

L'informazione di comunità e una sua applicazione italiana: l'Informagiovani

di Chiara Papalia

Una breve storia dell'informazione di comunità

In un contesto come il nostro in cui le biblioteche pubbliche, chiamate a rispondere ad una gamma di esigenze degli utenti sempre più ampia, sono in continua crescita l'informazione di comunità si presenta come un'interessante opportunità per il servizio bibliotecario, in linea, come si vedrà in seguito, con le raccomandazioni contenute nel documento: *Il servizio bibliotecario pubblico: linee guida IFLA/UNESCO per lo sviluppo*, preparate dal gruppo di lavoro presieduto da Philip Gill per la Section of public libraries dell'IFLA.

L'informazione di comunità, con le caratteristiche oggi conosciute, è un servizio che si è sviluppato nelle biblioteche pubbliche di area anglosassone a partire dall'inizio degli anni Settanta. La definizione più nota è quella che è stata data dalla Library Association che comprende nell'informazione di comunità «i servizi che assistono gli individui e i gruppi nel risolvere i problemi della vita quotidiana e nella partecipazione alla vita democratica. Tali servizi si concentrano sui bisogni di quanti non abbiano facile accesso ad altre fonti di assistenza e sui più importanti problemi che le persone devono affrontare, problemi riguardanti le loro abitazioni, il loro lavoro e i loro diritti»¹.

Per quanto riguarda la Gran Bretagna la nascita di un servizio di informazione di comunità viene fatta risalire alla seconda Guerra Mondiale quando furono istituiti i Citizens'Advice Bureaux (CAB) per diffondere tra la popolazione civile i regolamenti di emergenza, le informazioni su come cercare i parenti dispersi, i piani di evacuazione e di separazione delle famiglie². A queste notizie presto se ne aggiunsero altre riguardanti problemi personali o familiari non necessariamente connessi con la guerra. In questo periodo alcune biblioteche pubbliche furono chiamate a svolgere un servizio simile a quello dei CAB anche se non svilupparono competenze più ampie, limitandosi a segnalare i servizi locali e le attività ricreative, e, in un secondo tempo, dando informazioni per i turisti. Tutta-

CHIARA PAPALIA, Strada Peiranze n. 16, 18038 San Remo (IM), e-mail chiara_papalia@yahoo.it. L'articolo trae origine dalla rielaborazione della tesi discussa nell'a.a. 2003/2004 presso l'Università degli studi di Torino (relatore Paolo Messina). Desidero ringraziare Cecilia Cognigni, Paolo Messina e Davide Monge. Gli URL sono stati controllati l'ultima volta il 29 aprile 2005.

¹ Library Association, *Community information: what libraries can do. A consultative document*, London: The Library Association, 1980, p.12 [mia traduzione].

² Allan Bunch, *Community information service. Their origin, scope and development*, London: Clive Bingley, 1982, p. 4.

via in questa fase iniziale non fu l'azione delle biblioteche ad essere prevalente nella realizzazione del servizio ed è bene quindi esaminare quali furono le altre agenzie che se ne occuparono.

Subito dopo la fine della seconda Guerra Mondiale in Inghilterra fu avviata una riorganizzazione del *welfare state* fondata sull'idea che nessun cittadino dovesse scendere al di sotto di un certo tenore di vita. Lo spirito dei CAB fu quello di fornire, a chiunque avesse dei dubbi, non solo informazioni sul sistema socio-assistenziale pubblico, ma anche su tutti gli altri organi (semi-ufficiali, volontari) in grado di aiutare chi si trovasse in difficoltà. Successivamente si assistette alla crescita, in termini sia quantitativi che di complessità, della legislazione riguardante il lavoro, la tutela dei consumatori, la difesa delle donne e delle minoranze etniche. A partire dagli anni Sessanta si ebbe un forte incremento delle strutture assistenziali rispondenti ad uno specifico problema o indirizzate ad una specifica fascia della popolazione, ne derivò di conseguenza il bisogno di informare le persone su quali fossero i loro diritti, in modo chiaro e facilmente comprensibile.

Facendo una rapida panoramica delle agenzie che si diffusero maggiormente bisogna citare i Consumer Advice Centres (CAC)³ che subentrarono ai CAB nel fornire informazioni dirette ai consumatori; e gli Housing Advice Centres (HAC) che avevano come scopo di aiutare le persone in difficoltà economiche a trovare alloggi a prezzi accessibili⁴. Nel 1971, per migliorare la qualità del sostegno che veniva offerto ai cittadini dai centri di assistenza legale, nacque il Legal Action Group (LAG) che si occupava della pubblicazione del «LAG bulletin» – mensile sulla legislazione socio-assistenziale – e di una lista annuale dei Legal Advice Centres. Infine tra i centri di informazione e consulenza bisogna annoverare anche i Neighbourhood Advice Centres (NAC) che rispondevano genericamente ai bisogni dei meno abbienti e che si occuparono per esempio dell'assistenza e della ricerca degli alloggi⁵.

Si può comprendere così come la moltiplicazione delle offerte di sostegno da parte di enti pubblici e di associazioni di volontariato sommata alla contemporanea suddivisione di tali compiti tra l'amministrazione centrale e quella periferica dello stato, avesse portato alla necessità di individuare un luogo (da intendersi non solo in senso fisico) in cui rendere possibile al cittadino prendere visione delle varie opportunità informative e assistenziali esistenti sul territorio. In questo modo si voleva evitare che le persone perdessero la possibilità di accedere a quei benefici per i quali possedevano i requisiti, semplicemente perché non ne immaginavano neppure l'esistenza.

In questa direzione si espresse anche il National Consumer Council (NCC) che, nel 1977, dichiarò che l'accesso all'informazione poteva essere considerato il quarto diritto dei cittadini e che solo grazie a questo potevano essere realizzati i precedenti tre, ossia i diritti politici, sociali e civili. Di seguito l'affermazione del NCC: «le persone, nella società di oggi, non saranno in grado di ottenere quanto compete loro in quanto cittadini a meno che non abbiano un accesso costante all'informazione che

3 I Consumer Advice Centres sono strutture tuttora funzionanti in Gran Bretagna; il sito del National Consumer Council <<http://www.ncc.org.uk>> presenta una panoramica delle varie associazioni che operano per la difesa del consumatore.

4 Vi sono ancora Housing Advice Centres che forniscono consulenza sugli alloggi; la loro attività, gli orari e i recapiti sono presentati su tutti i siti degli enti locali come, ad esempio, su quello del Southwark Council <<http://www.southwark.gov.uk/YourServices/HousingandHomes/LookingforHome>>.

5 Library Association, *Community information cit.*, p. 16.

deve guidarli in tale società e, dove necessario, la consulenza che le aiuti a tradurre tale informazione in azione effettiva; fin quando non eserciteranno i loro doveri difficilmente avranno consapevolezza degli obblighi reciproci che tutti i cittadini hanno con la società»⁶.

Passando ora ad analizzare lo sviluppo dell'informazione di comunità nell'ambito delle biblioteche pubbliche, si fa fatica a tracciare una linea di confine tra i primi servizi - che riguardavano l'amministrazione locale, il turismo, il tempo libero e in parte notizie sulle agevolazioni sociali per i bisognosi - e quelli più strutturati. Nel dibattito circa l'opportunità o meno di attivare servizi di informazione di comunità nelle biblioteche pubbliche furono decisive alcune considerazioni:

- le biblioteche erano diffuse sul territorio in modo capillare, anche in luoghi come le carceri e gli ospedali, e, grazie ai bibliobus, nelle aree rurali;
- esse avevano ampi orari di apertura, sedi confortevoli e finanziamenti abbastanza stabili e poco dipendenti dai cambi di amministrazione;
- esse avevano la disponibilità di risorse bibliografiche e personale preparato a raccogliere, trattare e organizzare le informazioni;
- le biblioteche erano istituzioni neutrali.

