

Un grande servizio bibliotecario pubblico per tutti

di Elena Boretti

La biblioteca pubblica è in crisi?

Il recente dibattito¹ sollevatosi attorno al tema della biblioteca pubblica, del suo futuro e del suo ipotetico stato di crisi, almeno in Italia, mi hanno sollecitato ad intervenire. Sono convinta che sia utile, in momenti e su temi come questi, mettere in campo l'esperienza diretta e il confronto con i risultati della pratica professionale, offrendo al dialogo un punto di vista, un contributo d'opinione, che certamente ha il limite dell'esperienza individuale e della rielaborazione teorica personale, ma che proprio attraverso il dialogo e il confronto con altre esperienze può aiutare a individuare nuove interpretazioni del presente e nuove ipotesi di lavoro. Eventualmente sarò ben lieta di tornare sull'argomento per chiarimenti o approfondimenti, se in qualche parte la mia esposizione dovesse risultare poco comprensibile.

Per prima cosa voglio dire che mi trovo molto in sintonia con la riflessione di Sergio Conti², quando denuncia la gravità della situazione rilevabile dal basso indice di impatto raggiunto: gli utenti residenti nel comune sede della biblioteca e attivi nell'utilizzo del servizio di prestito si attestano in genere attorno al solo 10%. Questo dato, verificato anche dall'indagine nazionale AIB e ISTAT³, resta sostanzialmente confermato in aree territoriali più piccole, a parte ovviamente qualche realtà particolare. Possiamo domandarci se sia corretto rilevare un indicatore d'impatto solamente dal grado di utilizzo di un servizio rispetto ad altri erogati e che la popolazione residente può gradire, ma che non entrano a comporre questo indicatore: l'uso dell'emeroteca, l'uso della consultazione dello scaffale (magari per poi recarsi in libreria con richieste più consapevoli), o l'uso dei servizi internet, per dirne solo alcuni. È certo che il dato sull'uso del prestito è stato fino a oggi forse l'unico rilevato con

ELENA BORETTI, Biblioteca comunale "A. Lazzarini", Prato, e-mail e.boretti@comune.prato.it.

1 Mi riferisco a vari contributi, dei quali il più recente è Sergio Conti, *Ha un futuro la biblioteca pubblica? Spunti e provocazioni (in funzione scaramantica)*, «Bollettino AIB», 46 (2006), n. 3, p. 263-269, anche in: <http://www.aib.it/aib/boll/2006/0603263.htm>. Sul numero precedente della rivista erano intervenuti intorno a questi argomenti Maria Stella Rasetti, Riccardo Ridi, Giuseppe Vitiello, Anna Galluzzi. I loro contributi, e tutti quelli da loro citati, costituiscono la bibliografia di riferimento per questa mia riflessione.

2 Sergio Conti, *Ha un futuro la biblioteca pubblica?* cit.

3 *Indagine nazionale sulla diffusione della documentazione pubblica nelle biblioteche pubbliche italiane*, <http://www.aib.it/aib/cen/q0106a/q0106a.htm>.

certezza nella maggioranza delle biblioteche pubbliche italiane e con metodi abbastanza affidabili e abbastanza facilmente normalizzati per essere confrontati fra loro, o anche cumulati. Oggi ridurre la valutazione d'impatto a questa sola misura è certamente limitativo, ma se consideriamo che comunque la maggioranza delle biblioteche pubbliche offre questo servizio ritenendolo fondamentale, il risultato che denuncia Conti non cambia: le biblioteche pubbliche italiane di oggi rivestono un ruolo di marginalità rispetto alle aspettative e agli interventi pubblici per il benessere sociale. I nostri servizi evidentemente non sono ancora centrati sul nostro *target* più ampio, ma lavorano in settori di nicchia. Questo significa anche che non abbiamo saputo definire adeguatamente il profilo della nostra missione.

Se parlo di missione in termini generali, non voglio certamente trascurare quello che a tutti è ben noto: la missione di una biblioteca si individua in rapporto alla comunità circostante e ai suoi bisogni, espressi o inespressi, ai quali deve dare risposta. Le recenti linee guida Ifla-Unesco⁴ aprono una prospettiva molto ampia in questo senso, e piuttosto che fissare obiettivi, strumenti e risultati minimi da perseguire, come nei precedenti standard internazionali, hanno decisamente intrapreso una strada diversa, mirando principalmente al tema del miglioramento continuo. Nell'assumere pienamente una funzione propulsiva a livello internazionale, le linee guida non stabiliscono più come devono essere le biblioteche pubbliche, che scompaiono anche dal titolo stesso della pubblicazione, dedicato ora ai "servizi bibliotecari": l'attenzione si è spostata dall'istituto bibliotecario al servizio svolto, dall'entità alle funzioni, e si parla anche di servizi diffusi, o distribuiti, tra i quali, per esempio, la distribuzione di libri a dorso di mulo o di cammello per raggiungere le comunità nei territori più remoti del globo terrestre. Riferendosi ai compiti definiti dal *Manifesto Unesco*⁵, le linee guida menzionano, all'interno del ricco apparato di esempi di funzioni svolte dai servizi bibliotecari nel mondo, la conduzione di laboratori di alfabetizzazione informatica, la gestione di reti civiche, iniziative di educazione alla salute e alla corretta alimentazione, di prevenzione dell'Aids, di istruzione delle donne per il loro inserimento nel mondo del lavoro e molto altro ancora: funzioni che nel nostro paese sono svolte da istituzioni e professionalità specificamente competenti e che sarebbe del tutto inadeguato e sconveniente attribuire di norma ai servizi bibliotecari, ma che altrove trovano in essi la sola soddisfazione a precisi bisogni sociali. L'adattabilità della missione del servizio bibliotecario ad ogni contesto, ad ogni paese e ad ogni comunità e il suo miglioramento continuo sono il fulcro delle recenti linee guida. Adattare è cosa ben diversa dall'importare. Nulla sappiamo degli indicatori di impatto rilevabili in tanti dei paesi citati, tuttavia la lettura di questi esempi ci ripropone la questione della soddisfazione dei bisogni, della rilevazione della domanda e ci fa concordare con Conti quando afferma che, a discapito di ogni buona teoria, in Italia l'analisi di comunità non viene praticata. Le linee guida dunque non indicano modelli, ma, nel contesto dei compiti definiti dal *Manifesto Unesco*, funzioni da svolgere e processi di miglioramento da attuare.

Se almeno in teoria abbiamo acquisito che a ogni specifica comunità e ai bisogni da essa espressi deve corrispondere una specifica offerta di servizi che costituirà la missione particolare di quella singola biblioteca, non stiamo forse dimenticando, in nome di principi astratti e di una spontanea tendenza al localismo, che il nostro paese ha più di un secolo di storia unitaria e che apparteniamo comunque a una cul-

⁴ IFLA-AIB, *Il servizio bibliotecario pubblico: linee guida IFLA-UNESCO per lo sviluppo*, Roma: AIB, 2002.

