuova cultura di massa elettronica. È vero che la televisione resterà ancora il principale mezzo di comunicazione per alcuni anni, ma si deve supporre che le subentrerà il "terminale multimediale su Ipernet". È ancora incerto in quale direzione andrà questo spostamento. Senza dubbio per ora predominano gli interessi commerciali del *global player*.

— Noi subiamo l'ascesa di una "cultura del proprietario di una casetta". È l'espressione di una maggioranza sociale dei due terzi. Leale solo al suo interno, è pronta a difendere il suo posto al sole. Favorisce la qualità della

vita, i cibi naturali e l'incoraggiamento della lettura — per i propri bambini. Consimili genitori sono potenti alleati delle biblioteche pubbliche, purtroppo solo su basi false.

Le biblioteche pubbliche si devono intendere come rappresentanti di questo ambiente. Ma in questo momento ci consideriamo per lo più come vittime. Perciò la collega americana Sally Gardner Reed pretende con insistenza: "Librarians cannot afford to be lambs any longer. We must agree to *fight the lions* because if we do not, the library services we are hired to provide will continue to erode..."

Ci dobbiamo staccare dalla rigidità dei percorsi della nostra attività. Molti amano i propri cataloghi o il proprio computer ancor più dei propri utenti. La biblioteca *gracile* è già una realtà, ora ne va della biblioteca *pubblica*, che come istituzione educativa è pronta a trasformare lo spazio sociale. L'idea della "biblioteca come luogo di comunicazione" dev'essere riempita di vita. Alleati naturali sono tutti i gruppi e le istituzioni che assumono una responsabilità sociale: da Amnesty international fino alla Lega per la protezione dei bambini, dagli aiuti al vicinato fino ai sindacati. Non solo "informazione per i cittadini", ma anche dialogo con i cittadini.

Sono allo stesso modo alleati coloro ai quali sta a cuore il villaggio elettronico come istituzione democratica...

Il termine "nicchia", in senso diverso da quello inteso da Jochen Dudeck, è impiegato anche da Dorte Skot-Hansen (*The local library - its profile and anchorage*, "Scandinavian public library quarterly", 1996, 1, p. 4-7), la quale osserva come in Danimarca continuino le riduzioni finanziarie alle biblioteche, mentre aumentano i fondi a disposizione dei musei e delle attività culturali, che possono attrarre i turisti. La biblioteca si pone come centro culturale, ma non le è facile "determinare la propria nicchia particolare entro l'area locale". Occorre dunque stabilire i compiti della biblioteca nel tessuto sociale e renderne evidente alle amministrazioni locali la funzione.

"Buch und Bibliothek", che si occupa della vita attuale delle biblioteche pubbliche tedesche, non ne trascura gli aspetti storici per confrontarli con la situazione odierna. Un articolo di Arend Flemming rievoca la figura di Benjamin Preusker (1786-1871), che fondò la prima biblioteca civica in Germania, nella cittadina di Grossenhain, presso Dresda, volta all'intera cittadinanza e non solo alle persone colte. Sappiamo che parlare semplicemente dell'intera popolazione senza considerarne le necessità e le esigenze differenziate, ed i conseguenti servizi differenziati, rischia di far cadere in discorsi alquanto vuoti se non retorici. Laura Swaffield (*Tailor-made for local needs*, "Library association record", Feb. 1997, p. 88-89) nota che la parola "comunità", che fa parte da anni del nostro linguaggio professionale, è finita per diventare "un suono politico alla moda", che assume qualsiasi significato le si voglia dare. Non esiste una comunità teorica alla quale offrire un servizio uguale dovunque, ma il servizio deve essere misurato sul metro delle necessità locali. In certi casi non è neppure necessario insistere su una preparazione professionale specifica per determinati servizi, ad esempio — nota Laura Swaffield — per l'aiuto prestato ai bambini per i compiti scolastici, per il quale invece è necessaria un'attitudine psicologica. Nel dicembre 1994 la biblioteca municipale di Strasburgo organizzò una giornata di studio sul tema "Quartiers sensibles, publics difficiles". Il "Bulletin des bibliothèques de France" ha presentato in proposito (1995, n. 5) tre relazioni che evidenziano le difficoltà di una "biblioteca universale" per tutti, che raggiunga un equilibrio conveniente tra le diverse categorie dei frequentatori. Soprattutto gli adolescenti — e questo fenomeno è stato riscontrato dovunque — tendono a comportamenti provocatori, che nel caso

preso in considerazione andavano dagli insulti agli sputi all'aggressione; tuttavia, nonostante le tensioni, si riuscì a mantenere una convivenza accettabile. Certamente, anche in questo caso l'espressione isolata "biblioteca per tutti" appare quanto meno arrischiata. Konrad Umlauf (*Abschied von der "Bibliothek für alle". Zur Lage des Bestandsaufbaus*, "Buch und Bibliothek", März 1995, p. 238-251) ritiene non più accettabile l'espressione, in quanto è ormai impossibile controllare la produzione e acquisirla indiscriminatamente in una biblioteca pubblica. Occorre fissare punti determinati e svilupparli, valorizzando anche i nuovi mezzi di comunicazione. È presente un forte rischio di emarginazione della biblioteca pubblica proprio a causa della sua indeterminatezza (bello il termine *Umprofilierung!*).