I primi servizi attivati si concentrarono nell'aver maggiore attenzione nei confronti di gruppi particolari di utenti come i portatori di handicap e le minoranze etniche. Presto questo nuovo tipo di servizio iniziò ad avere un effetto positivo sulle biblioteche sia perché fornendo assistenza esse entravano in contatto con altre agenzie e cominciavano a percepire se stesse come un elemento di primo piano nel processo di scambio sociale, sia perché la loro funzione iniziava ad essere compresa in senso più ampio dalla cittadinanza. A sostegno della visione della biblioteca come un istituto non solo culturale, intervenne nel 1971 il Public libraries Research Group che riteneva che «la biblioteca pubblica sostiene la qualità della vita sotto ogni aspetto [...] promuove l'idea di una società democratica nella quale tutti possono diventare dei veri cittadini [...] ciò fa sì che la biblioteca pubblica sia un'agenzia ad un tempo informativa-educativa-culturale»⁷.

Le prime iniziative di informazione di comunità in Inghilterra si ebbero nel 1977 a Bretton, una nuova città sorta nei pressi di Peterborough; qui la biblioteca pubblica divideva con una scuola un grande edificio che si trovava vicino alla zona commerciale. Le altre agenzie informative presenti sul territorio furono invitate a stabilire contatti per valutare se ci fosse lo spazio per una collaborazione. Il servizio venne messo in piedi in modo da essere: in grado di condividere con altre agenzie il ruolo di fornitore dell'informazione, un centro attivo nell'orientamento degli utenti verso gli uffici dell'amministrazione locale e verso le associazioni di volontariato, attrezzato per ospitare speciali consulenti per problemi come gli alloggi, le separazioni, gli affari legali e un punto di informazione sull'attività di agenzie locali sia di volontariato che istituzionali. Il servizio aveva un nome specifico - Aid advice and information desk - per essere meglio identificato all'interno della biblioteca; vi avevano aderito diverse agenzie tra cui CAB, Community Health Council, Consumer Protection Department, Careers Service, Town Hall Information Service.

Passando invece a ricostruire la storia del servizio negli Stati Uniti, la nascita di centri di informazione operanti su tutto il territorio nazionale può essere fatta risa-

⁶ National consumer Council, *The Fourth right of citizenship: a review of local advice services*, London: NCC, 1977, p. 4. [mia traduzione].

⁷ Public Library Research Group, *Public library aims and objectives*, «Library Association record», 73 (1971), n.12, p.233-234 [mia traduzione].

lire ai Veterans' Information Centers, istituiti dopo la seconda guerra mondiale dalla Retraining and Rehabilitation Administration del Department of Labor, che prese come modello i Citizens' Advice Bureaux (CAB) inglesi⁸. Queste strutture erano nate con il compito specifico di aiutare i reduci di guerra a reinserirsi nella società civile; perciò, esaurita la loro funzione, la maggior parte di esse, già a partire dal 1949, venne chiusa senza poter sviluppare le stesse potenzialità del sistema britannico. I Veterans' Information Centers non fornivano un servizio diretto di informazione ma funzionavano da punto di raccordo per le altre agenzie alle quali davano notizia dei servizi esistenti – informali o del governo – curandone il costante aggiornamento. Nel 1946 se ne potevano contare oltre 3000 ma il loro ruolo nel sistema informativo rimase piuttosto limitato, oltre che per la durata temporale, per la tipologia molto specifica di utenza di riferimento e per il tipo di informazione fornita.

Dopo la seconda guerra mondiale gli Stati Uniti ebbero un forte sviluppo urbano in seguito al quale le amministrazioni locali predisposero degli speciali programmi di sostegno per le fasce più povere della popolazione. Il risultato fu però così complicato e poco organizzato che i cittadini non riuscirono a sfruttare i nuovi servizi che erano stati predisposti per loro; ciò a causa della mancata coordinazione da parte delle varie amministrazioni operanti sul territorio.

Nacque così l'idea di creare un servizio per aiutare le persone ad orientarsi tra le varie possibilità esistenti, conosciuto sotto il nome di Community Information Service o di Information and Referral Service (I&R)⁹. La prima denominazione compare per la prima volta negli anni Sessanta nell'American War on Poverty Programme che si proponeva, purtroppo con scarso successo, di rimuovere le cause della povertà nei quartieri degradati, attraverso il coinvolgimento della popolazione in progetti di sviluppo locale¹⁰. Il servizio si pose fin dall'inizio due obiettivi primari: dare informazione sui servizi e le risorse esistenti ed orientare le richieste verso la sede più adeguata. L'I&R Service invece concentrò la sua attenzione su particolari fasce di popolazione come gli anziani, i poveri e i malati o su bisogni speciali quali quelli dei tossicodipendenti, dei disoccupati o dei senza casa. Si svilupparono così molte agenzie indirizzate al soddisfacimento di bisogni specifici tra cui si possono citare gli Youth Opportunity Centers che trattavano servizi per i giovani, i Community Action Programs e le Neighborhood Action Task Forces che operavano a livello di quartiere sia facendo I&R sia ospitando altri servizi (assistenza legale, difesa del consumatore, educazione sanitaria ecc.).

Uno dei primi tentativi di creare un servizio di I&R nelle biblioteche pubbliche fu fatto, all'inizio degli anni Settanta, da un gruppo di lavoro guidato da Joseph Donohue dell'Università del Maryland che avviò un servizio – denominato Public Information Center (PIC) – in cinque biblioteche di area metropolitane. Per motivare il coinvolgimento delle biblioteche nell'attivazione di servizi di questo tipo erano state fatte alcune considerazioni: i cambiamenti repentini delle condizioni di vita urbana avevano portato ad un bisogno senza precedenti di informazione, l'accesso di tutti i cittadini all'informazione era nell'interesse stesso della società, molte richieste di informazione non potevano trovare rapido accoglimento se la biblioteca si basava solo sulle proprie risorse, l'estensione delle funzioni della biblioteca pub-

⁸ Library Association, *Community information* cit., p. 21-41.

⁹ L'espressione *Information & Referral* è stata maggiormente usata nella letteratura professionale statunitense fino agli anni Novanta, successivamente è diventato prevalente l'uso di *Community Information*.

¹⁰ Pat Coleman, *Community information policy and provision*, «Aslib proceedings», 38 (1986), n. 9, p. 306.

blica, fino a diventare il centro di smistamento dell'informazione nella città di riferimento, era auspicabile e in linea con i suoi obiettivi.

Nel progetto del Maryland inizialmente gli sforzi si rivolsero alla sanità e all'assistenza dato che in questi ambiti si concentravano i bisogni informativi più sentiti. Le biblioteche coinvolte nel progetto si erano poste alcuni obiettivi: individuare i campi nei quali i bisogni informativi trovavano meno riscontro; trovare le agenzie in grado di rispondere a questi bisogni; ridefinire il ruolo della biblioteca nell'incontro tra domanda e risposta di informazione e creare un servizio di I&R per combinare le varie funzioni.