⁵ *Manifesto UNESCO per le biblioteche pubbliche*, <<http://www.aib.it/aib/commiss/cnbp/unesco.htm>>.

tura nazionale con molti denominatori comuni, oltre che con molte specificità? Possibile che l'analisi dei bisogni, il profilo di comunità debbano avere una dimensione solamente locale e che non vi sia invece anche un livello nazionale, determinato dalle vicende di questo paese, vicende storiche, linguistiche, culturali, politiche? Le difficoltà ad attuare indagini sui bisogni locali sono ben comprensibili per chi è abituato a tenere rapporti con gli amministratori, i quali non sono interessati a sottoporre a verifica il programma politico del loro mandato elettorale. Non abbiamo però ancora mai trovato, e forse neppure cercato, altri possibili partner, per lavorare per esempio su dimensioni non precisamente riferibili a un bacino elettorale, la cui risposta possa rischiare di essere interpretata come valutazione dell'operato di una data amministrazione. Alcune indagini sulla lettura degli italiani ci sono state molto utili e le teniamo in grande considerazione, ma non contestualizziamo i servizi bibliotecari in un orizzonte più ampio. Certamente l'indice di impatto rilevato dai dati del prestito ha una forte relazione con la problematica della lettura in questo paese. Però abbiamo anche compreso che oramai le biblioteche svolgono molti più servizi, tanto che sentiamo il bisogno di modificare l'elaborazione di questo indicatore. Tuttavia non teniamo abbastanza in considerazione, o sentiamo il bisogno di disporre, di altre analisi come ad esempio quelle che riguardano l'uso di internet, o i tempi e le ragioni del fenomeno mediatico, o i luoghi e i modi della fruizione culturale (per fare solo un esempio: quanto tempo gli italiani dedicano alla televisione, al cinema, al teatro, ai musei, alle mostre, agli spettacoli all'aperto, alla discoteca? che diffusione ha il collegamento a internet e secondo quali mappe territoriali? cosa si fa con internet? per quali usi acquistiamo così tanti cellulari?).

Abbiamo visto che le linee guida considerano il servizio bibliotecario in modo non strettamente aderente ai soli temi del libro, della lettura, dell'informazione. Se proviamo a enucleare dai noti compiti stabiliti dal *Manifesto* gli elementi focali, mi sembra che questi si possano individuare nelle seguenti parole chiave: conoscenza, informazione, accesso, alfabetizzazione, istruzione, cultura, educazione, sviluppo della creatività, eredità culturale, dialogo interculturale e tutela delle diversità, tradizione orale⁶. La parola "libro" non è presente nel manifesto dell'Unesco. Libro e lettura, come l'audiovisivo, la risorsa elettronica, internet, direi che sono solo "strumenti per sapere". Perché allora il *core business* della biblioteca pubblica in Italia dovrebbe definirsi primariamente nell'ambito del libro e della lettura, e non piuttosto in quello ben più ampio dell'informazione, conoscenza, sapere, cultura? Lo spettro fornito dal manifesto mi pare persino più ampio di questo, per esempio menziona lo sviluppo della creatività. Ma la biblioteca pubblica italiana, l'idea che di essa finora abbiamo proposto, quali di queste "corde" ha provato a "suonare"?

Le nostre biblioteche, cariche di storia, ricche di patrimoni antichi, in anni recenti sempre più attente alla contemporaneità, ai nuovi linguaggi e tecnologie, giustamente e lodevolmente attratte dal rapporto da una parte con archivi e musei, dall'altra con reti civiche, URP e informagiovani, non hanno ancora intrapreso con passo sicuro un percorso di individuazione di quello che, al di là delle necessarie particolarità locali, potrebbe essere l'identità - e con questa il *core business* - del "servizio bibliotecario pubblico nazionale". La nostra letteratura professionale è piena di richiami al modello della *public library*, ma le linee guida ora non ci indicano più alcun modello, ci invitano piuttosto a interrogarci sulla nostra identità culturale e

⁶ Si tratta delle parole chiave che mi sembra di poter estrapolare dal testo del secondo e terzo paragrafo del *Manifesto UNESCO* cit.

sulle esigenze individuabili in tale ambito. Possibile che un paese che senza alcun dubbio ha dei grandi bisogni in materia di sviluppo culturale, di formazione e ricerca, di comunicazione e media, non abbia saputo trovare finora un ruolo per la biblioteca pubblica nel contesto dell'informazione, della formazione, dell'accesso alla conoscenza e al sapere e della diffusione della cultura? Raggiunta l'unità nazionale e l'unità linguistica ormai da oltre un secolo – che d'altra parte, bisogna ammettere, non è molto tempo – possibile che in Italia non si sia anche maturata un'identità nazionale per il servizio bibliotecario pubblico? Che immagine è stata proposta? Che immagine hanno oggi le biblioteche nell'opinione pubblica?

Il nostro riferimento è stato per lungo tempo, ed è ancora, la *public library*, ma la nostra tradizione non è intrisa di cultura protestante, la nostra storia non è passata attraverso la rivoluzione industriale e le implicazioni ad essa conseguenti, fra cui la *public library*, appunto; in anni recenti additiamo l'esempio della *mediathèque* francese, ma la nostra società contemporanea non ha radici nell'illuminismo o nella rivoluzione francese; stiamo ora realizzando biblioteche disegnate secondo il modello a tre livelli, importandolo dalla Germania, che certamente ha una tradizione culturale diversa dalla nostra; stiamo cominciando a guardare ai grandi progressi dei servizi bibliotecari spagnoli ed anche da questi, che ci stanno velocemente sopravanzando, probabilmente avremo molto da imparare: ma non abbiamo ancora trovato nella nostra tradizione storica e culturale – forse proprio perché troppo antica e troppo ricca e preziosa – le intime e profonde radici che possano costituire motivo e fondamento per un servizio volto a sostenere la diffusione e lo sviluppo culturale.

Già nel 1987 le tesi di Viareggio⁷ avevano dichiarato che “non c'è vera politica per le biblioteche senza un'ipotesi culturale” e avevano anche voluto fortemente indicare un cambiamento di direzione dal contesto dei beni culturali verso quello dell'informazione. Leombroni⁸, in previsione del compimento del loro ventennio, cita le tesi di Viareggio: “il concetto di bene culturale (del resto mai convincentemente definito) investe la biblioteca solo lateralmente”⁹. A mio parere ciò è accaduto anche in relazione al concetto di informazione, poiché diversi fatti sono avvenuti nella pubblica amministrazione, che non hanno visto la biblioteca né protagonista, né partecipe. Io penso che dalla nostra antichissima tradizione culturale non sia ancora scaturito un profilo di servizio generato dalle intime ragioni e dai bisogni derivanti dalla nostra storia e dalla nostra vita sociale; né sono scaturiti una varietà di profili di servizio generati dalle diverse storie, tradizioni, culture e realtà che caratterizzano le diversità, a livello almeno regionale, componenti questa nazione.

Il limite nella capacità di spesa di questo paese, abbastanza in difficoltà nel confronto con il contesto economico europeo, il peso e la reale gravità dell'impegno per la conservazione dei beni culturali, che trovano in Italia una concentrazione unica rispetto al patrimonio complessivo dell'umanità, non bastano a nascondere che vi sia anche una carenza di idee e una forte debolezza progettuale, che manchi appunto un'ipotesi culturale e quindi anche una politica per le biblioteche. L'eccezionalità di cui godiamo grazie alla nostra antica storia culturale non trova ancora modo di trasformarsi in punto di forza.