Il ricupero dei non lettori è stato affrontato sovente, ma sarebbe un errore considerarli come un blocco indifferenziato, perché le ragioni di base sono molteplici, avverte G. Kyline Beers (*No time, no interest, no way! The 3 voices of aliteracy*, "School library journal", Feb. 1996, p. 30-33; March 1996, p. 110-113). Gli "illiterates", color che non sono in grado di leggere, sono in netta minoranza rispetto agli "aliterates" che a loro volta si possono distinguere in "dormienti" (ho troppo da fare), in "non impegnati" (una volta o l'altra potrei leggere) e in "non motivati" (non mi è mai piaciuto). Si può aggiungere anche chi vorrebbe leggere, ma se ne astiene perché nel suo ambiente gli intellettuali sono mal visti. Su questi punti si può leggere l'ottimo articolo di Pierre Mayol, *Retour su l'illettrisme*, "Esprit", Août/Sept. 1993, p. 159-172), che distingue l'"illettrisme" dall'analfabetismo, che nei paesi evoluti è sceso sotto il 5 per cento della popolazione. L'"illettrisme" compren-

de tutti coloro che, padroneggiando male l'alfabeto, hanno "una partecipazione ridotta alla vita sociale" (in Francia sono quasi il 20 per cento, se si comprendono gli immigrati); l'intervento comporta un'"alfabetizzazione funzionale", che consiste nell'utilizzare la capacità di lettura.

Quale sia l'utenza della biblioteca, quali servizi la biblioteca debba offrire, quale valutazione il pubblico dia ai servizi della biblioteca: sono problemi distinti e allo stesso tempo intrecciati in un complesso unitario, nel quale prende corpo quella figura a volte alquanto indistinta che si chiama pubblico, utenti, clienti, con accezioni solo in parte equivalenti, che presuppongono situazioni diverse, che vanno da un servizio offerto passivamente a una serie di attività nelle quali il dialogo con i frequentatori, lo scambio di informazioni si fa più vivace. Perché il flusso delle informazioni non dovrebbe andare solo in direzione dei frequentatori, ma dovrebbe seguire anche un percorso inverso, che con le informazioni sulle informazioni metta in grado il servizio di meglio organizzare la propria attività, prima riconoscendo e quindi soddisfacendo le esigenze del pubblico. Ed a questo scopo anche le prime impressioni sulla biblioteca sono importanti: l'immagine della biblioteca, a iniziare dall'edificio, dall'arredamento, dalla segnaletica: "Come avviene per tutti i servizi, le impressioni iniziali sono tutte importanti", nota Sue Ward in un contributo al manuale per le biblioteche speciali sopra ricordato (*A good image: the importance of basic services*, p. 267-290). La valutazione da parte del pubblico è essenziale e non riguarda solamente i documenti posseduti e la qualità del servizio di informazioni, ma per "l'interfaccia della biblioteca con la



comunità" serve come indicatore "anche la distanza dalla fermata di autobus più vicina". Così Philip J. Calvert (*Library effectiveness: the search for a social context*, "Journal of librarianship and information science", March 1994, p. 15-21). La preoccupazione dell'immagine trapela anche in un esame sulle frequenze alla biblioteca centrale di Düsseldorf: "continue ad essere contenti di noi?" (Norbert Kamp, Heike Regier, *Sind Sie weiterhin mit uns zufrieden? Zweite Nutzerbefragung bei den Stadtbüchereien Düsseldorf*, "Buch und Bibliothek", Jan. 1996, p. 54-57). Gli autori hanno riscontrato una diminuzione delle presenze nelle fasce più giovani, pur rimanendo la più forte la fascia da 22 a 30 anni, mentre si era registrato un forte aumento di lettori dai 30 ai 40 anni, ed anche un aumento per la fascia successiva, dai 41 ai 60 anni. Sia detto per inciso, mi sembrano dati altamente positivi. Una biblioteca pubblica che riscontri una percentuale altissima di scolari e di studenti rivela un fallimento di fondo, in quanto non è riuscita ad agganciare categorie di cittadini non vincolate dall'obbligo dello studio. ■

Nei prossimi numeri, tra l'altro:

- Questioni antiche e nuove sulle biblioteche nazionali
- Le citazioni bibliografiche
- Tecnologie del presente e del futuro