I compiti dei PIC si espressero nel dare esattamente, tempestivamente e accuratamente informazioni e nel mettere in contatto i propri utenti con le organizzazioni a cui rivolgersi per ottenere tipi di aiuto che andavano al di là dei compiti informativi della biblioteca. L'attività dei PIC del Maryland si presentò però in salita fin dall'inizio per alcune ragioni: erano isolati dalle altre attività della biblioteca; non era stata fatta pubblicità all'iniziativa e le erano stati destinati pochissimi fondi. Così nel 1974, a soli quattro anni dalla loro istituzione, i PIC furono riassorbiti nei servizi di *reference*.

Dalla cooperazione tra le biblioteche pubbliche di Atlanta, Cleveland, e Houston nacque invece un servizio di informazione di comunità, destinato a maggior successo, chiamato Neighborhood Information Centers (NIC). Il suo intento originario fu quello di dimostrare che, fornendo libero accesso all'informazione e un corretto orientamento, la biblioteca pubblica poteva diventare una forza vitale nella città di riferimento.

The Information Place (TIP) fu infine il progetto sviluppato a Detroit nel 1973, dove l'I&R service era stato considerato parte integrante dell'azione della biblioteca e veniva visto come un'estensione dei già esistenti servizi di *reference*. Prima dell'avvio del servizio un gruppo di bibliotecari compilò una guida delle risorse informative presenti in città, stabilendo dei contatti con gli enti e le persone a cui rinviare i propri utenti per il soddisfacimento di esigenze specifiche. Il sistema bibliotecario prevedeva che ogni biblioteca decentrata ricevesse dalla sede centrale la guida e altro materiale esplicativo e che a sua volta segnalasse le attività del proprio quartiere.

Queste sono le esperienze più significative degli esordi, a partire dagli anni Settanta l'informazione di comunità diventò parte integrante dei servizi delle biblioteche pubbliche negli Stati Uniti e in Gran Bretagna, diffondendosi successivamente anche in Australia, in Canada e nei Paesi scandinavi.

Il quadro teorico di riferimento

Non esistono delle specifiche linee guida dell'IFLA sui servizi di informazione di comunità, ciononostante il *Manifesto IFLA/Unesco per le biblioteche pubbliche* e le *Linee guida IFLA/Unesco per lo sviluppo* sono due riferimenti essenziali per definire il servizio di cui stiamo trattando¹¹.

Il *Manifesto sulle biblioteche pubbliche*, sostenendo una visione ampia della biblioteca che la porta ad essere l'unità informativa di base della comunità in cui opera, dichiara che:

– la biblioteca è il centro informativo locale che rende prontamente disponibile per i suoi utenti ogni genere di conoscenza e di informazione;

¹¹ Per il testo del *Manifesto* e delle *Linee guida* si veda: IFLA, *Il servizio bibliotecario pubblico: linee guida IFLA/Unesco per lo sviluppo*, preparate dal gruppo di lavoro presieduto da Philip Gill per la Section of public libraries dell'IFLA; edizione italiana a cura della Commissione nazionale Biblioteche pubbliche dell'AIB, Roma: AIB, 2002, p. 99 oppure il sito: <<http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/manif.htm>>.

- la partecipazione alla vita democratica dipende da un'istruzione soddisfacente e dalla possibilità di avere libero accesso alla conoscenza, alla cultura, al pensiero e all'informazione;
- la biblioteca pubblica è una forza vitale per l'istruzione, la cultura e l'informazione;
- la biblioteca pubblica deve costituire una componente essenziale di ogni strategia a lungo termine per la cultura e per la diffusione dell'informazione, dell'alfabetismo e dell'istruzione;
- è un compito della biblioteca pubblica garantire ai cittadini l'accesso ad ogni tipo di informazione di comunità.

Passando invece alle *Linee guida per lo sviluppo* vi si trova affermato che «le biblioteche pubbliche sono servizi locali a beneficio della comunità locale e devono fornire servizi di informazione di comunità».

È utile citare anche le *Guidelines for information services* pubblicate nel 2000 dalla Reference and User Services Association dell'ALA¹². Le linee guida indirizzano gli orientamenti e le funzioni che si dovrebbero seguire per quanto riguarda:

- servizi: l'informazione data deve essere quella richiesta dagli utenti, corretta e accurata; la biblioteca deve spiegare come usare le proprie risorse e pubblicizzare la natura, gli scopi e la disponibilità dei servizi informativi che offre; deve fare indagini sulle esigenze informative della regione, la biblioteca deve offrire schede di informazione e rinvio verso i servizi delle strutture pubbliche esistenti nella zona; la biblioteca può partecipare a consorzi per fornire informazioni che da sola non è in grado di dare;
- risorse: devono avere formati, contenuti, qualità e organizzazione che soddisfino la diversità dei bisogni degli utenti;
- accesso: il servizio deve essere collocato in una parte della biblioteca ben visibile e accessibile ai disabili; le postazioni elettroniche o tradizionali di accesso al materiale informativo devono essere sufficienti sia per il personale che per il pubblico;
- personale: deve essere appositamente formato, avere buone competenze informatiche e essere dotato di capacità relazionale;
- valutazione: deve essere fatta periodicamente;
- etica: il comportamento di tutti i membri del personale dei servizi di informazione deve essere regolato dal *Code of ethics* dell'ALA.

Due esperienze di "eccellenza": Detroit e Queens

Per fare alcuni esempi di servizi di informazione di comunità particolarmente ben strutturati, si può incominciare da quello di Detroit, che è stato tra l'altro uno dei primi ad essere realizzato, fin dal 1973. La risorsa principale è il *TIP database* che contiene informazioni dettagliate e aggiornate sui servizi socio-assistenziali offerti da oltre 2000 tra agenzie e organizzazioni *no-profit* operanti nella regione¹³. Oggi questo *database* è il centro del Metropolitan Detroit community information and referral collaborative, una rete regionale di programmi per l'informazione e l'orientamento.

Inoltre la biblioteca pubblica di Detroit comprende al suo interno il Career and Employment Information Center che offre diverse risorse per chi sta cercando lavoro.

¹² Reperibili sul sito dell'ALA nella sezione dedicata alla Reference and User Services Association alla pagina: <<http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/guidelinesinformation.htm>>.

¹³ Si veda il sito della Detroit public library: <<http://www.detroit.lib.mi.us/tip>> per avere maggiori informazioni a riguardo.

ro fra cui una sezione dedicata all'occupazione nell'industria delle auto e un'altra che riporta le retribuzioni medie suddivise per categoria di impiego e consigli su come effettuare le domande di trasferimento. All'interno di questo centro per il lavoro gli utenti possono utilizzare alcuni computer per scrivere il proprio curriculum e compilare richieste di assunzioni. Infine è consultabile il *database Early on Michigan*, che raccoglie le risorse più importanti per i bambini e i ragazzi affetti da una qualche disabilità su: assistenza medica e servizi riabilitativi; servizi speciali per l'istruzione; servizi di tutela e consulenza; supporto alle famiglie e aiuti economici.

Un'altra esperienza particolarmente rilevante è quella della Queens Borough Public Library che si caratterizza per il fatto di mettere a disposizione informazioni utili al cittadino in molte delle lingue parlate dalle principali minoranze etniche che compongono la sua popolazione. La metà dei circa 2,2 milioni di abitanti di Queens parla quotidianamente una lingua diversa dall'inglese mentre un terzo di essi non è nato negli Stati Uniti¹⁴. La biblioteca di Queens ha predisposto, a partire dal suo sito, le informazioni in inglese, francese, spagnolo, coreano e cinese. Le lingue comprendono anche albanese, arabo, mandarino e alcuni altri tipi di cinese per quanto riguarda la parte dedicata ai servizi per gli immigrati.