⁷ *Scelte di politica bibliotecaria: documento e tesi per il XXXIV Congresso dell'Associazione Italiana Biblioteche, Viareggio, 28/31 ottobre 1987*, <<http://www.aib.it/aib/commiss/cnbp/tesi.htm>>.

⁸ Claudio Leombroni, *La biblioteca pubblica: un progetto incompiuto della modernità?*, «Bollettino AIB», 45 (2005), n. 3, p. 273-76.

⁹ *Scelte di politica bibliotecaria cit.*, paragrafo 2.

Traniello¹⁰ ci ha permesso di comprendere bene il contesto storico in cui si affermano in Europa le biblioteche pubbliche, ed anche la loro storia italiana. Sappiamo altrettanto bene che ancora oggi vi è una generale e sostanziale incomprensione da parte dell'opinione pubblica italiana per questo servizio, come per la nostra professione. Scarso radicamento nella società, scarsa comprensione da parte degli amministratori, scarsi finanziamenti, possono essere concause, ma anche effetti della mancanza di un progetto culturale. Se manca un'idea di biblioteca, se l'opinione pubblica non se ne è fatta un'immagine che non sia di nicchia, se la professione stessa non ha potuto configurare un'identità nazionale per questo servizio, resta molto difficile anche condurre indagini sui bisogni. Quali sono i bisogni culturali cui potremmo corrispondere? Forse per molti l'incertezza dovrebbe essere affrontata riportando al centro il bisogno di libri e di lettura. A mio parere la strada da battere è invece esattamente quella opposta: anziché identificare la cultura con i libri, o con i beni culturali, o con l'informazione, occorre provare a domandarsi cosa possa voler dire cultura per questo paese oggi. Non mi pare infatti che si possa denunciare tanto il rinnovarsi di una crisi per la biblioteca pubblica, quanto il perdurare di una situazione di stagnazione, in cui alcuni retaggi del passato continuano a produrre i loro effetti negativi. Per provare a uscire da questa stagnazione occorre porsi interrogativi da una prospettiva più ampia, occorre domandarsi chi sono quelli che appartengono al 90% della popolazione che non frequenta le biblioteche, che idea ne hanno e a che condizioni potrebbero mutarla, occorre fare qualche ipotesi sui bisogni culturali, informativi e conoscitivi in questo paese oggi.

De Mauro¹¹ ancora nel 2004 ricordava come in Italia sia fortemente radicata nel comune sentire la separazione fra sapere e saper fare, fra intellettuali e tecnici, in sostanza fra l'attività teoretica e l'attività pratica di crociana memoria. Ricordava anche l'attitudine umanistica della nostra tradizione intellettuale, che identifica la cultura con le belle lettere. Ricordava inoltre la proposta di riforma della scuola del passato governo, che prevedeva percorsi scolastici differenziati fra istruzione tecnico-professionale e sistema dei licei, e che per questo pareva riproporre addirittura l'antico impianto della legge Casati del 1859. Questa legge rispecchiava infatti proprio quell'idea di cultura bipartita: la cultura alta, di impostazione classico-umanistica, e quella tecnica, finalizzata ad apprendere i mestieri. Forse solo nell'ultimo decennio o poco più, grazie ad alcune importanti realizzazioni di biblioteche pubbliche italiane, e alle politiche intraprese da alcune regioni, si è potuto iniziare ad imboccare in Italia una strada che caratterizza la biblioteca pubblica in modo decisamente e inequivocabilmente diverso e non riconducibile alla bipartizione, che vede da un lato l'idea della biblioteca dei grandi patrimoni o della ricerca, e dall'altro l'idea di vecchia biblioteca popolare¹², quella che, con spirito – oggi diremmo – populistico e assistenziale, si rivolge all'utenza una volta detta "subalterna", e oggi magari definita "debole": bambini, anziani, indigenti, analfabeti di ritorno. La mia ipotesi è infatti che, nonostante tutto, perduri in gran parte dell'opinione pubblica, e quindi anche tra molti amministratori, in particolare in alcune aree del paese e ambienti sociali, questa idea di biblioteca, percepibile positivamente solo nel caso

10 Paolo Traniello, *La biblioteca pubblica: storia di un istituto nell'Europa contemporanea*, Bologna: il Mulino, 1997; Paolo Traniello, *Storia delle biblioteche in Italia: dall'Unità ad oggi*, Bologna: il Mulino, 2002.

11 Tullio De Mauro, *La cultura degli italiani*, a cura di Francesco Ermani, Roma-Bari: Laterza, 2004.

12 Paolo Traniello, *Biblioteche e società*, Bologna: il Mulino, 2005.

sia ricca, storica, tendenzialmente completa, ma in caso contrario connotata dal carattere di supplenza e assistenza necessaria a far fronte alle carenze socio-culturali ed economiche di strati sociali in difficoltà.

Crocetti in *Pubblica*¹³ ricorda un episodio accaduto alla fine degli anni Cinquanta, quando nella traduzione della Classificazione Decimale Dewey il termine *public libraries* diventò in italiano “biblioteche popolari”. Io penso che l'errore tradiva quello che era in realtà il comune sentire di allora. Ma questa filosofia, questa concezione culturale che vede separati due livelli di cultura, quello alto per gli intellettuali e quello basso per il lavoro e i mestieri, è la stessa che ritroviamo ancora in un progetto di riforma della scuola come quello che abbiamo visto riproporre e discutere negli anni recenti. È una matrice che non crede nella cultura diffusa, nella cultura della partecipazione, come dice De Mauro¹⁴. Ed è questo il contesto nel quale a mio parere ancora oggi l'idea di biblioteca pubblica italiana si trova in buona parte immersa. Questo orizzonte culturale non è stato completamente spazzato via, anche se il suo peso varia in dipendenza di alcune variabili: ci sono certamente delle forti differenze fra nord, centro e sud del paese; ci sono differenze dovute alle regioni, poiché alcune di esse, ma solo una minoranza, stanno attuando politiche attive nel settore; ci sono differenze collegate alle amministrazioni e a volte anche alla preparazione o alla storia personale di singoli amministratori; ci sono differenze dovute alla presenza di esperienze positive di servizi bibliotecari, poiché laddove si è raggiunta una buona penetrazione nel pubblico, difficilmente si prendono decisioni di riduzione del servizio.

Per migliorare il nostro indice di impatto a mio parere occorre ancora vincere un substrato di pregiudizi che non sono stati sufficientemente superati. Tra questi pregiudizi c'è anche un'idea di afferenza della lettura e dello studio alla prima parte della vita, quella che si trascorre a scuola, oppure all'ozio delle “belle lettere”, per dirlo con le parole di De Mauro. La produzione editoriale italiana è molto concentrata sulla letteratura, piuttosto che sulla saggistica, e così anche le raccolte delle biblioteche pubbliche tendono a proporre letteratura spesso per oltre la metà della loro offerta documentaria. Come possiamo essere certi che questo tipo di offerte siano adeguate a migliorare la diffusione della lettura e con essa i nostri indici di impatto?

Nello stesso contributo dove Crocetti¹⁵ attribuisce alla biblioteca pubblica le caratteristiche di essere generale, gratuita, contemporanea, ricordate anche da Leombroni¹⁶, c'è una parte dedicata alla biblioteca per tutti. Siamo sicuri che, dopo aver affrontato la fase dell'università di massa, questo paese abbia accettato l'idea che la cultura debba essere veramente per tutti?

