

ne va realizzata secondo nodi multipolari e plurime agende che siano vicine ai bisogni del cittadino e possano dare vita a nuove situazioni di comunicazione e di differenziazione culturale non regolate o influenzate da quelle dominanti.

Il ruolo dei blog, l'uso di wiki, l'*e-government* interattivo, la scrittura in collaborazione, le nuove forme di copyright come i Creative Commons, l'*open access* e gli altri strumenti di democrazia dell'informazione sono i concetti intorno cui si sviluppano le *Linee guida del Manifesto IFLA/Unesco su Internet* maturate in seno al FAIFE, il Comitato IFLA che si occupa di libertà di accesso all'informazione e di libertà di espressione. Tali Linee saranno ben presto sottoposte ai suggerimenti della comunità professionale. I bibliotecari italiani, con le loro esperienze di *open access*, di servizi sul territorio e di creazione di originali strumenti di *governance*, e l'AIB, che ha già iniziato la discussione nelle sue *Linee programmatiche 2005-2008*, sapranno valorizzare il documento FAIFE e farlo vivere con vivacità e incisività in biblioteca e nelle nuove situazioni di comunicazione.

Giuseppe Vitiello  
*Nato Defence College, Roma*

## Il futuro della biblioteca pubblica

In un recente articolo pubblicato sul «Bollettino AIB»<sup>1</sup> prendevo atto della necessità di tornare a riflettere sulla collocazione disciplinare della biblioteconomia e sul suo rapporto con l'universo conoscitivo contemporaneo; la collocazione della biblioteconomia – soprattutto in Italia – non è mai stata scontata, ma gli innesti disciplinari degli ultimi anni e il quadro di complessità crescente nel quale la biblioteca contemporanea si inserisce hanno riportato il tema del futuro della biblioteconomia e della biblioteca al centro dell'attenzione della letteratura scientifica, nonché del dibattito professionale.

In particolare, mi pare che i più interessanti elementi di riflessione si stiano concentrando – e non è un caso – sul ruolo e sul significato di una specifica tipologia di biblioteca, la biblioteca pubblica.

La biblioteca pubblica – forse in virtù della natura intrinsecamente pubblica dell'istituto bibliotecario – è la più rappresentativa sul piano simbolico, quella la cui storia ha portato con sé la più ricca elaborazione teorica, quella che ha consentito di parlare di un modello bibliotecario e su cui si sono appuntate critiche terminologiche, ideologiche e funzionali fin dalla nascita.

A tutt'oggi, in particolare in Italia, parlare di biblioteca pubblica significa fare riferimento a un insieme di significati non necessariamente congruenti, che vanno dalla libertà di accesso, all'appartenenza pubblica, ad una particolare organizzazione dei materiali bibliografici e dei servizi, a modelli specifici determinati storicamente e geograficamente.

Certo è che, quando si parla di sopravvivenza o di trasformazione (o – in alcuni casi – addirittura di scomparsa) della biblioteca e delle sue funzioni, quasi sempre se ne discute in riferimento alla biblioteca pubblica.

Non è dunque un caso che alcuni contributi pubblicati o presentati di recente in Italia affrontino – da punti di vista diversi – proprio il tema del ruolo e della funzio-

<sup>1</sup> Cfr. Anna Galluzzi, *A proposito di biblioteconomia e scienze sociali*, «Bollettino AIB», 45 (2005), n. 2, p. 227-234.

ne della biblioteca pubblica e, dunque, del suo futuro<sup>2</sup>, testimoniando la delicatezza della fase che essa sta attraversando.

Partendo dal recente volume di Paolo Traniello, *Biblioteche e società*, colpisce che l'autore metta in discussione – forse provocatoriamente – la presunta centralità delle biblioteche pubbliche nella società contemporanea, partendo dalla considerazione che, anche in tempi di minore o più debole concorrenza, le biblioteche non sono mai state un fenomeno “di massa”. Tale considerazione, che vale in modo particolare per la realtà italiana, sembrerebbe confermata dalle ultime rilevazioni statistiche effettuate in diversi paesi, anche in quelli angloamericani, lì dove il modello della biblioteca pubblica è stato elaborato. Secondo Traniello, è probabilmente venuto il momento per le biblioteche di mettere fine all'autoreferenzialità e alla presunzione di centralità che spesso le ha caratterizzate e che ha creato quei rischi di riduzionismo della biblioteconomia da un lato alle scienze economico-sociali dall'altro alla scienza dell'informazione, cui fa riferimento Sebastiano Miccoli nell'articolo *Questioni di epistemologia biblioteconomica*, pubblicato nel numero 4 del 2005 del «Bollettino AIB».

Si assiste infatti frequentemente, da parte del mondo bibliotecario, a dichiarazioni di centralità delle biblioteche che trovano scarso riscontro nella realtà e nel sentire comune e che sono tanto più gravi in un contesto come quello italiano, dove anche i servizi bibliotecari più basilari non sono scontati, dove anche l'utenza professionalmente impegnata nell'attività di studio e di ricerca preferisce – quando possibile – fare a meno delle biblioteche o, nel migliore dei casi, le sottoutilizza.

Pur condividendo l'importanza di riposizionare correttamente i servizi bibliotecari e di comprenderne l'effettivo peso sociale, è legittimo il timore di alimentare un punto di vista conservatore sul ruolo della biblioteca e sul modello da sviluppare e un ripiegamento su terreni più familiari e quindi più sicuri.