La biblioteca di Queens attraverso il New American Program ha messo assieme una lista di agenzie che forniscono servizi per gli immigrati gratuitamente o a basso costo. Analogamente è stato compilato un indirizzario di centri che offrono consulenza legale per gli immigrati fornendo l'indicazione del nome dell'ente, programma, lingue parlate dagli operatori, numeri di telefono ed eventuale costo del servizio. Per queste due liste di luoghi che aiutano i "nuovi cittadini" ad inserirsi nella realtà americana è precisato che non si tratta di servizi realizzati dalla biblioteca di Queens ma di un rinvio verso altre strutture per cui la biblioteca non si assume la responsabilità del trattamento che li sarà riservato agli utenti.

Un'altra risorsa è il *Community services database* che dà notizia dei servizi assistenziali esistenti, sia di natura locale che nazionale, per gli abitanti di Queens. Si può fare la ricerca per parole chiave, soggetti della Library of Congress o nome delle agenzie. Ogni registrazione contiene i recapiti dell'ente, gli orari di apertura e una breve descrizione dell'attività che vi si svolge. L'*Immigrant services database* raccoglie invece notizie su più di 200 strutture che offrono prestazioni sociali agevolate o gratuite per immigrati. Il *WordLinQ local resources* si occupa di mettere assieme le informazioni che interessano le comunità degli stranieri come: le manifestazioni culturali, i giornali, i libri e le iniziative della biblioteca per gli immigrati. Il servizio è aggiornato mensilmente e comprende materiale in: spagnolo, cinese, coreano, russo, francese e lingue del sud-est asiatico. Per fare alcuni esempi delle iniziative a carattere multiculturale proposte dalla biblioteca si possono trovare degli incontri sulla corretta alimentazione dei bambini in lingua cinese, letture sulla *salsa* guidate da musicologi spagnoli, spiegazioni del sistema politico americano effettuate in lingua russa e molto altro ancora.

¡Bienvenidos a Queens! è infine il programma di informazione di comunità *online*¹⁵ in lingua spagnola dedicato a quella che è la comunità di immigrati più numerosa (circa il 50% degli stranieri). Esso raccoglie informazioni sull'assistenza sanitaria, i corsi di inglese, le abitazioni e le politiche sull'immigrazione.

¹⁴ *Quick demographic facts for Queens Borough public library service areas*, redatto da New American Program, Queens Borough public library, primavera 2004 reperibile all'indirizzo: <<http://www.queenslibrary.org>>.

¹⁵ *¡Bienvenidos a Queens!* è consultabile sul sito della Queens Borough public library: <<http://www.bienvenidosaqueens.org/index-english.asp>>.

Altre informazioni utili alla comunità non rientranti nei precedenti programmi possono essere reperite nel settore Neighborhood Information mentre una serie di link utili si può trovare nel *Queens & NYC Websites*. La biblioteca di Queens, consapevole che molti immigrati non hanno pratica di computer e quindi non riescono ad usare i database informativi per loro predisposti, offre corsi di alfabetizzazione informatica. Inoltre parte integrante dei programmi per l'accoglienza degli stranieri della biblioteca di Queens sono i corsi gratuiti di inglese che sono frequentati annualmente da circa 6000 persone.

Organizzazione del servizio di informazione di comunità

Dall'analisi di queste due esperienze emerge che non esiste un modello a cui fare riferimento perché questo servizio dipende in larga misura dalle caratteristiche del territorio in cui opera la biblioteca. Tuttavia si possono definire quali sono i passaggi necessari per organizzare efficacemente un servizio di informazione di comunità iniziando a separare l'attività di impostazione metodologica dalle operazioni di tipo esclusivamente pratico.

Un servizio può essere impiantato *ex novo* da una singola biblioteca o può nascere dalla collaborazione fra questa, enti locali e associazioni di volontariato. Qualunque sia l'ente promotore dell'iniziativa, esso provvederà ad effettuare una ricognizione di quali siano le realtà importanti dal punto di vista della produzione delle informazioni di pubblica utilità sul proprio territorio di riferimento, in modo da stabilire contatti con esse e da avviare, dove possibile, forme di collaborazione.

Spesso come fornitori di informazione di comunità si trovano non solo singole biblioteche ma anche consorzi di enti pubblici o associazioni senza scopo di lucro¹⁶. I vantaggi che derivano dalla collaborazione fra le varie realtà che forniscono informazioni e servizi ai cittadini sono notevoli: si evita di sprecare risorse predisponendo in luoghi diversi strutture simili e si stabiliscono proficue relazioni tra gli enti operanti sul territorio. Per fare questo è necessario effettuare alcune operazioni: stabilire per ogni ente qual è l'area tematica di sua competenza, predisporre uno schema di classificazione in base al quale organizzare tutte le informazioni e decidere quale debba essere il formato comune con cui produrre i dati. A questo proposito è utile citare il progetto SEAMLESS, promosso per il biennio 1998-2000 dalla British library, che propone un modello di servizio in cui la biblioteca pubblica assume il ruolo di coordinatrice dei vari enti che forniscono informazione ai cittadini. Per facilitare questa collaborazione il progetto prevede lo sviluppo di uno standard comune per l'archiviazione dei dati in modo da renderne più semplice lo scambio e il recupero mediante una sola interrogazione¹⁷. Le conclusioni di questa fase

¹⁶ Per fare un esempio, si può prendere il servizio Information London che opera in Ontario (Canada) che, nato all'inizio degli anni Settanta dall'iniziativa di una biblioteca non pubblica, è ora un'associazione senza scopo di lucro con cui collaborano diversi enti operanti sul territorio. In Information London, oltre alle informazioni rivolte alla generalità della popolazione, vi sono alcune sezioni dedicate ad alcune categorie specifiche: nativi, immigrati famiglie, anziani, disabili, donne e giovani. Interessante è soprattutto quella dedicata agli anziani perché, tiene conto sia nell'organizzazione delle materie che nella veste grafica del database – di cui si può avere anche una copia cartacea – delle difficoltà che questa fascia della popolazione ha con le nuove tecnologie. Per visionare le risorse messe a disposizione da Information London: <<http://www.info.london.on.ca>>.

¹⁷ Una presentazione del progetto si può trovare in: Mary Rowlett, *A new profile for citizens' (or community) information?*, «Arian», marzo 1999, <<http://www.ariadne.ac.uk/issue19/rowlett>>; l'autrice è la responsabile nel progetto SEAMLESS per l'Essex County Council.

di studio hanno portato all'adozione di un modello che prevede l'utilizzo del linguaggio XML e del protocollo Z39.50 per consentire funzioni più avanzate di interrogazione delle basi di dati¹⁸. Inoltre è stato elaborato uno schema di classificazione che tutti gli enti che aderiscono al progetto devono utilizzare: vi sono circa 2500 termini accettati con i rispettivi rinvii tra le forme accettate (che sono il più possibile simili alla forma della lingua di uso corrente e non a quella degli addetti ai lavori) e quelle non accettate¹⁹.

