

# Ha un futuro la biblioteca pubblica? Spunti e provocazioni (in funzione scaramantica)

di Sergio Conti

L'interessante intervento di Anna Galluzzi *Il futuro della biblioteca pubblica*, apparso sul numero 1-2/2006 del «Bollettino AIB» propone nuovi spunti e riflessioni, ma soprattutto apre la discussione su un tema di grandissima e quasi drammatica attualità per le biblioteche pubbliche.

Da qualche tempo la discussione e lo scambio di opinioni che intrattengo con gli addetti ai lavori vertono sempre più di frequente su argomenti e questioni che, visti nel loro insieme, si potrebbero definire come la “crisi delle biblioteche pubbliche”. Si tratta di una crisi per alcuni versi palese e per altri nascosta, e sono proprio questi aspetti di crisi nascosta, o per meglio dire non riconosciuta come tale, che mettono in forse la possibilità stessa di un futuro per le biblioteche pubbliche in Italia.

Questo contributo alla discussione non è di fonte accademica e non possiede lo stile e la freddezza della riflessione mediata dagli studi e dal confronto con la letteratura professionale. Si tratta piuttosto del grido d'allarme (e di dolore) di chi per decenni si è occupato direttamente di progettare e gestire biblioteche e servizi di cooperazione bibliotecaria e che ora, un po' per scelta e un po' per avventura, si trova a lavorare in un ambito culturale più ampio, articolato e complesso, del quale le biblioteche sono una piccola parte, e dal quale lo sguardo sulle biblioteche – pur carico di forte interesse professionale e di affetto – non può che constatarne l'importanza relativa, la debolezza rispetto ad altre istituzioni ed espressioni del panorama culturale ed artistico della nostra nazione, la marginalità nella percezione dell'opinione pubblica e dei decisori politici, l'autoreferenzialità. Quest'ultima è un elemento di forza quando costituisce un momento di confronto serrato e di riconoscimento tra uguali che operano nel grande mare dell'informazione e della cultura, ma diventa un tragico limite se impedisce di vedere con pragmatismo e onestà intellettuale le relazioni e le proporzioni tra il piccolo mondo delle biblioteche e il resto del mondo.

Innanzitutto, mi corre l'obbligo di definire il campo di argomentazione che si riferisce in senso lato alle biblioteche in generale, che ne sono coinvolte comunque in quanto percepite dall'immaginario collettivo come un'unica cosa, ma che in realtà focalizza l'attenzione sulle biblioteche pubbliche moderne di ente locale,

SERGIO CONTI, Direttore Settore cultura, Comune di Monza, piazza Trento e Trieste, 20052 Monza (MI), e-mail [sergio.conti@comune.monza.mi.it](mailto:sergio.conti@comune.monza.mi.it).

ossia sull'istituzione bibliotecaria nata nel nostro Paese per lo più negli ultimi decenni e più capillarmente diffusa sul territorio nazionale. È un'istituzione che in ampie zone del Centro e del Nord Italia è in crescita ed espansione significativa (apertura di nuove sedi, importanti progetti in corso d'opera, dati riguardanti i servizi erogati in crescita) ma che agli occhi dei bibliotecari e degli addetti ai lavori più sensibili nel cogliere segnali anche nascosti – e che sono portati a disegnare scenari futuri sulla scorta delle tendenze in atto – presenta dei forti elementi di crisi. Qui di seguito, con l'unico intento di contribuire ad allargare ed approfondire il dibattito sul tema e con la convinzione che uno sforzo straordinario di discussione e anche di studio e ricerca non potrà che portare effetti positivi al mondo delle biblioteche, si accenna a tre segnali di crisi.