Miccoli, dal canto suo, recupera e ribadisce la «centralità della funzione bibliotecaria nel processo sociale di definizione della conoscenza», richiamando così un altro tema caldo di riflessione in merito al ruolo della biblioteca, ossia il rapporto tra informazione e conoscenza. Da più parti – in aperta contraddizione con un modello sostenuto fortemente nell'era dell'affermazione di Internet – ci si chiede se il ruolo informativo della biblioteca sia finito o forse non sia mai esistito. La letteratura biblioteconomica italiana si interroga sul fatto che si possa essere trattato di un'attraente illusione o, ancora più semplicemente, di uno slogan pubblicitario in cui molti hanno voluto credere. Claudio Leombroni è non solo tra i più convinti sostenitori della possibilità per le biblioteche di svolgere ancora un ruolo dinamico nella società contemporanea, ma anche un fautore della funzione informativa delle biblioteche, che non significa loro trasformazione in «supermercati dell'informazione». Leombroni

<sup>2</sup> Cfr. Giovanni Solimine, *La biblioteca: scenari, culture, pratiche di servizio*, Roma-Bari: Laterza, 2004; Alberto Petrucciani, Recensione a: Giovanni Solimine, *La biblioteca: scenari, culture, pratiche di servizio*, cit. «Bollettino AIB», 45 (2005), n. 2, p. 235-238; Paolo Traniello, *Biblioteche e società*, Bologna: il Mulino, 2005; Anna Galluzzi, *A proposito di biblioteconomia e scienze sociali* cit.; Claudio Leombroni, *La biblioteca pubblica: un progetto incompiuto della modernità*, «Bollettino AIB», 45 (2005), n. 3, p. 273-276; Sebastiano Miccoli, *Questioni di epistemologia biblioteconomica*, «Bollettino AIB», 45 (2005), n. 4, p. 415-438. Dello stesso tema trattano anche molti degli interventi presentati all'ultimo convegno delle Stelline “La biblioteca su misura. Verso la personalizzazione del servizio”, tenuto a Milano il 9 e 10 marzo 2006 <<http://www.bibliotecheoggi.it/stelline2006/>>, al cui svolgimento è seguito un intenso dibattito sulla lista di discussione dei bibliotecari italiani AIB-CUR, <<http://www.aib.it/aib/aibcur/aibcur.htm3>>. Anche gli interventi di Rasetti, Ridi e Vitiello – pubblicati in questo stesso fascicolo – tornano sulle medesime questioni.

ritiene che sia stata, semmai, proprio la scarsa fiducia che i bibliotecari hanno avuto in questa funzione della biblioteca a determinarne il parziale fallimento e a consegnare nelle mani di altre strutture la gestione delle informazioni per i cittadini.

Di fronte all'evidenza dell'incapacità o dell'inadeguatezza delle biblioteche nel gestire la totalità dei flussi informativi, in questo superate o sostituite da altri soggetti o strutture, alcuni hanno proposto la riscoperta di una funzione più propria delle biblioteche, altri invece hanno alzato il tiro riconoscendo alle biblioteche non la semplice funzione di intermediarie di contenuti informativi, bensì quella di organizzatrici di percorsi e attivatrici di significati. Si è dunque tentato di rivendicare alle biblioteche l'appartenenza alla sfera della conoscenza, anche se la non univocità nell'interpretazione di un concetto così complesso fa sì che le posizioni non siano necessariamente assimilabili. In particolare, è inevitabile domandarsi se la riscoperta di tale ruolo della biblioteca sia la rivendicazione di una funzione antica, seppellita sotto le mode e i modernismi degli ultimi anni, oppure una risposta più realistica alle dinamiche della società contemporanea, o, ancora, non sia semplicemente il naturale punto di arrivo di una biblioteca che funziona.

Miccoli ritiene che la biblioteca possa essere interpretata come un insieme di percorsi di conoscenza che il bibliotecario realizza attraverso una consapevole esplorazione del presente, una accurata preservazione del passato e una ragionevole anticipazione del futuro: «il compito della biblioteca di organizzare percorsi cognitivi, ossia percorsi di significato, non potrà prescindere dalla conoscenza puntuale di "colui che interpreta", ovvero di chi elabora quel significato: il proprio pubblico, i propri lettori, la propria comunità di riferimento».

Dunque, la cifra più significativa della biblioteca è il risultato dell'interazione tra i percorsi bibliografici costruiti dai bibliotecari – anche come prodotto della stratificazione temporale delle raccolte – e gli usi e le interpretazioni più o meno imprevedibili che la comunità di lettori ne fa nel corso del tempo. Compito del bibliotecario è soprattutto quello di facilitare tale interazione, mettendo a disposizione dei lettori tutti gli strumenti necessari e istruendoli all'uso degli stessi. Solo così i lettori possono diventare a loro volta organizzatori e costruttori di percorsi conoscitivi autonomi. Come dice Leombroni, è «la natura intrinsecamente pubblica della biblioteca [che] contribuisce in modo sostanziale allo sviluppo del pensiero critico e del pluralismo delle idee in una società libera».

Probabilmente, parte del fallimento delle biblioteche nella società contemporanea e dei bibliotecari come professionisti sta proprio nel non essere stati in grado di fornire questa opportunità ad una quota significativa della popolazione, eccezion fatta per la nicchia di utenti professionali, che sono poi gli stessi che i percorsi sono in grado o preferiscono costruirseli da sé in ogni caso.

Nel quadro di queste riflessioni si colloca anche l'intervento di Riccardo Ridi<sup>3</sup> all'ultimo convegno delle Stelline "La biblioteca su misura. Verso la personalizzazione del servizio" (9-10 marzo 2006), cui ha fatto seguito un ampio dibattito su AIB-CUR<sup>4</sup>. L'oggetto del contendere mi pare si possa ricondurre ancora una volta alla funzione della biblioteca pubblica nella società contemporanea e i punti di vista contrapposti sono ironicamente sintetizzati da Maria Stella Rasetti, attraverso le interpretazioni che ella propone delle posizioni di Riccardo Ridi e di Claudia Lux, presidente dell'IFLA:

<sup>3</sup> Riccardo Ridi, *In equilibrio fra personalizzazione e standardizzazione*, in: "La biblioteca su misura: verso la personalizzazione del servizio", Milano, 9-10 marzo 2006. Il testo della relazione è stato ora pubblicato in «Biblioteche oggi», 24 (2006), n. 4, p. 15-22.