Voglio prendere il caso di una biblioteca che fa molti prestiti ed è molto frequentata: quale meccanismo provoca il nesso con l'idea di “supermercato”¹⁷? Purtroppo il supermercato che viene evocato in questo caso non è, in senso positivo, l'elemento di una catena della grande distribuzione alimentare accessibile a tutti a costi controllati, ma è invece il simbolo della mercificazione, del consumismo, dello smercio industriale a grande quantità e bassa qualità. Se la connessione fra l'alta fre-

13 Luigi Crocetti, *Pubblica*, in *Il nuovo in biblioteca*, Roma, AIB: 1994, p. 49-57.

14 Tullio De Mauro, *La cultura degli italiani* cit.

15 Luigi Crocetti, *Pubblica* cit.

16 Claudio Leombroni, *La biblioteca pubblica* cit.

17 Di “supermercato” si è parlato con valenza non positiva a proposito di Biblioteca Sala Borsa, sia sulla stampa locale subito dopo la sua inaugurazione, avvenuta nel dicembre 2001, sia successivamente.

quentazione e una biblioteca fa scattare queste associazioni di pensiero, viene da chiedersi quanti possano essere ancora coloro che hanno invisa l'idea di cultura di massa. Cosa chiedono gli utenti di una biblioteca quando questa sembra assomigliare a un supermercato? Di frequente essi si presentano con la richiesta di un titolo preciso, magari appena pubblicato. Spesso non si interessano al funzionamento complessivo, l'opac, le collocazioni, le regole del prestito, ma si aspettano di ricevere il libro subito e direttamente nelle loro mani. Se interrogano il catalogo e trovano il titolo in diverse edizioni, sono capaci di far prelevare dal magazzino la pubblicazione più antica e più rara, per nessun'altra ragione se non quella che il risultato di ricerca a catalogo la presenta come prima nell'elenco. L'esposizione delle raccolte secondo la Classificazione Dewey risulta troppo difficile. Molti non immaginano che il catalogo sia sul computer, hanno timore di provare a utilizzarlo, non pensano affatto che possa essere consultabile anche da casa in internet. Si felicitano che il servizio sia gratuito, ma non vogliono impegnarsi in attenzioni per la salvaguardia del materiale prestato durante il tempo che lo hanno con sé, né ricordarsi della scadenza di restituzione, né subirne le conseguenze. Se molti imparano a rendersi abbastanza autonomi e a servirsi da soli, in media sono però insufficienti le competenze nella ricerca, valutazione, recupero delle risorse informative e documentarie, e non poche anche le carenze nel rispetto verso il bene pubblico e i diritti di tutti. Ne consegue che aumentano le esigenze di assistenza, sorveglianza, vigilanza e a chi non è convinto che la diffusione della fruizione culturale sia comunque un fatto positivo, può venire in mente l'idea di "negoziò", di mercificazione della cultura. Forse l'idea della biblioteca per tutti è ancora un obiettivo che appartiene quasi solo ai bibliotecari, e in particolare a quelli delle biblioteche pubbliche. Certamente ritengo che non sia un obiettivo condiviso a sufficienza dagli amministratori, che devono sostenerne i costi, né dagli investitori privati che possono essere molto sensibili verso gli eventi o la tutela dei beni culturali, ma mai per sostenere il ripetersi quotidiano dell'erogazione di un servizio.

Come ricordato da Leombroni¹⁸, Crocetti¹⁹ diceva che la biblioteca pubblica deve essere "contemporanea". Nella percezione del pubblico credo che la dimensione della contemporaneità non sia stata ancora del tutto conquistata. La funzione inerente il diritto di cittadinanza, di accesso, di partecipazione alla vita civile non è percepita tra le sue finalità primarie. Su questo la nostra professione potrebbe fare di più. Per esempio, sul versante della biblioteca digitale, che molta parte potrebbe avere in un completo rinnovamento della percezione del valore dei servizi bibliotecari, non molto si sta facendo per evitare che ogni progetto si appiattisca esclusivamente sulla questione della digitalizzazione di fonti storiche, con ovvia attrazione dell'immagine delle biblioteche nell'ambito dei beni culturali. Nonostante per le risorse contemporanee vi siano ovvie questioni di diritti d'autore, tuttavia la produzione, fruizione e conservazione di risorse digitali non ha a che fare esclusivamente con le reti civiche e l'informazione di interesse locale: vi sarebbero grandissimi territori da esplorare, e a proposito della fruizione cito solo il tema dell'*e-government*.

Non c'è dunque una crisi in atto per le biblioteche pubbliche, ma c'è poca sensibilità culturale, mancano politiche, manca una visione e per questo mancano anche progetti ben calibrati rispetto ai costi realmente sostenibili. Queste difficoltà potrebbero essere superate, poiché non sono ostacoli reali, per quanto le idee a volte pesino molto più dei fatti.

¹⁸ Claudio Leombroni, *La biblioteca pubblica* cit.

¹⁹ Luigi Crocetti, *Pubblica* cit.

Sulla posta elettronica, ma anche sul *reference*

La mia opinione a proposito dell'uso della posta elettronica in biblioteca, con tutto l'affetto, l'amicizia e la stima, devo dire che è in profondo disaccordo con le tesi di Ridi²⁰, e insieme ne abbiamo già discusso più volte.

Leombroni²¹ ricorda che in AIB-CUR si è discusso a lungo sulla posta elettronica in biblioteca. Non voglio neanche entrare nel merito di questioni di possibile concorrenza, cui Leombroni accenna, fra le biblioteche e altri servizi pubblici o privati che offrono o dovrebbero offrire l'uso della posta elettronica. Casomai, bisognerebbe prima avere approfondito la stessa questione in rapporto ai videonoleggi, o in rapporto al numero di copie dei libri più venduti che è sensato acquistare in biblioteca a fronte delle richieste dell'utenza. La mia opinione è che la biblioteca pubblica, a differenza di altre tipologie bibliotecarie, è – e dovrà essere ancora di più – quella più vicina alla realtà sociale e ai suoi cambiamenti di interessi informativi e culturali. Per attrarre l'attenzione della maggioranza dei cittadini penso che la biblioteca pubblica dovrebbe tenere conto addirittura delle mode, degli umori, senza per questo ovviamente ritenersi in obbligo di doverli assecondare. Per intercettare gli interessi informativi e culturali del cittadino, la biblioteca dovrebbe guadagnarsi uno spazio proprio là dove questi si manifestano e dove trovano, in modi variamente adeguati, le loro risposte. Se questo paese non è forte nella lettura né di libri né di giornali, ma apprezza televisioni e cellulari, non sarà facile comprendere che cosa devono fare le biblioteche pubbliche, ma sarà importante secondo me ampliare l'orizzonte di riferimento e indagine, piuttosto che richiamare canoni e modelli. In una situazione in cui qualcuno pensa che si possa addirittura decretare lo stato di crisi, l'atteggiamento di irrigidimento e richiamo a un'ipotetica missione prioritaria, rispetto alla quale la posta elettronica si configurerebbe come un servizio aggiuntivo di scrittura, non prettamente bibliotecario, è proprio l'atteggiamento contrario a quello che mi sembra giusto avere.