Tornando a come organizzare un servizio, una volta stabilite le modalità di collaborazione con gli altri enti, bisogna predisporre il piano di classificazione delle informazioni in modo da prevedere le aree informative che sono di interesse generale per la maggior parte della popolazione, far fronte ai problemi specifici del territorio e avere un'organizzazione chiara e facilmente comprensibile. Per fare un esempio, la classificazione adottata dal progetto SEAMLESS è articolata in: arte, comunicazione, religioni, affari e impiego, famiglie, handicap, istruzione, formazione, sviluppo e trasporti, etnie e lingue, amministrazione e politica, salute, leggi, divertimento, scienze e tecnologia, servizi sociali, consulenza e sport. Inoltre, sia per quanto concerne i settori in cui fornire informazioni che per quanto concerne le lingue utilizzate per redigere un *database* bisogna tener conto dei bisogni dei gruppi etnici e linguistici presenti in un certo territorio, come raccomandano le linee guida dell'IFLA per le società multiculturali²⁰.

Il *database* che si è in questo modo formato può essere messo a disposizione del pubblico *online* o tramite appositi computer dislocati nelle biblioteche e in altri uffici pubblici²¹. Parlando di servizi erogati principalmente dalle biblioteche, bisogna fare attenzione a predisporre un numero sufficiente di risorse, umane e finanziarie, per l'aggiornamento del *database* e per l'assistenza degli utenti in sede. Infatti, anche se sarà possibile usufruire del servizio collegandosi da casa propria al sito della biblioteca, alcuni utenti preferiranno recarsi in sede sia perché impossibilitati a connettersi a Internet da casa sia perché bisognosi nella ricerca dell'assistenza degli operatori. In biblioteca sarà quindi necessario mettere a disposizione un certo numero di pc destinati all'interrogazione del *database*, alcuni operatori in grado di dare informazioni via telefono e di seguire gli utenti nella ricerca qualora ce ne sia bisogno. Inoltre sarebbe opportuno preparare delle schede riassuntive, per orientare il pubblico tra le varie materie in cui sono suddivise le informazioni, che possano anche, magari solo parzialmente, riportare in formato cartaceo il contenuto del *database*. Queste schede, messe in raccoglitori mobili collocati su scaffali comodi da raggiungere, potranno poi essere consultate liberamente dagli utenti.

18 Per maggiori informazioni sui vari formati di scambio di dati utilizzati o in fase di studio in Gran Bretagna si può consultare il sito <www.ukoln.ac.uk> che presenta i risultati del centro di gestione delle informazioni digitali che fa capo all'Università di Bath.

19 Visitando il sito <http://www.seamlessuk.info/gensub_members.asp> si può vedere l'elenco delle autorità centrali e locali che hanno aderito al progetto; nelle altre *directory* dello stesso sito si possono trovare: ulteriori specifiche tecniche sugli standard da utilizzare, le modalità di adesione e una breve storia del progetto che, dopo l'iniziale guida della British Library, ora va avanti autonomamente.

20 Per la traduzione italiana del documento IFLA *Multicultural communities: guidelines for library services* si veda: IFLA. AIB, *Linee guida per i servizi multiculturali nelle biblioteche pubbliche*; a cura della Commissione nazionale Biblioteche pubbliche dell'AIB, Roma: AIB, 2003.

21 Per visionare un servizio di informazione di comunità interrogabile esclusivamente *online* si veda Oregon Helps all'indirizzo: <<http://www.oregonhelps.org>>.

Un altro elemento di cui bisogna tener conto è la dislocazione del servizio all'interno della biblioteca. La soluzione più diffusa è quella di collocare i banconi e i computer dedicati all'informazione di comunità vicino all'ingresso della biblioteca in modo che siano facilmente raggiungibili anche da chi ha poca dimestichezza con l'edificio. Nel caso di biblioteche che presentino vetrate al piano terreno, è utile fare in modo che il settore riservato a questo servizio sia visibile dalla strada per far intuire di cosa si tratti anche a chi non è mai entrato in biblioteca.

Infine, bisogna curare la pubblicità del servizio perché, come si è detto all'inizio, proprio chi avrebbe più bisogno di questo servizio, non ne conosce l'esistenza. Per far conoscere alla popolazione le possibilità offerte dall'informazione di comunità, la biblioteca può servirsi degli altri uffici pubblici per diffondere manifesti pubblicitari e mettere in evidenza questo servizio sul proprio sito. La forma migliore di pubblicità è data dal grado di soddisfazione dei cittadini nel trovare risposta ai propri bisogni che li porterà, di conseguenza, a parlare bene del servizio. Uno studio condotto da alcuni ricercatori dell'Università del Michigan e dell'Università di Washington, nel biennio 1998-2000, dal titolo *Help-seeking in an electronic world: the role of the public library in helping citizens obtain community information over the Internet* ha dimostrato che il passaparola è la migliore forma di pubblicità per il servizio di informazione di comunità²².

Il servizio di informazione di comunità in Italia e l'esperienza dell'Informagiovani

La situazione dell'Italia è molto diversa da quella dei paesi precedentemente presi in esame per diverse ragioni: la necessità di consentire al cittadino un ampio accesso all'informazione si è affermata solo di recente nella pubblica amministrazione, strutture tipo i CAB inglesi non sono mai esistite e il modello stesso di *public library* «è dato in Italia da schemi ricevuti debitamente impoveriti e riadattati rispetto ai modelli di provenienza»²³.

Due tentativi di avviare servizi di informazione di comunità furono fatti all'inizio degli anni Ottanta a Scandicci e a Settimo Torinese, cittadine che si trovano nelle vicinanze rispettivamente di Firenze e di Torino. Per quanto riguarda l'esperienza di Scandicci venne attivato un progetto, finanziato con il contributo dell'Associazione Italiana Biblioteche e della Regione Toscana, che prevedeva tre anni di lavoro per impostare il servizio dal punto di vista metodologico, compilare una guida per il cittadino e realizzare concretamente il servizio²⁴.

Per compilare la guida si procedette ad un censimento di tutti i servizi, gli enti e le associazioni che operavano per il soddisfacimento di interessi collettivi a Scandicci e nel territorio immediatamente circostante. La rilevazione acquisì per ciascun ente: la denominazione, l'indirizzo, l'orario di apertura al pubblico, i nomi dei responsabili, la struttura, la definizione dell'ambito di attività e i servizi offerti. I dati raccolti furono in seguito classificati in 20 aree tematiche²⁵ che investivano un po' tutti gli aspetti della vita della comunità. La guida, pubblicata nel 1984 con il nome *Dove?*,

²² Questo dato, insieme agli altri risultati dello studio, si può trovare in: Joan C. Durrance – Karen E. Pettigrew, *Online community information: creating a nexus at your library*, Chicago: American Library Association, 2002.

²³ Daniele Danesi – Silvia Ermini, *L'informazione di comunità. Un servizio da scoprire. Le ipotesi di lavoro della biblioteca di Scandicci*, «Biblioteche oggi», 2 (1984), n.2, p. 23.

²⁴ Ivi, p. 23-35.

²⁵ Biblioteca Civica, Scandicci, *Dove? Informazioni sui servizi di Scandicci*, Firenze: Comune di Scandicci, 1984.

fu poi distribuita presso uffici pubblici e in biblioteca, dove alcuni operatori erano a disposizione del pubblico per dare maggiori informazioni e un orientamento tra le varie agenzie. Purtroppo questo servizio non proseguì a lungo la sua attività, anche perché i finanziamenti concessi per il suo inizio non vennero reiterati nel tempo.