Il Lux-pensiero è di quelli che farebbero crescere i capelli a Riccardo Ridi: non si tratta di definire a priori la missione della biblioteca, e in base ad essa distinguere ciò che la biblioteca *deve* fare (sperabilmente bene), cosa *può* fare (ma solo dopo aver fatto bene tutto quello che deve fare), e ciò che *non deve* fare (nemmeno se le rimane tempo e voglia dopo avere fatto tutto e bene ciò che deve e può). All'opposto, si tratta di dare agli utenti ciò che essi vogliono, e anzi arrivare a dare loro ancora di più, scoprendo nuove e inedite possibilità per i servizi della biblioteca, fino al punto da sorprenderli, farli innamorare, legarli a noi tanto da rendere loro impossibile starci lontani. Da qui l'importanza del *branding*, inteso come approccio teso a suscitare emozioni e sentimenti positivi connessi alla biblioteca quale luogo pieno di vita, di gioia e di opportunità: un posto dove è bello passare il tempo e dove – importantissimo! – è entusiasmante lavorare. Mentre ascoltiamo, ci sembra di camminare a tre metri da terra<sup>5</sup>.

Riccardo Ridi sostiene – e non certo a partire da questa occasione – che la biblioteca, se vuole conservare uno spazio di significato, deve piuttosto concentrarsi sulla sua funzione primaria, quella della mediazione informativa, che espressa nei termini del *Manifesto Unesco*, si traduce come segue: «La biblioteca pubblica è il centro informativo locale che rende prontamente disponibile per i suoi utenti ogni genere di conoscenza e informazione»<sup>6</sup>. Questo per sottolineare che, anche solo limitandosi al *core business* della biblioteca, ci si trova di fronte a un compito di proporzioni enormi e non si corre alcun rischio di riduzionismo.

Ridi ritiene, dunque, che le biblioteche dovrebbero concentrarsi sulle loro funzioni proprie, creando forme di collaborazione con gli altri attori del settore informativo-comunicativo-educativo-culturale, cui demandare compiti che non le sono propri e dunque senza invadere settori di attività e competenze di altri soggetti.

Sull'altro fronte sono invece sempre più numerosi coloro che guardano alla biblioteca pubblica come luogo non solo di mediazione informativa, bensì anche come luogo esperienziale di aggregazione e di socializzazione in alternativa ai “non-luoghi” della società contemporanea. Nel dibattito sviluppatosi nella lista di discussione dei bibliotecari italiani così si esprime Franca De Ponti, bibliotecaria lombarda, sintetizzando tale posizione:

[...] agli occhi di chi dobbiamo renderci interessanti? cosa dobbiamo diventare per far sì che la biblioteca venga vissuta come uno spazio che valga la pena di frequentare, un luogo gradevole dove entrare e rimanere? [...]

Sino a quando rimaniamo servizi rivolti all'appagamento di bisogni culturali di persone capaci di trovarvi comunque appagamento (attraverso il mercato, attraverso la tecnologia...) rimarremo passibili di politiche “poco sensibili” e attaccabili dalle finanziarie locali.

Sicuramente c'è una grande necessità di luoghi dove la gente possa incontrarsi, informalmente, senza scopo preciso. [...]

Ecco cosa dovremmo essere (anche): uno spazio che aggrega chi ora si ritrova nei non-luoghi (ad es. centri commerciali) o chi, in solitudine, non trova luogo dove aggregarsi piacevolmente; che aggrega (anche) senza porsi altra finalità o che aggrega (meglio) mediante proposte più legate alla nostra specificità [...].

<sup>4</sup> Per leggere gli interventi di questo dibattito, si cerchi con il *subject* “I compiti del bibliotecario” e “La missione della biblioteca” negli archivi della lista di discussione: <<http://list.cineca.it/archives/aib-cur.html>>.

<sup>5</sup> Maria Stella Rasetti, *Biblioteche, la sfida del marketing: una “soggettiva” dal convegno internazionale di Tel Aviv del 23 giugno 2005*, «Biblioteche oggi», 23 (2005), n. 7, p. 9.

<sup>6</sup> *Manifesto UNESCO per le biblioteche pubbliche*, <<http://www.aib.it/aib/commiss/cnbp/unesco.htm>>.

[...] partirei “sporcando” la biblioteca, adottando orari di apertura rispondenti agli orari anti-sociali delle categorie deboli, combattendo lo svantaggio sociale non solo nella dimensione informativa o del *digital divide* ma in tutte le sue dimensioni, in rete non solo con altre realtà bibliotecarie ma con le altre agenzie del territorio, con gli altri servizi alla persona; integrando figure professionali diverse dal bibliotecario, mischiando stili relazioni e imparando a condividere linguaggi diversi.

Probabilmente perderemmo parte della nostra identità, sfumando in questo modo i nostri confini. Ma non sono così sicura che questa sia una cosa da non fare, se il fine è l'inclusione.

Insomma, anch'io sono piuttosto confusa sul da farsi, ma non sulla indispensabilità di essere parte importante del tessuto sociale (e, soprattutto, per le nuove sedi, del tessuto urbano).

Nelle parole di Franca De Ponti riecheggia il Lux-pensiero, sebbene con significative differenze di prospettiva legate alle specificità del contesto e alla profonda diversità delle situazioni di partenza. La necessità avvertita da tutti i sostenitori di questa posizione è la conquista di un pubblico più ampio, la crescita dell'impatto e della penetrazione sociale, anche attraverso la risposta a bisogni di tipo non strettamente informativo e conoscitivo presenti nella società contemporanea.