Lo stesso Ridi sostiene l'ampliamento dell'offerta documentaria nelle biblioteche. Io penso che molta parte della nostra "non utenza" abbia sviluppato una forma di rifiuto verso libro e lettura, forse a causa anche di brutte esperienze scolastiche, e per questo trovo sbagliato che le biblioteche pubbliche si sforzino di promuovere sé stesse parlando di libri o rivolgendosi a lettori. Se questi "non utenti" ascoltano musica, o seguono le telenovele televisive, non potrebbero diventare anche utenti delle nostre raccolte di musica o di audiolibri? E, iniziando da queste, magari scoprire altre curiosità, altri interessi da coltivare? L'idea di biblioteca come raccolta di libri per lettori e studiosi allontana questo pubblico. L'impiego stesso del termine "libro", per intendere qualsiasi tipo di documento, non ottiene probabilmente alcun effetto promozionale dei nostri servizi. Queste preferenze assai diffuse nella nostra professione non derivano solo da esigenze, per quanto reali, di semplificazione terminologica. Nelle discussioni con i colleghi non di rado la biblioteca si identifica tuttora con la raccolta di libri, in cui altri supporti o altri media entrano, ma con funzioni accessorie o di mera attrattiva promozionale e quindi senza un reale riconoscimento di pari dignità. Come ho cercato di spiegare sopra, il contesto di riferimento per la biblioteca pubblica è molto più ampio di quello del libro e della lettura, sia nel manifesto Unesco che nelle linee guida IFLA-Unesco. Come le linee guida indicano, penso

20 Riccardo Ridi, *Sulla natura e il futuro della biblioteca pubblica: lettera aperta a Claudio Leombroni*, «Bollettino AIB», 46 (2006), n. 1/2, p. 87-104 e gli altri testi dello stesso autore citati dai partecipanti al dibattito.

21 Claudio Leombroni, *La biblioteca pubblica* cit.

che occorra costruirsi un percorso di identità di servizio e di miglioramento continuo che non può che trovare battute di arresto, se rinunciamo alle sperimentazioni e alle contaminazioni per restringere la nostra azione. Infine penso che non sia il libro la principale fonte documentaria di cui debbano occuparsi le biblioteche pubbliche: affermazione ovvia quando si pensi all'ingresso in biblioteca del multimediale, meno ovvia quando si pensi che oggi non è più tanto semplice censire in una lista finita tutti i tipi di fonti. Possiamo ricorrere al quarto capitolo delle linee guida, dove liste simili vengono proposte per materiali e per supporti, ma cosa pensare delle televisioni satellitari che tante biblioteche pubbliche italiane mettono a disposizione? E alla luce della vera e propria rivoluzione tecnologica cui abbiamo assistito anche solo negli ultimi decenni, immaginiamo di poter essere in grado di prevedere le prossime innovazioni nel settore dell'informazione?

La questione sollevata da Ridi sulla posta elettronica non varrebbe neanche la pena di essere ripercorsa, se l'unico problema fosse relativo al rispetto delle nuove normative sull'antiterrorismo stabilite dal ministro Pisanu, che comunque non riguardano solo la posta elettronica. La questione è invece molto più rilevante, perché le affermazioni di Ridi coinvolgono proprio la missione della biblioteca pubblica, rispetto a quanto ormai si intende per essa a livello internazionale.

Ritengo che non sia giusto separare la lettura dalla scrittura, poiché da sempre entrambe hanno avuto piena cittadinanza in biblioteca e trovo che sarebbe controproducente separare la dimensione dell'apprendere ricettivo da quella del fare e del creare attivo. Inoltre voglio ricordare che le *public libraries* di diversi anni fa erano fiere di rendere disponibile il telefono pubblico, a volte facevano il servizio fax e, in aree remote, ho visto anche la cassetta postale accanto all'ingresso, ad orgogliosa dimostrazione della capacità della biblioteca di rivestire il ruolo di centro civico. Oggi le biblioteche, oltre che per posta, per telefono e per fax, intrattengono relazioni informative con gli utenti anche per posta elettronica e non si vede proprio perché questa non possa essere il materiale scrittorio contemporaneo, che siamo chiamati a rendere disponibile a chi lo desidera, dal momento che la domanda si è espressa e l'organizzazione del servizio è sostenibile.

La biblioteca pubblica, punto di accesso di primo livello al sistema documentario, dovrebbe inoltre mettere in grado qualsiasi cittadino di contattare anche a distanza il servizio più adeguato alle sue esigenze, e non solo consultandone i cataloghi, ma anche il servizio di *reference*. Con la posta elettronica, la consulenza di *reference* si fa documento, in quanto registrata su un supporto di memoria che può essere conservato e fruito in momenti diversi nel tempo.

Esiste in internet un sito web che si chiama MadSci Network²², che è un vero e proprio servizio di *reference* internazionale, in lingua inglese, su temi di tipo scientifico. La biblioteca di cui si serve è digitale e gli esperti sono organizzati in due livelli: i moderatori, che vagliano le domande e rispondono direttamente quando l'informazione è reperibile su documentazione disponibile, e gli scienziati, ai quali le domande vengono inoltrate ogni volta che sia necessario acquisire informazioni reperibili su documentazione non pubblica né accessibile all'utente, ma magari grigia. Le risposte degli scienziati vengono sottoposte a revisione redazionale da parte dei moderatori, che in genere vi aggiungono altri riferimenti bibliografici, e vengono poi pubblicate in un archivio, andando a creare una vera e propria biblioteca scientifica digitale. Un simile servizio, che produce conoscenza accessibile in modalità remota per chiunque, è secondo me il vero e proprio *core business* della bibliote-

²² MadSci Network, <<http://www.madsci.org/>>.

ca pubblica nel futuro, nonostante MadSci Network non si consideri una biblioteca e chiami “moderatori” quelli che noi chiameremmo bibliotecari. Se li avesse chiamati “mediatori”, non so se ci sarebbe piaciuto di più.

