

"DUE MODELLI DI RAPPORTO BIBLIOTECARIO-UTENTE"

"L'attività di bibliotecario si divide tra servizi interni (back office) e servizi al pubblico (front office), in occasione del quale si realizza il contatto con l'utente. Una ricerca condotta in Francia una decina di anni fa ha evidenziato i modelli comportamentali prevalenti nel rapporto con l'utenza sondando le opinioni di 44 bibliotecari di vario grado operanti in 4 grandi biblioteche pubbliche soggette a elevata frequentazione. Abbandonati definitivamente al passato i profili del bibliotecario ERUDITO o del bibliotecario CATALOGATORE BIBLIOGRAFO, la professionalità bibliotecaria sembra esprimersi nel modo più qualificato proprio in occasione del rapporto diretto con il pubblico, dando origine a due modelli comportamentali prevalenti: il modello del **bibliotecario PROFESSIONALE**, basato sulla qualità della mediazione documentaria; il modello del **bibliotecario GUIDA**, basato sulla qualità della relazione interpersonale con l'utenza.

A ciascun modello corrisponde un utente-tipo. Al bibliotecario professionale è speculare l'utente-allievo (o bon-élève) che sa rispettare la distinzione di ruolo tra bibliotecario e lettore, sa esprimere in modo pertinente i propri bisogni informativi, conosce le procedure ed il linguaggio della biblioteca, sa essere riconoscente, ravvisa nel bibliotecario un professionista competente in grado di padroneggiare gli strumenti documentari...

Al bibliotecario guida è invece speculare l'utente smarrito (o néophyte perdu), un neofita da conquistare alla pubblica lettura e ai meccanismi della biblioteca: questo modello di bibliotecario, spinto da una missione di democratizzazione culturale, è portato a rassicurare l'utente, a decolpevolizzarlo, a tollerare l'inappropriatezza di linguaggio con cui manifesta la propria esigenza o la mancanza di abilità nell'uso di risorse e servizi pur di facilitare la familiarizzazione col contesto della biblioteca e fidelizzarne la domanda. Tuttavia può capitare che anche il bibliotecario guida si lasci talvolta prendere dalla stanchezza, irritandosi con il neofita e assumendo un atteggiamento professionale."

(da Roberto Ventura, in *Biblioteconomia. Guida classificata*, diretta da Mauro Guerrini, 2007, p. 668 - 669)