Ridi risponderebbe che si stanno confondendo i mezzi con i fini, che le biblioteche sono un mezzo, non un fine, in quanto «recarsi in biblioteca non ha di per sé alcuna funzione salvifica»<sup>7</sup>, cioè non ha un valore in sé, bensì solo in funzione delle necessità di soddisfacimento di bisogni informativi. «Se (ripeto “se”) si riuscisse a soddisfare ogni bisogno informativo senza far muovere gli utenti dalle proprie case e uffici, la società potrebbe tranquillamente liquidare le biblioteche, almeno per come le conosciamo oggi»<sup>8</sup>.

Sull'altro fronte si risponderebbe che andare in biblioteca può significare ben di più che soddisfare un bisogno informativo; del resto, molti studiosi sottolineano che tutte le attività di fruizione di beni o servizi possono avere un significato che va ben al di là dei contenuti propri delle stesse e propongono l'arricchimento dei contenuti di senso come frontiera di sviluppo futuro di tali attività.

Al paradosso di Ridi si potrebbe anche obiettare che le biblioteche, poiché appartengono alla più vasta categoria degli spazi pubblici, partecipano del valore in sé che tali spazi hanno nella vita sociale dell'uomo, tanto più nella società contemporanea.

Ovviamente, tutto ciò presuppone un cambio di prospettiva o quanto meno l'affiancamento alle funzioni più strettamente culturali di quelle più ampiamente sociali, cosa che è nella natura della biblioteca pubblica fin dalle sue origini e non è mai stata messa in discussione in società con un radicamento più forte del servizio bibliotecario.

Non si tratta dunque di confondere mezzi e fini, ma di continuare a offrire il proprio servizio specifico tenendo conto delle profonde trasformazioni del contesto. E in quest'ottica, si potrebbe aggiungere, più o meno provocatoriamente: chi l'ha detto che andare in biblioteca non si possa considerare un valore in sé?

Esistono, evidentemente, dei momenti di convergenza tra queste posizioni, uno dei quali si colloca nella necessità di fare proprio un approccio cooperativo nei confronti sia delle altre biblioteche sia delle altre agenzie (informative? sociali? entrambe?) presenti sul territorio.

In questo rinnovato dibattito sulla *mission* della biblioteca pubblica non poteva non tornare d'attualità, per adesione o per contrapposizione, il modello storico della *public library*, nato in Gran Bretagna a metà del XIX secolo. Traniello sostiene

<sup>7</sup> Riccardo Ridi, *La biblioteca come portale delle letture: identità di un'istituzione e pratica del leggere*, «Biblioteche oggi», 23 (2005), n. 6, p. 33-43.

<sup>8</sup> Riccardo Ridi, *In equilibrio fra personalizzazione e standardizzazione* cit., p. 17.

che tale modello, proprio in quanto storicamente fondato, sia stato utilizzato erroneamente in contesti geografici diversi da quello originario e che anche nel contesto di origine stia ormai segnando il passo. In particolare, il modello della *public library* poco si adatta al contesto storico-culturale italiano e – non a caso – ha prodotto limitati risultati concreti, essendo stato sbandierato in termini puramente ideologici, senza tenere conto dello stretto legame che unisce la *public library* alla società industriale. Pur riconoscendo i meriti del modello nella storia della biblioteca pubblica, Traniello ritiene che bisognerebbe essere più fedeli alla tradizione bibliotecaria del nostro paese, che vede le nostre biblioteche finalizzate alla ricerca e alla conservazione e dunque a una categoria di persone professionalmente votata alle attività di studio e di ricerca. Trent'anni di tentativi di applicazione del modello della *public library* alle biblioteche italiane hanno avuto come risultato solo quello di snaturare alcune biblioteche, senza farne crescere apprezzabilmente il numero degli utenti. Lì dove l'applicazione del modello sembrerebbe aver prodotto risultati significativi in termini di pubblico, in realtà ci si trova di fronte a biblioteche di circolazione, quindi destinate a una funzione di supporto alla lettura individuale che, secondo Traniello, non è specifica del servizio bibliotecario. Quest'ultimo tema, il rapporto tra biblioteche e lettura individuale di svago, produce l'ennesima coppia di concetti in contrapposizione (lettura di svago/lettura di studio) e merita certamente maggiore approfondimento, vista l'impossibilità – anche in questo caso – della *reductio ad unum* delle posizioni espresse da parte della letteratura biblioteconomica, in particolare italiana.

La riflessione di Traniello sull'applicazione acritica del modello della *public library* porta con sé anche una valutazione sostanzialmente negativa dei modelli da esso derivati: la mediateca francese e la biblioteca tripartita tedesca, che invece Giovanni Solimine riconosce come punti di partenza di un modello evoluto di biblioteca pubblica, che egli chiama *reference library*.

Del resto, la ripresa del dibattito sul ruolo e sul modello di biblioteca pubblica non può che contenere una più o meno esplicita messa in discussione anche del ruolo e del significato del *reference*. Petrucciani e Traniello non riconoscono la centralità del dialogo tra bibliotecari e utenti (*reference*) e della proposta all'utente, da parte del bibliotecario, di percorsi conoscitivi (letta come una forma di limitazione della libertà dell'utente). In questa scia si collocano, in particolare, alcune riflessioni di Alberto Petrucciani nella recensione al volume di Giovanni Solimine, *La biblioteca. Scenari, culture, pratiche di servizio*.

La mia utopia, e credo anche quella di parecchi altri bibliotecari, è quella della biblioteca totalmente self-service, della biblioteca talmente bene organizzata che ognuno può trovarvi quello di cui ha bisogno, e anche quello che non sapeva prima, semplicemente da sé. In pratica, del resto, bisogna pur sempre ammettere che la massima parte dell'uso delle biblioteche, nei fatti, è uso self-service, o mediato sotto il profilo materiale o "regolamentare" (richieste, registrazioni ecc.), mentre solo in una piccola minoranza dei casi vi è una intermediazione propriamente informativa. Non è detto che sia un male. [...]