D'altra parte, che il messaggio di posta elettronica possa costituire in certi casi anche documento, un materiale che può entrare a pieno titolo nelle raccolte della biblioteca (magari quella digitale), non mi pare un'affermazione eccentrica, dal momento che il manifesto dell'Unesco assegna alla biblioteca pubblica, tra gli altri, il compito di occuparsi persino di fonti orali. Si tratterà di fonti orali registrate e opportunamente corredate dalle informazioni paratestuali, ma anche in questo caso la fonte può essere costituita dal risultato di una interazione comunicativa, per esempio un'intervista. Un'intervista pubblicata a stampa, registrata, o documentata da scambi di posta elettronica è pur sempre un documento e anche se in questi ultimi due casi si parlerà di documento grigio, tuttavia una risposta di *reference* pubblicata su un sito acquisisce a pieno titolo il requisito di pubblicazione digitale. Ci porremo eventualmente problemi di autorevolezza, di autenticità, di affidabilità, ma la sostanza non cambia. Non condivido affatto la posizione di Ridi, che tuttavia attribuisce la massima importanza all'interattività di internet, quando sostiene che la posta elettronica non è uno tra i servizi primari della biblioteca pubblica. A mio parere nel tempo presente è giusto che la biblioteca eviti il rischio di deludere le aspettative dell'utente – quando ce ne siano in questo senso –, eviti il rischio di svaloriare l'interazione comunicativa e il suo potenziale di informazione documentaria, e accetti piuttosto che la posta elettronica possa essere usata a fini personali. Non credo che sia giusto separare la lettura dalla scrittura e pensare che quest'ultima debba stare preferibilmente fuori dalla porta della biblioteca. Se la biblioteca, reale o virtuale, è fermento di creatività e lievito di idee non può essere solo ricezione passiva di memorie registrate, non può essere solo lettura, ma deve poter essere a pieno titolo anche scrittura. Né la scrittura potrà essere discriminata sulla base degli scopi pubblici o privati. Non solo è ovvia l'impossibilità di intercettare la scrittura di posta privata in biblioteca, ma penso anche che non di tutto quanto si scrive si sa a priori se il destino sarà pubblico o privato. Nelle pubblicazioni di carteggi d'amore non vi saranno anche lettere scritte in qualche biblioteca? E se credo che la professione dell'archivista e del bibliotecario abbiano una loro specificità, non credo affatto che archivio e biblioteca, reali o digitali, debbano avere necessariamente distinzione istituzionale. Ma siccome voglio mantenere un atteggiamento estremamente pragmatico e non teorico di fronte a un problema molto reale, cioè il rischio che le biblioteche pubbliche possano imboccare un vero percorso di crisi per carenza di utenti e di finanziamenti, mi chiedo quanto valga la pena dare tanta attenzione all'uso di posta elettronica per comunicazioni personali in biblioteca. Probabilmente questo bisogno è del tutto transitorio e, con il tempo e con il diffondersi dei collegamenti telematici nelle case, sempre meno il pubblico userà questo servizio per comunicazioni che molto più comodamente potrà gestire da casa.

Secondo Leombroni²³ la biblioteca pubblica avrebbe perduto nel corso del passato decennio l'occasione di essere riconosciuta sede dell'informazione di comunità, perché reti civiche e uffici per le relazioni con il pubblico hanno avuto uno sviluppo ad essa esterno ed estraneo. Tutto questo è vero, ma alla luce di quello che sono oggi gli uffici per le relazioni con il pubblico si potrebbe anche pensare che l'occasione è andata perduta reciprocamente: anche questi uffici non mi pare abbiano trovato una vera identità, né hanno veramente aperto un canale di contatto, che il cit-

²³ Claudio Leombroni, *La biblioteca pubblica* cit.

tadino percepisca come il modo per far arrivare la propria voce all'amministrazione. Questi uffici si sono forse creati un'immagine più amichevole delle biblioteche? O non sono forse sentiti come l'estrema propaggine di una burocrazia che cerca semplicemente di farsi più amichevole senza riuscirci? Io non penso che sia andata perduta un'occasione per le biblioteche, ma che forse non si sia ancora mai creata, o meglio, che non siamo ancora stati capaci di crearne una buona.

Sappiamo bene che amichevolezza, personalizzazione, sono pilastri fondamentali dal punto di vista dell'utente, e che la qualità delle relazioni costituisce l'ingrediente principale per la sua soddisfazione²⁴. Dovremmo allora avere compreso anche l'importanza centrale che la comunicazione ha assunto. Le stesse linee guida ne parlano molto, sia in riferimento ai mezzi di comunicazione che alle tecnologie. La parola "comunicazione" ricorre per ben 30 volte nel testo delle linee guida, e il paragrafo 6.11.1 è dedicato proprio alla politica di marketing e promozione. Per la sua importanza e per la brevità è interessante citarlo per intero: «La biblioteca dovrebbe dotarsi di un documento scritto di politica della comunicazione, del marketing e della promozione che le consenta di pianificare la promozione dei suoi servizi fra il pubblico. Questa politica dovrebbe comprendere una strategia di marketing e di comunicazione e metodi di valutazione dei programmi di promozione»²⁵.

Tutto il capitolo 6, intitolato *La gestione e il marketing delle biblioteche pubbliche*, dedica una forte attenzione ai temi della comunicazione e anche a quelli della comunicazione interna, come elemento di forza della buona gestione e organizzazione, per il raggiungimento di risultati di qualità.

Il bibliotecario in quanto mediatore è un agente di comunicazione e le biblioteche, in quanto servizi informativi e di trasmissione delle conoscenze e della memoria, sono interamente pervase da processi comunicativi. Perché mai allora assumere una rigida quanto astratta posizione negativa verso la posta elettronica, se l'utenza esprime un bisogno di accesso pubblico proprio a questo strumento? Coscienti che normalmente viene attribuito grande valore al passaparola, che viene dato forse più credito all'informazione confidenziale che a quella documentaria, che i cellulari hanno avuto una diffusione straordinaria, possiamo forse pensare di promuovere i nostri servizi e accrescere gli indici di impatto, iniziando proprio a limitare l'uso dei mezzi di comunicazione in biblioteca? Siamo disposti a riconoscere che la biblioteca pubblica è molto apprezzata e frequentata quando si fa salotto pubblico, luogo d'incontro, di scambio, di identificazione di una comunità, e rendiamo disponibili sale per conferenze e dibattiti, ma vorremmo forse discriminare fra canali comunicativi ammissibili e non ammissibili in biblioteca?

Riflettendo sul futuro della biblioteca pubblica, Galluzzi²⁶ propone alcune riflessioni sulla *reference library* che, secondo Solimine²⁷, è la rappresentazione simbolica del ruolo di mediazione della biblioteca. Questo modello, se male interpretato, diventa facilmente equivocabile con l'antica idea del bibliotecario arbitro dell'accesso e amministratore dei regolamenti. Personalmente mi sento molto più d'ac-

24 Nel marzo 2006 si è tenuto al Palazzo delle Stelline di Milano il convegno "La biblioteca su misura", dedicato proprio ai temi della personalizzazione. Alcuni contributi sono poi usciti su «Biblioteche oggi», in attesa della pubblicazione degli atti.