Per quanto riguarda invece l'esperienza di Settimo Torinese, per procedere alla rilevazione dei servizi presenti sul territorio e alla compilazione dei relativi dossier, furono impiegati due obiettori di coscienza, senza ricevere finanziamenti straordinari per l'attivazione del servizio. Ma anche l'esperienza di Settimo Torinese non durò negli anni. In Italia gli unici centri, con una continuità di servizio, strutturati per rispondere ai bisogni informativi del cittadino sono gli Informagiovani, con il limite però di essere indirizzati solo ad una fascia specifica della popolazione e non alla sua totalità.

Ripercorrendo brevemente la storia degli Informagiovani e le riflessioni che furono alla base della loro realizzazione, si comprende come questi centri siano nati per rispondere alle stesse esigenze per cui sono stati predisposti i servizi di informazione di comunità.

Il punto fondamentale su cui si basò l'apertura di centri informativi per i giovani fu la presa di coscienza di quanto sia fondamentale, in una società sempre più complessa e in continuo mutamento, la conoscenza di tutte le possibilità esistenti prima di poter compiere scelte importanti per il proprio futuro. I giovani furono individuati come una categoria particolarmente esposta a questo problema anche per alcuni cambiamenti intervenuti nella società. Il prolungarsi della carriera scolastica e della permanenza presso il nucleo familiare di origine aveva portato ad una dilatazione di quella che viene considerata l'età adolescenziale e giovanile. In questa fase, spesso, i ragazzi non hanno sufficiente comprensione dei percorsi da intraprendere e degli ostacoli da superare per raggiungere l'autonomia. Gli insuccessi e le difficoltà incontrate possono indurre i giovani al tentativo di ridurre la complessità del mondo circostante e ad avvertire una condizione di disagio. A partire dalla fine degli anni Sessanta, la condizione giovanile fu percepita come una fase problematica anche dalle istituzioni.

Si affermò l'idea che fosse compito dello Stato creare un sistema di servizi che, prendendo atto della pluralità dei bisogni, desse gli strumenti per conoscere le opportunità esistenti in materia di formazione, lavoro, svago ecc. riducendo la condizione di incertezza in cui normalmente i giovani si trovano. L'accesso all'informazione fu riconosciuto come un diritto irrinunciabile²⁶ e venne preso come il punto di partenza per una partecipazione attiva alla vita democratica. I Centri Informagiovani nacquero per dare risposta a questa esigenza, configurandosi come il luogo di incontro tra le informazioni e i giovani.

I Centri Informagiovani operano riconoscendo i principali problemi informativi e predisponendo gli strumenti che consentano alle persone di superarli autonomamente. Spesso ciò comporta la necessità di avviare forme di collaborazione con altre agenzie più specializzate, come centri di formazione professionale, associazioni di volontariato, strutture di assistenza ai disabili ecc., a cui rinviare gli utenti per il soddisfacimento di esigenze specifiche.

Passando ad esaminare quali siano state le prime esperienze di centri informativi per i giovani in Europa, troviamo l'iniziativa di un prete di nome Stoop che, nel 1964, predispose, in un quartiere periferico di Bruxelles, un servizio per agevolare l'inserimento dei figli degli immigrati in un ambiente a loro estraneo.

²⁶ Presentazione di Claudio Gelati in: Ministero dell'interno. Direzione generale dei servizi civili, *Informagiovani. Dai centri di informazione locali al sistema informativo nazionale per i giovani*, Roma: Istituto poligrafico e zecca dello Stato, 1993, p. 11.

Per avere invece il primo centro nato nell'ambito delle istituzioni, bisogna fare riferimento al *Centre d'information et de documentation jeunesse* (CIDJ) inaugurato nel 1969 a Parigi in una grossa struttura ubicata ai piedi della Tour Eiffel, alle dirette dipendenze del Ministère de la jeunesse, des sports et des loisirs²⁷. L'apertura di una struttura di questo tipo fu sollecitata dai risultati dei lavori di una commissione incaricata due anni prima dal governo di effettuare uno studio sulla condizione giovanile. I risultati di questa ricerca indicarono la difficoltà di accesso all'informazione come uno degli ostacoli principali all'inserimento dei giovani nella società, soprattutto in assenza di un centro in grado di facilitare la conoscenza e la fruizione dei servizi tradizionali.

L'esperienza di Parigi, particolarmente ricca di riflessioni su problemi organizzativi e metodologici, diventò un punto di riferimento per i nascenti centri informativi che si andavano diffondendo sia nel resto della Francia che negli altri paesi europei²⁸.

L'occasione per una discussione più ampia da parte di tutti i paesi europei sulle tematiche riguardanti i giovani si presentò solo nel 1985 – Anno internazionale della gioventù – quando presso il CIDJ di Parigi, su richiesta della Comunità Europea e del governo francese, si costituì un comitato organizzativo dei vari servizi per i giovani con operatori e funzionari di Austria, Belgio, Danimarca, Francia, Gran Bretagna, Italia, Paesi Bassi, Portogallo, Repubblica Federale Tedesca e Spagna. Su sollecitazione delle raccomandazioni formulate nell'ambito della 1^a Conferenza europea dei ministri della gioventù tenutasi a Strasburgo nel dicembre 1985, il comitato si adoperò per la creazione di una struttura di coordinamento.

Nacque così nel 1986 l'*European youth information and counselling association* (ERYICA) di cui sono membri fondatori Belgio, Danimarca, Francia, Gran Bretagna, Italia, Paesi Bassi e Spagna. Essa si configurò come un'organizzazione non governativa, senza fini di lucro e riconosciuta dalla Comunità Europea con sede legale ad Amsterdam e segreteria presso il CIDJ di Parigi. I suoi obiettivi di partenza furono: lo sviluppo e la cooperazione dei vari centri, la formazione degli operatori, la creazione di banche dati e di sistemi informativi comuni²⁹. Nel 1993, durante la 4^a Assemblea Generale di ERYICA tenutasi a Bratislava, venne approvata la *Carta europea dell'informazione per la gioventù* che sancì l'apertura del servizio a tutti i giovani senza discriminazioni legate all'appartenenza sociale o al luogo di residenza, la sua gratuità, l'obiettività, l'utilizzo di personale appositamente formato, il rispetto dell'anonimato dell'utente e l'impegno a spaziare su tutti i settori di interesse giovanile.

Per quanto riguarda l'Italia ci fu una certa difficoltà a far decollare una politica giovanile su base nazionale, sia perché la competenza in materia è sempre stata divisa tra vari ministeri, sia perché i pochi tentativi intrapresi non giunsero a buon esito. In particolare va citata l'istituzione, avvenuta con il d. p. c. m. del 6 marzo 1968³⁰, presso la Presidenza del consiglio dei ministri di un *Comitato per lo studio dei*

27 Daniela Poggiali, *I centri di informazione in Europa*, in: *Politiche giovanili enti locali e sistemi informativi*, a cura di Flavio Montanari e Franco Frabboni, Scandicci: La Nuova Italia Editrice, 1987, p. 245-257.

28 Il sito del *Centre d'information et de documentation jeunesse* di Parigi <<http://www.cidj.asso.fr>> offre una panoramica dei servizi offerti sia a livello nazionale che nei centri regionali; inoltre c'è una sezione destinata agli operatori del settore.

29 Per avere ulteriori informazioni su ERYICA si può fare riferimento al suo sito: <<http://www.eryica.org/webportal>>.

30 Pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n.72 del 1968, p. 1670-1671.

problemi relativi alla gioventù in materia di educazione extrascolastica, assistenza, lavoro, tempo libero, sport e turismo, iniziativa che però non portò a risultati di rilievo. Il comitato aveva il compito di coordinare l'azione dello Stato in favore dei giovani e di delineare una struttura istituzionale che consentisse la partecipazione dei giovani alla soluzione dei problemi che li riguardavano anche mediante la valorizzazione delle loro associazioni.