La distopia della *reference library*, invece, è quella della biblioteca dove si viene inflessibilmente fermati all'ingresso, si viene poi implacabilmente interrogati su cosa si viene a fare e perché, e infine bisogna accettare quello che viene fornito (documenti o informazioni), così com'è. (A ogni utente, o almeno ad ogni specialista in qualcosa, è capitato di pensare, almeno una volta: grazie, lasci fare a me, me la cavo meglio da solo).

Continuando con il paradosso, si potrebbe dire che il *reference* sia per definizione segno di "qualcosa che non va": si deve chiedere, se tutto non è già organizzato in modo da far da soli. [...]

Ma il discorso dell'utopia non può essere continuato troppo a lungo: anche se la biblioteca fosse organizzata in modo perfetto (ammesso che questo voglia dire qualcosa), perfetti non sono gli utenti, e sono sicuramente molto diversi fra loro, mentre è molto difficile (per non dire impossibile) organizzare una biblioteca, simultaneamente, in tanti modi diversi. In ogni caso, anche un meccanismo eccellente ha di solito bisogno di un lubrificante, e nelle nostre biblioteche (nelle biblioteche in generale, direi) certo non basta una goccia d'olio sparsa occasionalmente dal *reference librarian*<sup>9</sup>.

Del tutto opposta l'interpretazione di Leombroni che riconosce nella «capacità della biblioteca di offrire servizi personalizzati e assistenza», insieme alla gratuità dei servizi e all'affidabilità del ruolo, il principale vantaggio competitivo delle biblioteche, ciò che fa preferire agli utenti svolgere determinate attività nelle biblioteche piuttosto che altrove.

Per capire se davvero il *reference* è solo un servizio che ha come finalità quella di rispondere a un malfunzionamento e di compensare le diversità tra gli utenti, bisognerebbe forse interrogarsi sul suo significato profondo e sul suo rapporto con la biblioteca e chiedersi se davvero esso si realizzi solo nell'interazione tra bibliotecari e utenti. Il punto di vista cambierebbe infatti se – come fa Solimine – si pensasse al *reference* come sintesi della funzione della biblioteca, come rappresentazione simbolica del ruolo di mediazione che essa esercita tra libri e lettori, come a un modo di guardare alla biblioteca e alla sua organizzazione.

In questo senso il *reference* è la negazione della biblioteca come semplice raccolta bibliografica e la sua riproposizione come insieme di spazi, persone, servizi organizzati per consentire la massima fruibilità presente e futura della raccolta stessa e dare i connotati di un'esperienza significativa e caratterizzata all'incontro tra utenti e biblioteca.

Si deve dunque ripartire da un lato provando a identificare quale sia l'ambito di innegabile specificità della biblioteca e della biblioteconomia, dall'altro inquadrando tale analisi all'interno di una necessaria considerazione di importanti sviluppi e tematiche di contesto.

In sostanza, la domanda che ci si deve porre è la seguente: esistono attività e funzioni che caratterizzano la biblioteca in maniera unica e originale? Quali sono tali attività e sono sufficienti a esaurire il significato e il ruolo della biblioteca nel contesto sociale contemporaneo?

L'essenza originale della biblioteca potrebbe essere ricondotta da un lato alla garanzia di conservazione e alla conseguente stratificazione delle memorie scritte, dall'altro alla disponibilità contemporanea di fonti informative e conoscitive e dunque alle incomparabili possibilità di confronto e di utilizzo integrato delle stesse.

Se si guarda indietro alle origini dell'istituto bibliotecario, a queste funzioni primarie è possibile ricondurre la nascita delle biblioteche; il sogno del bibliotecario, che poi è il sogno dell'umanità, di garantire il controllo e la disponibilità di tutte le componenti dell'universo bibliografico attraverso – implicitamente o esplicitamente – tutte le epoche. Né le biblioteche private né le librerie né qualunque altro soggetto della sfera informativo-culturale hanno mai potuto né voluto perseguire questo sogno, riconoscendo nelle biblioteche pubbliche la sua naturale sede.

In realtà, resta ancora tutto da indagare il rapporto tra libreria e biblioteca; un buon punto di partenza è, ancora una volta, la riflessione di Sebastiano Miccoli, che definisce la prima come domanda di libri e la seconda come domande ai libri. Diver-

<sup>9</sup> Alberto Petrucciani, Recensione cit., p. 236-237.

so è anche l'universo bibliografico che libreria e biblioteca governano, la prima attenta quasi esclusivamente al consumo librario, la seconda alla rappresentazione della rete delle relazioni bibliografiche, cioè all'insieme delle relazioni che ogni documento ha con l'universo bibliografico.

Perché, dunque, il sogno del controllo bibliografico universale è ora messo in discussione? Ed è poi davvero così? Le possibili motivazioni sono evidentemente di grande complessità e difficilmente sintetizzabili; con una necessaria semplificazione si può ritenere che la fase di transizione che stiamo vivendo – o quantomeno abbiamo la sensazione di vivere – affondi le sue radici nella rivoluzione digitale e telematica, che intacca e mette in discussione entrambi i fondamenti classici della biblioteca.

Di fronte ad una creazione di contenuti in formato digitale che procede a ritmi esponenziali, come possono le biblioteche, già in difficoltà nel garantire la conservazione del patrimonio bibliografico cartaceo, essere riconosciute come naturali garanti della conservazione nel tempo dei contenuti digitali?

E di fronte a quella raccolta straordinariamente vasta e immediatamente disponibile per chiunque che è Internet, che posto occupano le raccolte gestite dai servizi bibliotecari? Le biblioteche saranno in grado di tenere il passo e di realizzare soluzioni di qualità sul piano dell'organizzazione dei contenuti, dell'indicizzazione e della precisione nella ricerca, settori nei quali la rete sta rapidamente recuperando il tempo perduto? Quali risposte sapranno dare le biblioteche ai progressi nell'algoritmo di ricerca di Google e alle potenzialità di strumenti quali Google Scholar o Google Print, capaci fin d'ora di fare concorrenza ai più importanti progetti di biblioteca digitale avviati nel mondo?