25 IFLA-AIB, *Il servizio bibliotecario pubblico* cit.

26 Anna Galluzzi, *Il futuro della biblioteca pubblica*, «Bollettino AIB», 46 (2006), n. 1/2, p. 93-104.

27 Giovanni Solimine, *La biblioteca: scenari, culture, pratiche di servizio*, Roma-Bari: Laterza, 2004.

cordo con Petrucciani²⁸, quando propone un modello di biblioteca *self-service*, ovvero in cui ognuno viene messo in grado di fare da solo. E questo è anche probabilmente l'unico modello di biblioteca sostenibile dal punto di vista economico, se vogliamo accrescere molto i nostri indici di impatto. D'altra parte bisogna anche riconoscere che la sintesi teorica della funzione della biblioteca può non essere valida ugualmente per tutte le tipologie bibliotecarie. A Singapore²⁹ i bibliotecari non sono più presenti nei locali al pubblico di alcune sedi, ma possono essere contattati tramite chioschi telefonici, che permettono loro di trovarsi anche altrove. Si potrà dire che questo trattamento è molto spersonalizzante, ma in questo sistema circa 20 biblioteche nel 2005 hanno totalizzato quasi 28 milioni di prestiti, a dimostrazione del fatto che un investimento in risorse umane professionalmente qualificate, ma certo non illimitate, può ottenere dei grandissimi risultati. Sicuramente ci sarà chi pensa che i due modelli di biblioteca non sono in contraddizione, perché l'istruzione degli utenti a rendersi autonomi fa parte dei compiti dei bibliotecari del *reference*. Esattamente su questo io trovo che occorre soffermarsi per un approfondimento. Poiché il bibliotecario è definito come mediatore dell'informazione, diventa facile attrarre all'interno della sfera del *reference* tutto ciò che pertiene alla professione bibliotecaria. Il bibliotecario, proprio in quanto mediatore dell'informazione, sta infatti svolgendo in pieno il suo ruolo sia che operi nella catalogazione, nella conservazione, nel prestito, nelle acquisizioni, nel servizio di *reference*, nella promozione o nell'istruzione degli utenti. Il servizio di *reference* tuttavia è solamente una tra tutte queste attività, né ha alcun ruolo sovrano, perché – come giustamente afferma Petrucciani³⁰ – l'esigenza di ricorrere al bibliotecario potrebbe in certi casi anche essere il segno di altre carenze, che generano incertezza nell'utente e gli impediscono l'autonomia. Il servizio di *reference* richiede l'acquisizione di competenze e procedure che, per essere ben svolto, devono prevedere casistiche, comportamenti, capacità relazionali, padronanza di strumenti anche tecnologici, che hanno certamente una specificità, al pari delle altre specializzazioni. Per superare la scarsità della diffusione del servizio e l'avversione del bibliotecario al contatto diretto con il pubblico, negli anni recenti la letteratura professionale ha molto valorizzato questa attività fino a proporla come privilegiata rispetto alle altre. Questa è chiaramente una distorsione che rischia di essere fuorviante e di nuovo limitativa a confronto della varietà e complessità di servizi che la biblioteca può essere capace di erogare. La gestione di una transazione di *reference* in modo corretto e qualitativamente elevato a mio parere richiede competenze persino diverse da quelle che occorrono per l'attività di promozione, o di istruzione dell'utente, o di redazione di guide dei servizi e delle risorse, nonostante che questo sembri in contraddizione con note definizioni³¹. Credo che alcune volte si tenda a sovrapporre la dimensione informativa con quella della comunicazione. La dimensione informativa, per essere neutrale e priva di ogni condizionamento ideologico, poli-

28 Alberto Petrucciani, Recensione a Giovanni Solimine, *La biblioteca* cit., «Bollettino AIB», 45 (2005), n. 2, p. 235-38.

29 National Library Board, Singapore, <<http://www.nlb.gov.sg/>>.

30 Alberto Petrucciani, Recensione a Giovanni Solimine, *La biblioteca* cit.

31 Mi riferisco a RUSA, *Guidelines for Information Services*, 2000, <<http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotocols/referenceguide/guidelinesinformation.htm>>, dove però evidentemente avviene lo stesso tipo di attrazione di tutte le funzioni comunicative e promozionali ed anche manageriali verso il *reference*.

tico o religioso, deve invece essere molto diversa dalla dimensione comunicativa, alla quale possono appartenere, per esempio e senza scandalo, anche confidenziali consigli di lettura, purché come tali siano chiaramente proposti e recepiti. La tecnica di gestione della relazione con l'utente dovrà in questi casi prevedere di sottolineare con parole chiare il passaggio dal piano della transazione informativa, professionalmente neutrale, al piano della relazione personale e confidenziale. Lo stile comunicativo è – o forse bisogna dire che dovrebbe essere – sempre molto diverso in una transazione informativa, in una attività di promozione o in una iniziativa di istruzione dell'utente. Sappiamo che molti sono gli stili, i registri della comunicazione, e molti di più in quanto diversamente pertinenti alla comunicazione verbale o scritta. Soprattutto nella biblioteca pubblica, la più vicina all'attualità della vita sociale, il bibliotecario dovrebbe apprendere a dominare tutti gli stili, per saperli impiegare nelle diverse attività che si possono presentare nell'arco della giornata, o della vita professionale. Ma poiché ciascuno di essi ha una propria specificità, non tutti saremo ugualmente abili in tutto, e come i requisiti professionali di un catalogatore appartengono a un profilo abbastanza particolare all'interno della professionalità bibliotecaria, altrettanto diversi sono il bibliotecario del *reference* e quello della promozione, ruoli tutti che è indispensabile siano parte del bagaglio professionale di base di ogni bibliotecario, ma che poi spesso, secondo altre caratteristiche personali, permettono ai bibliotecari di raggiungere profili qualitativamente più elevati in uno o l'altro tipo di attività. È singolare che invece negli ultimi anni si sia andata non di rado sminuendo la considerazione professionale riservata ai catalogatori, mentre invece pare quasi che il *reference* possa essere la sola attività degna del bibliotecario che voglia dirsi tale, a discapito di altri che, pur di pari qualifica, vengano incaricati di altri servizi. Non è certo per contribuire all'opportuno correttivo a queste tendenze della moda bibliotecaria che io non credo che il *reference*, per quanto irrinunciabile, soprattutto in una biblioteca pubblica, ricopra rilevanza tale da potersi dire coestesa al valore e alla missione stessa della biblioteca. La mia attenzione verso gli aspetti della comunicazione non è attratta neppure dall'importanza sempre maggiore che sta assumendo la promozione. Saper riconoscere i bisogni reali e potenziali della comunità locale non vuol solo dire conoscere il profilo della comunità, quanto avere capacità di ascolto, capacità di gestire un dialogo con il massimo possibile delle parti aventi interesse, capacità di tessere molte relazioni. Per questo bisogna aprire ogni canale e diventare esperti nel padroneggiare tutti gli stili, poiché questi incontrano pubblici diversi ed esigenze diverse. Il *reference* documentario è altro da questo, ed invece è proprio su questo che la biblioteca pubblica ha bisogno di concentrare la sua massima attenzione. Sappiamo che la dislocazione della struttura, la disposizione dei servizi e delle raccolte, gli arredi e la segnaletica, il buono stato fisico dei documenti esposti, il comportamento del personale sono determinanti per promuovere l'uso della biblioteca. Su questo piano però dobbiamo fare di più. Come toccare tutte le componenti sociali se i nostri locali d'ingresso ospitano bacheche di foglietti svolazzanti sull'affitto di posti letto e cose simili? Cosa dire di pieghevoli e guide dei servizi con grafica e colori bamboleggianti come non piacciono più neanche ai bambini? Cosa pensare dei bibliotecari del *reference* che – eccetto casi particolari in genere determinati dall'età rilevata a vista – si rivolgono agli utenti dando loro del tu? L'*usabilità* della biblioteca pubblica (per riportare dalla dimensione digitale a quella fisica un termine che forse può avere positive risonanze), richiede la massima qualità professionale in ogni componente del suo sistema complesso, perché possa essere ritenuta gradevole e desiderabile dalla più ampia varietà di pubblico.

Che fare?

Dal momento che la mia proposta è quella di sperimentare, evitando di darsi canoni e modelli di riferimento, non sarò certo io a proporre soluzioni, ma solo qualche ipotesi.