Bisognerà aspettare il funzionamento delle regioni a statuto ordinario, ovvero la metà degli anni Settanta, per vedere realizzati, prima da queste e successivamente dai comuni, alcuni interventi in favore dei giovani. A partire da questo momento si assistette alla nascita di molti "progetti giovani" su iniziativa degli enti locali, che portarono, in alcuni casi, ad un ulteriore accavallarsi di competenze e ad una disparità di soluzioni proposte, dato che le singole amministrazioni operavano in autonomia e senza una legge-quadro di riferimento.

I "progetti giovani" elaborati in questi anni attingevano ad altre esperienze presenti nei vari comuni: alle attività scolastiche e parascolastiche (doposcuola comunali e scuole integrative), a quelle ricreative (colonie estive, centri giovanili di quartiere), alle consulte giovanili sulle problematiche del lavoro istituite negli anni Sessanta e agli interventi messi in atto dalle U.S.L. per la prevenzione del disagio³¹. Questi progetti spesso venivano attuati tramite una delega data dal sindaco ad un assessore, in modo che questi potesse coordinare assessorati e dipartimenti diversi: allo sport, alla cultura, ai servizi sociali, alla pubblica istruzione.

Come era avvenuto a livello europeo, anche in Italia la celebrazione del 1985 quale Anno internazionale della gioventù portò ad una maggiore riflessione sulle iniziative in atto in favore dei giovani, che si espresse attraverso alcuni convegni di cui è bene ricordare: *Giovani ed enti locali: quale rapporto?* (Torino, maggio 1984), *Dalle esperienze degli enti locali, le idee di una politica nazionale per i giovani* (Vicenza, novembre 1984), *I centri di informazione per i giovani: bisogni, esperienze, progetti* (Forlì, marzo 1985) e *I CIG: quale Futuro?* (Roma, novembre 1986).

In particolare va citato l'intervento di Everardo Minardi al convegno di Forlì *I centri di informazione per i giovani: bisogni, esperienze, progetti*³², in cui egli sosteneva, richiamando il modello della *public library* di area anglosassone, che il luogo migliore in cui collocare i nascenti servizi di informazione per i giovani fosse la biblioteca pubblica, anche se questa non era al momento pronta ad accoglierli. Minardi faceva alcune considerazioni a favore della possibilità di avviare servizi di informazione di comunità nelle biblioteche pubbliche: dall'amministrazione locale dipendono parte delle politiche in merito alla sanità, all'istruzione, al tempo libero, ai trasporti e al turismo e l'ente locale è il centro in cui - consapevolmente o meno - si raccolgono molte delle informazioni sulla vita della collettività che interessano i cittadini. A suo parere, nel nostro paese non era stata riconosciuta la funzione sociale dell'informazione e i servizi delle biblioteche erano rimasti limitati quasi al solo prestito. Egli proseguiva delineando brevemente le caratteristiche dei servizi di *community information* di area anglosassone e li indicava come l'ambito tipologico più idoneo a sviluppare i Centri di informazione per i giovani. In questo modo, secondo Minardi, poteva emergere la vera natura dei Centri come parte di un percorso più ampio che li porta ad essere una via di accesso per la partecipa-

31 Flavio Montanari, *Enti locali e giovani*, in: *Politiche giovanili, enti locali e sistemi informativi* cit., p. 45-65.

32 Everardo Minardi, *Il centro di informazione nel sistema culturale locale*, ivi, p. 178-183.

zione alla vita sociale collettiva. Minardi concludeva sostenendo che una politica informativa fosse da attuare nei confronti dell'intera cittadinanza, prima ancora che verso un suo settore specifico, senza con questo nulla togliere alle esperienze portate avanti in favore dei giovani.

Sempre in occasione delle celebrazioni per l'Anno internazionale della gioventù su iniziativa statale furono istituiti cinque gruppi di lavoro le cui segreterie erano affidate a ministeri diversi: *Le forme istituzionali di una politica per i giovani* presso il Ministero degli esteri, *Creare lavoro* presso il Ministero del lavoro, *La formazione* presso il Ministero della pubblica istruzione, *Pace e ambiente* presso il Ministero dell'ambiente, *Prevenzione e disagio giovanile recupero sociale dei giovani a rischio di emarginazione* presso il Ministero dell'interno³³.

Su due temi specifici quali l'associazionismo giovanile e le strutture operanti in favore dei giovani, quest'ultimo gruppo di lavoro propose l'attivazione di due strutture: il Coordinamento delle associazioni giovanili italiane, che nascerà nel maggio 1986, e il Coordinamento nazionale sistema informativo giovanile (CNSIG) che svolse la sua attività a partire dal 1985. La composizione del Coordinamento era eterogenea: rappresentanti di diversi ministeri, funzionari di alcune regioni, membri dell'ANCI e dell'UPI, rappresentanti delle confederazioni sindacali e di alcune associazioni giovanili. Una delle prime iniziative messe in atto dal CNSIG fu un'inchiesta sulle caratteristiche e sulla diffusione del fenomeno "Informagiovani".

Nel frattempo era nato il coordinamento degli operatori dei Centri di informazione giovani (CIG) dall'iniziativa dei comuni di Torino, Verona, Milano, Forlì (che avevano strutture già attive), Modena e Bologna (che stavano ancora progettando i propri centri) per raccogliere le esperienze maturate dai centri d'informazione più attivi.

Il primo centro di informazione per i giovani italiano è stato quello di Torino³⁴, inaugurato nel 1982, che precedette di due anni quello di Milano e di tre quelli di Verona e Forlì. Nella strutturazione del servizio gli operatori di Torino presero come modello di riferimento il CIDJ di Parigi, seguendovi un corso di formazione sulle tecniche di ricerca e di catalogazione delle informazioni.

A seguito della nascita di numerosi altri centri, nel 1985 venne istituito il Coordinamento regionale Informagiovani del Piemonte e della Valle d'Aosta³⁵, con lo scopo di: favorire la diffusione di standard qualitativi di servizio, sostenere la nascita di altri servizi, promuovere la formazione degli operatori, stimolare lo scambio di informazioni e di esperienze tra i vari centri e collaborare con ERYICA.

Operare secondo standard qualitativi è importante perché predisporre dei luoghi in cui mettere in contatto la domanda e l'offerta di informazioni non è sufficiente a far sì che si realizzino servizi pienamente rispondenti alle esigen-

33 Ministero dell'interno. Direzione generale dei servizi civili, *Informagiovani. Dai centri di informazione locali al sistema informativo nazionale per i giovani* cit., p. 43-52.

34 Giampiero Leo – Rosanna Balbo – Chiara Cervia, *La politica verso i giovani del Comune di Torino*, in: *Politiche giovanili, enti locali e sistemi informativi* cit., p. 134-141.

35 Il sito del Coordinamento regionale Informagiovani del Piemonte e della Valle d'Aosta <<http://www.informagiovanipiemontevda.it/>> dà informazioni generali sugli Informagiovani e sulle politiche giovanili e servizi specifici per gli operatori del settore del Piemonte e della Valle d'Aosta; attualmente sono 40 gli enti locali che vi aderiscono dopo aver sottoscritto uno specifico protocollo d'intesa.

ze del pubblico³⁶. Per raggiungere questo scopo bisogna curare la qualità delle informazioni fornite, in particolare esse devono essere efficaci, tempestive, precise e imparziali per differenziarsi da quelle provenienti dai mezzi di comunicazione di massa in cui spesso predomina la superficialità, la parzialità e l'impersonalità.