I bibliotecari – la cui professionalità è comprovata dalla loro stessa sopravvivenza – trasferiranno le loro competenze nel mondo digitale, occupandosi dei segmenti della conservazione e della indicizzazione che sono loro propri? Le biblioteche tradizionali continueranno ad esistere solo in funzione della ancora necessaria conservazione dell'enorme patrimonio cartaceo esistente e prodotto e – nella migliore delle ipotesi – avocheranno a sé le funzioni di conservazione del digitale, superando lo scontro iniziale e approfittando del limitato interesse degli altri soggetti della rete per questo segmento della sua gestione? Ovvero getteranno la spugna anche su questo fronte?

Per provare a dare una risposta a queste difficili domande si può partire dalla considerazione che in una società come quella contemporanea chi può vantare una sua funzione e competenza specifica deve utilizzarla e valorizzarla.

Pochi giorni fa, passeggiando per le strade di Milano, mi sono imbattuta in un negozio di penne. Non penne qualsiasi: penne di pregio, penne selezionate nei migliori cataloghi dei produttori mondiali, penne dai design particolari... Il negozio era affollato di gente. Un paradosso in una società nella quale l'uso della penna è sostituito dal ticchettio su una tastiera e, per gli usi più comuni, si può comprare con pochi centesimi una penna biro, anzi sempre più spesso non si ha bisogno di comprare penne, trattandosi di uno dei gadget più diffusi in qualunque contesto pubblico e privato. Allora, perché un negozio che vende soltanto penne occupa uno spazio di pregio nel centro di Milano e non sembra rischiare di chiudere i battenti? Le risposte potrebbero essere numerose; azzardo due possibili ipotesi interpretative, che non si escludono a vicenda: innanzitutto, penne selezionate sul piano del prestigio e della qualità come quelle in vendita nel suddetto negozio difficilmente sono disponibili altrove, in negozi non specializzati (cartolerie e negozi multifunzionali vendono di solito penne comuni e banali, strettamente funzionali all'atto dello scrivere); in secondo luogo – e in stretta connessione con la prima ipotesi – l'acquisto e l'uso di una penna di pregio è – soprattutto oggi – un'esperienza soggettiva di tipo “quasi senti-

mentale” e uno *status symbol*. Entrambe le ipotesi interpretative confermano che il cliente che si reca nel negozio al centro di Milano per comprare una penna non lo fa per soddisfare un bisogno di scrittura puramente funzionale, bensì attribuisce alla penna un valore simbolico in relazione a sé o a qualcun altro. In questo senso, la penna che è in grado di rispondere – anche con le sue caratteristiche fisiche e di pregio – a questo bisogno del tutto immateriale si trova probabilmente soltanto in “un” negozio nel raggio di centinaia di chilometri, ossia quel negozio al centro di Milano.

Questo esempio per dire due cose.

La prima: in una società come quella in cui viviamo esistono due tendenze opposte, ma complementari: la convergenza delle attività e delle funzioni da un lato, la valorizzazione delle nicchie di mercato dall’altro. E queste due tendenze non è detto che risiedano sempre in soggetti differenti.

Ora, io credo che la biblioteca possa incarnare entrambe queste tendenze.

È una nicchia di mercato, soprattutto in quanto luogo di conservazione del patrimonio documentario e deve dunque valorizzare questa sua funzione, universalmente riconosciuta dalla società. D’altra parte, è altrettanto evidente che, proprio per valorizzare questa funzione, non è possibile – oltre che inefficiente – che tutte le biblioteche la perseguano: se Milano fosse piena di negozi di penne...

Dunque quali sono le biblioteche di nicchia del futuro? Certamente le biblioteche di alta specializzazione, da un punto di vista disciplinare (ossia con settori molto specifici di sviluppo delle collezioni) o da un punto di vista funzionale (in particolare, biblioteche con funzioni primarie di conservazione).

Le altre, ossia le biblioteche pubbliche in senso proprio, continuano a occupare spazi di significati o vedono svuotate di senso le proprie funzioni? Non credo che tutte possano puntare al potenziamento delle specializzazioni sul piano dei contenuti ovvero delle funzioni di conservazione e di supporto allo studio e alla ricerca. Probabilmente, la gran parte non ne avrebbe le forze e, in ogni caso, tale scelta produrrebbe un sistema altamente diseconomico nonché disomogeneo.

Credo dunque che alcune grandi biblioteche pubbliche, esistenti o da costruire, situate in grandi centri urbani, possano e debbano diventare luoghi di convergenza delle necessità culturali e sociali, dunque capaci di rispondere ai bisogni, sempre più articolati e sempre più difficili da classificare secondo parametri definiti a priori, del cittadino contemporaneo, quel cittadino che è sempre più abituato a luoghi multifunzionali rispondenti alla logica dell’*one stop shop*.

Non è un caso che le biblioteche dei grandi centri urbani, nonché altri servizi lì collocati, diventino sempre più grandi; le maggiori dimensioni, infatti, rispondono meglio a esigenze pratiche di varietà e assortimento dei servizi e delle risorse (informative o di altro genere) disponibili, nonché a esigenze psicologiche di meraviglia e intensità dell’esperienza. Questi grandi contenitori si propongono di garantire il soddisfacimento delle più varie necessità aggregando soggetti diversi e, se necessario, affidando a terzi quelle funzioni che i loro utenti chiedono, ma che essi non producono in proprio. Così, pur essendo un centro commerciale destinato in prima istanza alle funzioni di approvvigionamento di beni, è sempre più frequente che la gente ci vada per ascoltare musica, per passeggiare, per fare uno spuntino, per leggere, per trascorrere del tempo; così, pur essendo una grande libreria destinata primariamente alla vendita di libri e materiale multimediale, non è infrequente vedere ragazzi che giocano con la Playstation, amici che sorseggiano un aperitivo al bar, impiegati che trascorrono la pausa pranzo ascoltando in cuffia i loro musicisti preferiti o leggendo comodamente in poltrona brani dell’ultimo romanzo di successo.