Se è vero che c'è ancora un'esigenza di superare definitivamente la dicotomia fra i due concetti di biblioteca di alta cultura, ricca e storica da un lato, mentre dall'altro si situerebbe l'offerta per i "bisognosi", la biblioteca pubblica contemporanea volta alla diffusione della conoscenza dovrebbe essere fornitissima sotto ogni punto di vista, in particolare per quanto riguarda le raccolte; a questo scopo, una grande raccolta concentrata in un'unica sede, dove nessun titolo d'interesse attuale, tendenzialmente, possa mancare, può sicuramente ottenere una visibilità e quindi un'attrattiva superiore a quella di un sistema di piccoli servizi. L'ideale sarebbe che vi fossero l'uno e l'altro in cooperazione, ovviamente pensando a un centro e a una distribuzione di rete.

Per essere percepita come contemporanea e utile alle esigenze della vita nel presente, la biblioteca dovrebbe essere il più possibile all'avanguardia dal punto di vista tecnologico; anziché avere il timore di ibridarne il *core business* introducendo la posta elettronica, mi piacerebbe che la biblioteca pubblica riuscisse sempre a mettere a disposizione del cittadino la possibilità di sperimentare e utilizzare le tecnologie più avanzate della comunicazione e dell'informazione. Per questo stesso scopo abbiamo dato finora tanta importanza al multimediale in biblioteca e siamo stati lieti di esporre sugli scaffali la videocassetta e poi il dvd accanto al libro, come già avevamo esposto il saggio critico accanto al romanzo. Sarebbe assurdo che nell'epoca della biblioteca ibrida, mentre andiamo parlando di *Open access* e di biblioteche digitali, pensassimo di saper prevedere oggi, o di poter determinare domani, quali tecnologie saranno importanti per il servizio.

Non credo costruttivo insistere sull'appartenenza delle biblioteche pubbliche al versante dell'informazione in contrasto a quello dei beni culturali. La conoscenza appartiene a tutti questi piani senza soluzione di continuità e le biblioteche dovrebbero saper promuovere tutte le conoscenze nel loro più ampio spettro.

Una decisa caratterizzazione nella direzione della contemporaneità, dell'attualità, del massimo aggiornamento sono presupposti indispensabili perché la biblioteca pubblica sia percepita come agente attivo e reale valore aggiunto nella vita di ogni giorno. Dunque essa non dovrebbe solamente trasmettere conoscenze, ma anche stimolarne la creatività. Per questo dovrebbe sostenere lo scambio comunicativo e per questo, essa per prima, dovrebbe saper parlare molti linguaggi, utilizzare molti canali, anche tecnologicamente all'avanguardia. Come indicano le linee guida nel paragrafo 1.3.6, la biblioteca pubblica dovrebbe essere salotto della comunità, centro di incontro, condivisione e scambio di conoscenze e informazioni e a tal fine dovrebbe curare ogni aspetto dei propri locali, arredi, segnaletica, avvisi, evitando di sfruttare modi e stili adatti solo a penetrare negli ambienti giovanili. Come nell'ambiente fisico, anche in quello digitale io credo che dovrebbe essere compiuto lo stesso sforzo.

Per perseguire questa eccellenza a costi sostenibili occorrerà organizzarsi in strutture di grandi dimensioni e la piccola biblioteca, o addirittura la biblioteca con una persona che è costretta a fare di tutto da sola, non dovrebbe avere senso di esistere senza almeno il supporto di altre specializzazioni professionali di rete. Credo che vi siano ingiustificati timori da parte della nostra professione ad affrontare un processo come questo. Lavorando in grandi organizzazioni, anche di rete, è possibile creare spazi per profili altamente specialistici e collaborare, con maggiore qualificazione ed anche soddisfazione professionale di ognuno.

In un mio contributo³², presentato al convegno delle Stelline del 2004, estrapolando dal testo delle linee guida le competenze che queste prevedevano per il bibliotecario della biblioteca pubblica, e, poiché mi pareva che si addensassero attorno a tre poli principali, proponevo di aggregarle in questo modo: requisiti fondamentali; competenze comunicative; management. L'estensione descrittiva di ciascuna di queste tre parti, recuperata dalle stesse parole utilizzate nel corso del testo delle linee guida, è quasi di pari importanza e ampiezza. Casomai minor profusione di parole viene spesa sui requisiti fondamentali, dove quel che si intenda per catalogare o gestire l'informazione non ha più bisogno di troppe spiegazioni. Agli altri due ambiti invece, le competenze comunicative e il management, appunto, vengono dedicate molte spiegazioni per dire che cosa si pensa che il bibliotecario dovrebbe saper fare in una biblioteca pubblica. Management e marketing sono infatti i due profili abbastanza nuovi sui quali si punta con molta insistenza anche in molta letteratura recente, e diventa sempre più evidente che un ventaglio così ampio di competenze può essere acquisito da tutti solamente a livello base, mentre ciascun bibliotecario si specializzerà in campi particolari. Lavorare in rete in organizzazioni grandi e complesse permette anche di adottare maggiore managerialità e questo significa maggiore programmazione e minore improvvisazione, maggiore distribuzione dei compiti e più spazio per deleghe.

Piuttosto che darci obiettivi di personalizzazione, io credo che dovremmo affrontare un consistente processo di standardizzazione e dimensionamento dei costi sostenibili. Sappiamo che, come afferma anche Conti³³, siamo capaci di migliorare i nostri risultati fidelizzando i nostri utenti. Per ampliare la nostra scarsa utenza invece a mio parere occorre lavorare sulla standardizzazione. Standardizzare modi e metodi delle procedure che si ripetono è utile ad affrontarle con più leggerezza e a liberare energie per lavorare di più per progetti. Il lavoro per progetti può permetterci di programmare la graduale conquista di nuovi pubblici. Noi dovremmo metterci in grado di formulare "piani strategici di sviluppo territoriale delle conoscenze", programmando la distribuzione territoriale dei servizi bibliotecari, così come fossero servizi postali. Perché non coinvolgere nella rete altri istituti a cominciare dalle varie tipologie bibliotecarie e dalle altre agenzie dell'informazione? Perché non attivare forme collaborative anche con gli uffici per le relazioni con il pubblico, o con gli informagiovani? Perché non coltivare rapporti con tutti gli altri attori locali nel processo di diffusione della cultura, come la scuola, l'editoria, le televisioni, le telecomunicazioni, i servizi pubblici?

Di questa cooperazione per la conoscenza, la biblioteca pubblica potrebbe rivestire allora veramente il ruolo di *reference library*, non in senso simbolico, ma estremamente operativo di servizio di primo sportello, punto di accesso a un sistema complesso di servizi per la conoscenza, centro di assistenza, orientamento e rinvio alle varie offerte secondo il profilo dell'utente e le specificità della sua domanda.

Guardando ad obiettivi più generali, alla comunità locale come a una specifica porzione di un tutto, alla cooperazione non solo fra biblioteche ma fra i vari agenti dell'informazione e della cultura, alla collaborazione fra le reti, potremmo costruire risposte alle aspettative locali con la forza di una grande organizzazione e io credo che potremmo anche ottenere maggiore visibilità e indicatori di impatto molto più soddisfacenti.

32 Elena Boretti, *Biblioteche pubbliche: una nuova domanda di formazione per nuovi profili professionali*, in *Professione bibliotecario: come cambiano le strategie di formazione*, atti del convegno di «Biblioteche oggi», Milano 11-12 marzo 2004, a cura di Carlo Federici, Claudio Gamba, Maria Laura Trapletti, Milano: Bibliografica, 2005, p. 70-84.

33 Sergio Conti, *Ha un futuro la biblioteca pubblica?* cit.