### **Biblioteche a target inverso**

Si è già detto da più parti, ma è necessario qui ripeterlo e riprenderlo velocemente, che la biblioteca pubblica di base non ha obblighi di conservazione, se non per la piccola parte della collezione di interesse locale, e che pertanto la sua ragione di esistere sta nei servizi che eroga, ossia nel riscontro/riconoscimento di utilità che la comunità locale attribuisce alla biblioteca utilizzandola, frequentandola e usufruendone dei servizi. Occorre ricordare che questa tipologia di biblioteche è di fatto a frequentazione libera e facoltativa poiché non vi è nessun obbligo (di legge, scolastico, morale...) che costringa qualche cittadino a visitarla; pertanto chi lo fa, lo fa liberamente, per sua scelta, perché lo ritiene utile, piacevole o conveniente per sé. E se questo succede è perché la biblioteca è stata capace di individuare uno o più bisogni, dei quali il cittadino diventato utente è portatore, e di organizzare servizi di informazione e lettura che a quei bisogni danno una risposta adeguata.

Le biblioteche hanno superato da tempo il modello gestionale di tipo patrimoniale in cui tutti gli sforzi e tutte le attenzioni erano focalizzate sul libro, sulla sua scelta, catalogazione, collocazione ecc. e nel quale l'erogazione del servizio era quasi incidentale se non addirittura temuta per i rischi che essa poteva comportare per l'incolumità del libro stesso. Ora l'orientamento alla gestione e all'erogazione di servizi è diffuso e lo dimostra l'attenzione sempre maggiore rivolta al monitoraggio degli output e in particolare l'attenzione al prestito e agli indici di prestito, di circolazione, di valutazione dell'efficacia delle diverse sezioni della collezione ecc.

È importante che nel mondo delle biblioteche si sia sviluppata una sensibilità al servizio e al risultato, ed è molto importante che la quantità di servizi erogati da parecchie biblioteche si sia molto incrementata negli ultimi anni, a dimostrazione del raggiungimento di un livello di efficacia gestionale sempre più adeguato. Se però si prendesse spunto da questo recupero di efficacia per dire che tutto va bene e che questa è la via da percorrere si sbaglierebbe direzione.

L'orientamento della biblioteca pubblica di base a servire al meglio i suoi utenti è un'impostazione gestionale e organizzativa importante acquisita nel proprio DNA da gran parte delle istituzioni italiane; tuttavia esso assolve solo una parte dei compiti istituzionali – e della ragione d'essere – delle biblioteche perché la loro utenza reale troppo spesso non è che una parte assai esigua della popolazione servita.

L'orientamento al risultato è fondamentale (e sono proprio i risultati significativi e positivi ottenuti e consolidati negli ultimi anni dalle biblioteche di base che ci consentono di porre correttamente la questione che stiamo ponendo; se non ci fossero i risultati il tema prospettato rischierebbe di essere ozioso o addirittura deviante o mistificante e comunque di essere posto con una scelta di tempi sbagliata) ma non basta più.

Un esercizio commerciale si fonda sui risultati e li misura in base al guadagno (più guadagna e meglio funziona, se non guadagna a sufficienza fallisce) a prescindere che esso si realizzi con 50 o 5.000 clienti, con percentuali di ricarico alte o basse; quello che importa è che alla fine i conti tornino e tornino in positivo.

La logica del mero ricavo – ossia della mera misurazione della quantità dei servizi erogati – non si addice alla biblioteca di base che ha la missione di essere biblioteca per tutti e di tutti e deve rendicontare socialmente alla comunità locale la sua attività. Il bilancio sociale della biblioteca è fatto di numeri, prodotti, servizi erogati, patrimonio documentario ecc., ma misura soprattutto l'impatto e la restituzione di valore che questo servizio pubblico offre alla comunità locale nel suo insieme. Un servizio efficacissimo e di grande qualità ma che riesce a raggiungere solo una piccola parte della comunità non può essere valutato come un buon servizio, ma denota impostazioni errate e/o problemi non risolti.

Il problema è evidenziato dai numeri: gli indici di impatto delle nostre biblioteche di base sono di norma molto bassi; tranne rare eccezioni, gli utenti attivi residenti nel comune sede delle biblioteche si attestano tra il 10 e il 15% della popolazione, spesso sono meno del 10%, solo in casi eccezionali e felici superano il 20%. Se poi si analizzano questi indicatori spesso emerge che la metà, a volte assai più della metà, degli stessi è costituita da utenti delle fasce d'età tra zero e diciotto anni, da un'utenza insomma strettamente legata alla scuola.