Io credo che le grandi biblioteche pubbliche delle città non possano rimanere estra-

nee a questo modello, anche perché ne sono irrimediabilmente investite anche contro la loro volontà, in virtù dell'ibridazione con le funzioni di svago di tutti i servizi, anche quelli di tipo sociale e culturale. Di fatto, in molte realtà territoriali tale processo è già in corso. Non è un caso se, in molte parti del mondo, negli ultimi anni si stiano costruendo nuove grandi biblioteche pubbliche, il cui progetto è affidato a grandi architetti capaci di potenziarne il contenuto di senso, oltre e al di là del valore funzionale.

Può essere utile in proposito una breve digressione sulla Biblioteca Sala Borsa di Bologna, la biblioteca italiana che più si avvicina al modello della *reference library* e che meglio di altre ha saputo creare un rapporto quasi simbiotico col tessuto sociale di appartenenza. Chiamarla semplicemente biblioteca di circolazione non le rende merito, perché non dice nulla dello straordinario radicamento di questo servizio, del significato sociale che ha assunto, della pervasività che ha raggiunto nelle abitudini dei cittadini. Non è privo di significato il fatto che a Bologna capiti sempre più frequentemente di sentire parlare della biblioteca sugli autobus, tra amici, nei bar, o di riconoscerne i libri nelle mani e nelle case della gente, o che le ASL ne consiglino la frequentazione come luogo pubblico di aggregazione, o che i funzionari della biblioteca debbano riammettere al prestito una lettrice sospesa dopo la telefonata preoccupata del suo psichiatra.

Non credo si tratti semplicemente di un caso o di un fenomeno di costume passeggero; la Biblioteca Sala Borsa dimostra che il modello di biblioteca che incarna non è affatto estraneo al nostro paese, se offerto con intelligenza e competenza. Io credo che Sala Borsa sia un valore in sé per la città di Bologna e non solo un mezzo di approvvigionamento di libri o di altri contenuti informativi. Forse è di queste biblioteche che abbiamo bisogno, tanto più in Italia. Altrove sembrano averlo capito da tempo; penso alla Francia, dove si sta costruendo con finanziamenti statali una decina di biblioteche municipali a vocazione regionale, grandi biblioteche da realizzare nelle grandi città francesi capoluoghi di regione.

Queste grandi biblioteche pubbliche potrebbero e dovrebbero rappresentare il luogo di confluenza di quegli opposti, che sono la cifra dominante della nostra società e che trovano nella città la loro massima rappresentazione.

Viviamo in un mondo globalizzato, ma siamo sempre più legati allo specifico locale.

Cerchiamo la socialità, ma esprimiamo anche forti bisogni di solitudine.

Chiediamo servizi efficienti, ma giudichiamo sulla base del valore esperienziale e sulla trasmissione di senso.

Esprimiamo un grande bisogno di libertà, ma denunciando anche sentimenti di abbandono.

Vogliamo servizi costruiti su misura per noi, ma siamo tranquillizzati dal riconoscimento dei tratti familiari e degli elementi di standardizzazione.

Amiamo le grandi dimensioni, ma spesso ci rifugiamo nelle piccole.

Seguiamo il *branding*, ma apprezziamo l'unicità.

Io credo che le grandi biblioteche pubbliche del futuro (ma alcuni esempi recenti già lo dimostrano) possano e debbano proporsi – con gli strumenti che conoscono e che dominano – come questo luogo, dove continuano a trovare posto gli studiosi, i lettori e tutti coloro che costruiscono percorsi conoscitivi per lavoro o per svago, ma dove trovano posto anche coloro che cercano di dare significato, valore e unitarietà alla vita quotidiana.

Se il destino delle grandi biblioteche pubbliche potrebbe dunque essere la realizzazione di un modello in cui convergono funzioni di svago, studio e ricerca, all'interno di un rinnovato sistema di significati e di senso, più difficile è immaginare il futuro delle piccole biblioteche territoriali. Queste potranno forse continuare a

sopravvivere o potenziando le proprie specificità locali, il rapporto con il territorio, dunque sviluppando una forma di specializzazione territoriale e valorizzando caratteri di originalità, ovvero proponendosi come alternativa locale alle grandi biblioteche e puntando sulle caratteristiche di familiarità, di tipicità, di centralità del rapporto personalizzato, di dominabilità che sono in grado di trasmettere. Tali caratteristiche difficilmente potranno però essere il risultato di soluzioni estemporanee e di gestioni del tutto artigianali (tranne che in pochi casi particolari); le biblioteche di base dovranno applicare alla piccola dimensione le metodologie gestionali delle grandi biblioteche, entrando a far parte di strutture cooperative di nuova generazione capaci di garantire competenze, qualità ed efficienza dei servizi. La rete di appartenenza potrà consentire, anche a livello locale, quell'ampliamento e quella diversificazione dell'offerta bibliografica, che insieme alla rapidità della messa a disposizione sono componente essenziale di qualità e appetibilità del servizio. Il modello che si ha in mente è simile a quello che il mondo commerciale ha battezzato *franchising*, modello la cui forza economica e psicologica consiste nell'abbinare standardizzazione, garanzia di qualità, riconoscibilità, potenzialità produttive e promozionali di un soggetto economico affermato e strutturato con le caratteristiche di vicinanza, familiarità e adattabilità proprie del negozio dietro l'angolo.

In generale e a qualunque livello si analizzi il problema, risulta confermata l'importanza di riconoscere in ogni servizio o vendita di un prodotto un'esperienza, ossia come diceva John Dewey già negli anni trenta, «una sequenza di eventi interconnessi che provocano in una persona una sensazione finale di soddisfazione o insoddisfazione», un evento in cui prevalgono gli aspetti fenomenici ed emozionali su quelli cognitivi.