L'Informagiovani di Torino è stato coinvolto nella realizzazione di due strumenti di lavoro utilizzati anche dagli altri centri italiani: il *Piano nazionale di classificazione per i Centri Informagiovani* e la *Banca Dati Nazionale Giovani SPRING*, divenendo in questo modo un punto di riferimento a livello nazionale³⁷.

Per quanto riguarda il primo strumento, l'Informagiovani di Torino ne ha cura, con la partecipazione di altri Centri, l'edizione del novembre 2001, mentre la prima stesura era avvenuta nel marzo 1996 ad opera del CNSIG³⁸. È stato realizzato un indice di classificazione comune per consentire di scambiare dati e condividere informazioni tra i vari centri italiani, seguendo tre i criteri guida: completezza, estensibilità e modularità.

La prima caratteristica serve per dare la possibilità ai vari Informagiovani di collocare agevolmente anche i temi specifici da loro sviluppati maggiormente. La seconda è utilizzata per consentire in futuro di adattare il Piano a nuove esigenze che possono nascere da trasformazioni sociali o legislative, senza dover procedere ad una revisione integrale del Piano. La terza serve per mettere in grado ogni Centro di adottare il livello di specificità più adeguato alle proprie dimensioni e al proprio grado di specializzazione.

Passando invece al secondo strumento di lavoro l'Informagiovani di Torino ha realizzato, in collaborazione con i Centri di Modena e Venezia e il Consorzio IN&CO di Modena, la *Banca dati nazionale giovani SPRING* (Software progetto informa giovani) che è attualmente in uso in più di 250 Centri in tutta Italia. Essa contiene più di 25.000 informazioni organizzate in 7.500 voci osservando gli standard descritti nel *Piano nazionale di classificazione per i Centri Informagiovani*.

Conclusione

Da quanto descritto emerge dunque che il servizio di biblioteca pubblica e il servizio di Informagiovani non hanno saputo unire le proprie forze e coniugare le reciproche competenze in un'azione comune. Uno dei motivi di ciò può essere individuato nel fatto che, al momento dell'avvio di tale servizio, le biblioteche pubbliche non siano state interpretate come strutture idonee ad accoglierlo, in quanto ancora prevalentemente percepite come luoghi di studio e ricerca piuttosto che come centri di informazione. Difatti in Italia le biblioteche pubbliche si sono sviluppate e diffuse, in modo più capillare, sul territorio nazionale solo a partire dagli anni Set-

36 La Cooperativa sociale di animazione socio-culturale Vedogiovane cura dal 1997 un sito <<http://www.politichegiovani.it>> che raccoglie documentazione, novità e raccomandazioni utili agli operatori del settore.

37 Il sito dell'Informagiovani di Torino <<http://www.comune.torino.it/infogio>> presenta tutti i servizi di cui si può usufruire, sia presso il centro per quanto riguarda quelli rivolti agli utenti, che quelli indirizzati agli operatori.

38 Il CNSIG ha inoltre pubblicato, prima di cessare la sua attività nel 1996, una guida per l'apertura di centri Informagiovani: Ministero dell'interno. Direzione generale dei servizi civili. Coordinamento nazionale sistema informativo giovanile, *Informagiovani. Guida alla realizzazione di servizi di informazione e consulenza per i giovani*, Roma: IN&CO Consorzio Informazione e Comunicazione, 1995.

tanta, ovvero con il passaggio delle competenze in materia dallo Stato alle Regioni. Proprio Everardo Minardi sottolineava, nel suo intervento al convegno di Forlì *I centri di informazione per i giovani: bisogni, esperienze, progetti*, che le biblioteche pubbliche italiane non erano pronte a proporre alla cittadinanza un servizio come quello degli Informagiovani che invece le biblioteche pubbliche anglosassoni facevano già da tempo mediante l'informazione di comunità, tra l'altro nei confronti di tutta la popolazione e non solo di una sua parte.

Comunque bisogna osservare che l'informazione di comunità, anche se non si è diffusa come un servizio autonomo nelle biblioteche pubbliche italiane (al pari del prestito, del reference ecc.), rappresenta una componente implicita del loro agire quotidiano.

In un contesto in cui il ruolo della biblioteca pubblica in Italia si sta avvicinando sempre di più al modello anglosassone, l'istituzione di un servizio come quello di informazione di comunità può aiutare le biblioteche a porsi con maggiore forza come un punto di riferimento per tutti i cittadini di un dato territorio.

Community information and an Italian application: *Informagiovani* (Informing young people)

by Chiara Papalia

Community information is a service that was developed in public libraries in Anglosaxon countries from as early as the 1970s. Its aim was to assist the public in finding its way among the various information agencies providing information useful for solving the local problems of daily life. In fact, starting from the 1960s Great Britain witnessed a substantial increase in structures offering assistance regarding consumer protection, the search for a house to rent, legal matters, etc. (Consumer Advice Centres, Housing Advice Centres, Legal Advice Centres). This had made it difficult to understand where to turn for solving a particular problem. A need was thus created for a service that would assist users to turn towards the structure most suitable for satisfying their requirements. Libraries were identified as the best place for starting this new service due to their widespread distribution all over the country and the experience of librarians in collecting and organizing information.

Community information services were launched from the end of the 1970s throughout the Anglosaxon countries. Their theoretical foundation derives from the *IFLA/Unesco Manifesto for public libraries* and the *IFLA/Unesco development guidelines*. These documents state that access to information is an essential condition for the participation of citizens in democratic life and that public libraries are the information centres that make every kind of knowledge and information readily available for their users. They further recommend the establishment of community information service.

Two very important experiences of this service have now been accomplished by the Detroit Public Library and the Queens Borough Public Library. The organizational characteristics of a community information service vary significantly depending on the context in which it is set up. All paths that lead to cooperation with other structures that provide information and services to the citizens of the relevant territory should however be explored. The establishment of the service can also be assured by consortiums or non profit organizations and in this case it is even more important to adopt standard tables for the classification and filing of data. In this regard, the English project SEAMLESS is a good example of implementation of common work practices.

Italy has not witnessed the diffusion of community information in public libraries, except for the cases, unfortunately of short duration, of Scandicci and

CHIARA PAPALIA, Strada Peiranze n. 16, 18038 San Remo (IM), e-mail chiara_papalia@yahoo.it.

Bollettino AIB, ISSN 1121-1490, vol. 45 n. 3 (September 2005), p. 309-325.

Settimo Torinese which began setting them up at the beginning of the 1980s. Our country does however have a very important experience: that of the Informagiovani (Informing young people) centres. These were propagated in various Italian cities starting from the beginning of the 1980s following the example of the *Centre d'Information et de Documentation Jeunesse* (CIDJ) inaugurated in Paris in 1969. They were set up at the initiative of local bodies which carried out various enterprises for young people during the 1970s. It was soon realized that a lack of updated and reliable information meant that young people missed many opportunities important for their development. It was therefore decided to set up centres for presenting a reliable picture of the possibilities available regarding employment, education, volunteer work, etc. The Informagiovani centres were opened to this end. Basically they are born from the same information requirements that led to the creation of the community information services in the public libraries of the Anglosaxon countries, the only difference being that they are directed towards a particular age group of the population rather than its whole.