Un'ulteriore osservazione decisiva è la constatazione, negli ultimi dieci/quindici anni, di uno scarso incremento dell'indice di impatto e comunque di un incremento decisamente inferiore dello stesso rispetto a quello, ad esempio, registrato dall'indice di prestito: anche nelle situazioni in forte crescita aumenta la fidelizzazione degli utenti, si incrementa l'utilizzo del servizio da parte di chi già lo usa ma non si registra un deciso allargamento dell'impatto della biblioteca sul territorio. Ciò vuol dire che la biblioteca è concentrata sui suoi utenti ed è orientata a servire sempre meglio i clienti che ne varcano la soglia ma poco fa per chi non la frequenta ancora.

Il risultato è che la biblioteca ricopre un ruolo marginale nella società e che questa marginalità rischia di accentuarsi con il tempo: il circolo virtuoso con i propri utenti (utenti sempre più coccolati e contenti) rischia di trasformarsi in circolo vizioso rispetto al posizionamento dell'istituzione nel contesto territoriale (servizio per pochi, sempre gli stessi, per lo più rappresentanti di fasce marginali della popolazione residente).

La marginalità è uno dei grossi rischi che oggi corrono le biblioteche pubbliche di base ed è uno degli elementi della crisi attuale. Marginalità vuol dire perdita di ruolo, immagine di basso profilo, basso posizionamento nelle priorità degli amministratori locali oppure – peggio ancora ma caso non infrequente – invisibilità. E tutto ciò porta con sé cattive notizie sul futuro della biblioteca.

Per uscire da questa situazione occorre invertire il target del lavoro della biblioteca e concentrare intelligenza, energie e risorse sull'85 o 90% dei cittadini che ancora non sono utenti attivi della biblioteca.

Prendo a prestito una domanda del direttore della biblioteca di Gütersloh (Germania): “vogliamo fare molto contenti gli utenti che abbiamo o fare mediamente contenti tutti?”

### **Modelli di biblioteca, modelli senz'anima**

Uno dei temi ricorrenti nella letteratura biblioteconomica è quello della modellistica: si discute dell'inapplicabilità in Italia della *public library* o dei limiti della *mediathèque* francese ecc. Dietro i modelli di biblioteca pubblica ci sono contesti storico/geografici, sociali e culturali ben definiti, che generano bisogni

informativi e culturali altrettanto ben determinati: il modello definisce – ovviamente in modo molto generalizzato ed un poco astratto come si conviene che sia in un modello – la capacità/possibilità di dare a quei bisogni una risposta positiva; esso rappresenta una schematizzazione che aiuta a organizzare e discernere certi concetti, riferimenti, stili di lavoro, modalità di approccio all'utente, alle collezioni ecc. Ragionare per modelli semplifica l'approccio alle tematiche complesse e consente di fare tesoro di decenni o secoli di accumulo di riflessioni e di esperienze.

La biblioteconomia e la gestione corrente delle biblioteche tuttavia, pur traendo vantaggio dalla modellistica, non possono prescindere dalla missione fondamentale della biblioteca pubblica moderna, che è quella di essere al servizio della sua comunità locale, ossia di incontrare i bisogni di informazione e lettura della comunità locale, di organizzare un servizio capace di dare risposta a quei bisogni. La conoscenza dei modelli diventa allora una conoscenza professionale che fa da sfondo e da scenario ad un bagaglio professionale ben più importante.

Quanti bibliotecari – che pure sanno di *reference library*, biblioteca ibrida, biblioteca a tre livelli ecc. – posseggono strumenti professionali capaci di indagare, scoprire, analizzare e alla fine conoscere quali sono i bisogni reali e potenziali della comunità locale? E, soprattutto, quanti bibliotecari sono in grado di progettare e organizzare i servizi della biblioteca, e la biblioteca stessa, per far sì che rispondano efficacemente a quei bisogni?

Nella pratica bibliotecaria quotidiana si oscilla spesso tra due estremi: da un lato la discussione teorica, la progettazione e gestione dei servizi sulla scorta di modelli ideali, la costruzione delle collezioni documentarie sulla base di idee astratte di coerenza e completezza della collezione e via dicendo, dall'altro l'appiattimento su quello che vogliono gli utenti o il cedimento alla forza di comunicazione degli editori. In ambedue i casi si opera in sfregio ai bisogni della comunità locale o comunque con manifesto disinteresse/ignoranza del target vero della biblioteca, ossia di quei cittadini che avrebbero tutti i requisiti e le condizioni per essere utenti della biblioteca e che non lo sono.