E tale componente esperienziale vale sia per i servizi che vogliono presentarsi come nicchie di mercato sia per le grandi strutture finalizzate al consumo di massa, perché in entrambi i casi la percezione del contatto si gioca non solo sul piano dei contenuti, bensì sul piano esperienziale, e dunque anche l'immagine che una struttura di servizio propone di sé deve puntare su queste componenti affettive e immateriali.

In definitiva, dovendo sintetizzare gli obiettivi futuri della biblioteca pubblica in cinque punti, si potrebbero suggerire i seguenti:

- conciliare piccole e grandi dimensioni, giocando su variabili quali assortimento bibliografico e di servizi, spazi, libertà e autonomia, cooperazione;
- realizzare servizi personalizzati ma al contempo standardizzati per garantire maggiore qualità;
- potenziare le funzioni di svago e al contempo rafforzare quelle di studio e di ricerca (ripartendo dalla riflessione su temi quali il rapporto tra selfservice e mediazione, il ruolo del *browsing*, le esigenze di socialità e il bisogno di silenzio, l'uso del tempo libero, le funzioni di spazio pubblico e la ricerca di solitudine);
- lavorare sulle componenti funzionali, ma anche su quelle esperienziali e metaforiche dell'uso della biblioteca;
- rilanciare la biblioteca come luogo pubblico della città, come spazio integrato nelle abitudini dei cittadini e dei *city users*.

Per fare tutto questo, la riflessione deve essere innanzitutto professionale, per esempio sull'organizzazione dello scaffale aperto e sui rapporti tra collocazione e classificazione, sui rapporti fra i criteri di classificazione disciplinare tradizionali e modalità alternative di organizzazione delle raccolte.

In questo senso il futuro della biblioteca pubblica è, dunque, strettamente collegato al futuro della biblioteconomia.

La biblioteconomia gestionale, che con successo è stata introdotta in Italia negli ulti-

mi vent'anni, mostra ora i segni del tempo e sembra aver parzialmente perso la sua spinta innovatrice nei confronti delle biblioteche, tanto da lasciare spazio ad applicazioni riduttive e da determinare la presa di posizione di studiosi che pure in passato hanno sostenuto o quanto meno accolto questo nuovo filone degli studi biblioteconomici.

Paolo Traniello, pur riconoscendo alcune importanti acquisizioni biblioteconomiche realizzate grazie all'approccio manageriale, ritiene, in armonia con le teorie di Luhmann, che tale approccio sia una forma di semplificazione nella comprensione delle biblioteche, in quanto spiega i fenomeni non tenendo in considerazione le numerose variabili che incidono su un sistema complesso come la biblioteca.

D'altra parte, non si può negare che la semplificazione, lì dove non si riduca a banalizzazione, è una condizione necessaria ed un importante strumento per la comprensione, pur riconoscendo che la moda di determinati approcci può svuotarli di senso e banalizzarli, ed è purtroppo quello che a volte sembra succedere al rapporto tra management e biblioteche.

Sebastiano Miccoli propone di superare questi inconvenienti mediante un approccio ermeneutico alla biblioteconomia: «la biblioteconomia è una disciplina interpretativa di testi e di contesti, mirante non tanto a garantire la comprensione di testi e di contesti quanto a strutturare percorsi di comprensione di testi e di contesti. A questa capacità sono consegnati l'«enorme potere» del bibliotecario, e, in buona parte, la sua *saggezza*. In questo alveo possono confluire gli apporti delle altre discipline, senza che vengano corsi i rischi di riduzione della biblioteconomia ad altro da sé. [...] Compito della biblioteca e della biblioteconomia [...] è [...] quello di *organizzare* accessi alla conoscenza e alle informazioni, dove nel verbo «organizzare» è contenuta sia la comprensione dello stato attuale delle conoscenze, sia la modificazione dello stato attuale delle conoscenze, sia quindi la prefigurazione di diversi possibili esiti dello stato attuale delle conoscenze compresa la sua negazione».

Si può essere d'accordo con Miccoli sul fatto che gli apporti delle discipline economico-sociali e delle tecnologie dell'informazione debbano essere considerati strumentali e che la specificità della disciplina è data dall'oggetto, ossia la biblioteca, su cui – come abbiamo visto – appare propizio il momento per tornare a riflettere. Di fronte a questi tentativi di definizione dei confini disciplinari, non possono però non tornare alla mente le parole che nel 1960 scriveva Fernand Braudel:

Una crisi generale travaglia le scienze dell'uomo, sopraffatte come sono dai loro stessi progressi, non fosse altro che a causa dell'accumularsi di nuove conoscenze e della necessità di un lavoro collettivo, la cui organizzazione razionale rimane da realizzare. Direttamente o indirettamente, tutte, che lo vogliano o no, partecipano dei progressi dei rami più vivaci, eppure restano alle prese con un umanesimo retrogrado, insidioso, che non basta più a inquadrarle. Tutte, con maggiore o minore lucidità, sono alla ricerca della loro collocazione nell'enorme insieme di ricerche vecchie e nuove, di cui oggi si comincia a vedere la necessaria convergenza. Le scienze dell'uomo verranno fuori da queste difficoltà facendo un ulteriore sforzo di definizione o con un inutile malumore? Forse esse nutrono simili illusioni, perché [...] sono tutte intente, oggi più di ieri, a definire le loro finalità, i loro metodi, le loro superiorità, e fanno a gara nell'impegnarsi in dispute sulle frontiere che le separano, o non le separano, o le separano male dalle scienze vicine. Perché, di fatto, ognuna aspira a restare o ritornare nel proprio ambito...<sup>10</sup>.

Anna Galluzzi

*Biblioteca del Senato 'Giovanni Spadolini', Roma*

<sup>10</sup> Fernand Braudel, *Scritti sulla storia*, introduzione di Alberto Tenenti, Milano: Bompiani, 2001, p. 37.