Quanti bibliotecari sanno tradurre il profilo di comunità in politica di sviluppo delle collezioni, in condizioni di accesso, in attività di promozione, in articolazione degli spazi? Non solo, ma quanti bibliotecari elaborano il profilo di comunità?

È così possibile che tanti pensino che Claudia Lux, nuova presidente dell'IFLA, quando dice – come ricorda Galluzzi nell'intervento che citavo in apertura – che occorre dare agli utenti quello che essi vogliono, in realtà assuma una posizione poco qualificata culturalmente e di basso profilo: suavia, tutta la biblioteconomia si ridurrebbe a rispondere alla domanda del singolo utente, o a trovare subito i documenti, o ad essere carini... con questo ignorando, o volendo ignorare, che per dare risposta ai bisogni degli utenti occorre essere stati capaci di capire di che cosa hanno bisogno proprio quegli utenti lì, gli abitanti di quella città, di quel paese e soprattutto aver capito cosa volevano quelli che sono poi diventati utenti, cioè i non-utenti, gli utenti potenziali.

E poi – e qui si vede la professionalità del bibliotecario – per dare risposta ai bisogni degli utenti occorre essere stati capaci di tradurre questa comprensione in servizi di informazione e lettura, in offerta documentaria adeguata, in accorgimenti organizzativi e gestionali coerenti a quei bisogni, in sostanza in un “modello” che sappia coniugare modelli teorici e generali con la realtà locale, bisogni più generali e astratti e bisogni specifici e concreti della realtà locale: insomma, in un modello con l'anima.

**Amor di nicchia. La passione delle biblioteche per i casi difficili**

Le biblioteche (e il dibattito biblioteconomico) hanno una particolare sensibilità nei confronti di tante questioni che non rappresentano, e non dovrebbero costituire affatto, il loro *core business*. Investono tante energie – di intelligenza, progettazione, organizzazione – per predisporre servizi informativi e culturali per casi difficili.

Prendiamo ad esempio i cittadini stranieri immigrati. Si tratta di una esigua parte dell'utenza potenziale (pochi punti percentuali, tranne alcuni casi più eclatanti che comunque non sono molto lontani dal 10%) che comunque è scarsamente predisposta all'utilizzo dei servizi bibliotecari. Questa mal disposizione discende certo da difficoltà legate alla lingua, ma soprattutto deriva dalle condizioni reali di vita di queste persone che di solito sono assillate da bisogni primari impellenti (casa, lavoro, sicurezza...) i quali ovviamente hanno la priorità su ogni altro bisogno e quindi su ogni altra disponibilità. Lavorare per questo target di nicchia sa quasi di "accanimento bibliotecario": sforzi notevoli, sia organizzativi che finanziari, per offrire servizi di informazione e lettura a un'utenza potenziale con gravi e oggettive difficoltà di accesso ai servizi; sforzi quindi spropositati rispetto ai risultati possibili.

Produrre sforzi per casi di nicchia vuol dire sottrarre energie, attenzioni e risorse alla maggioranza della popolazione, vuol dire cercare i casi difficili: vuol dire essere marginali? Vuol dire non essere coerenti con la missione della biblioteca pubblica locale?

Non vorrei che quanto detto venisse interpretato come un ragionamento intriso di razzismo o di fastidio nei confronti degli stranieri. Non è affatto così e non è questo il tema in discussione. In discussione è la questione se è professionalmente corretto trascurare la stragrande maggioranza dell'utenza potenziale (della popolazione) per preoccuparsi dei servizi da fornire a una piccola minoranza e se le cure per questa minoranza non debbano essere spostate un poco in dietro nell'ordine delle priorità.

Alle biblioteche piacciono le imprese sfidanti! (o la vera impresa sfidante è porsi il problema dell'80-90% della popolazione che ancora non usa i servizi della biblioteca e farne finalmente approdare in biblioteca una buona parte?).