

Amministrazione provinciale di Pescara
Biblioteca provinciale "Gabriele D'Annunzio"

La biblioteca provinciale: l'utente e i servizi

IV Convegno nazionale
Pescara, 28-29 settembre 2000

a cura di Dario D'Alessandro

Roma
Associazione italiana biblioteche
2001

Amministrazione provinciale di Pesenta
Biblioteca provinciale Gabriele D'Annunzio

Redazione a cura
di Maria Teresa Natale

La biblioteca provinciale:

l'utente e i servizi

IV Congresso nazionale
Pesenta, 28-29 settembre 2000

a cura di Dario D'Alessandro

Stampa e grafica: Veant s.r.l.
Copyright © 2001 Associazione italiana biblioteche

Produzione e diffusione: Associazione italiana biblioteche
C.P. 2461 – Roma A.D.
Tel. 064463532, fax 064441139, e-mail aib@aib.it
<http://www.aib.it>

ISBN 88-7812-074-X

INDICE

<i>Diritto d'autore e diritto alla libera circolazione delle idee</i>	8
<i>Premessa (Dario D'Alessandro)</i>	9
<i>Giuseppe De Dominicis, Saluto e apertura dei lavori</i>	12
<i>Igino Poggiali, La biblioteca al servizio dello sviluppo del territorio</i>	13
<i>Giovanni Di Domenico, La dimensione provinciale della cooperazione</i>	24
<i>Giambruno Ravenni, Ripensare i sistemi bibliotecari: l'esperienza toscana e le reti provinciali</i>	42
<i>Karin Heller, La Landesbibliothek in Austria: compiti e servizi</i>	47
<i>Dario D'Alessandro, Come ci vedono gli altri: il cinema e i servizi di biblioteca</i>	56
<i>Alberto Petrucciani, Nuovi servizi e uguaglianza di accesso</i>	65
<i>Simonetta Buttò, Editoria come servizio della biblioteca</i>	77
<i>Giovanni Lazzari, Biblioteca della provincia, biblioteca della Provincia</i>	85

**La qualità dei servizi delle biblioteche
provinciali e consorziali**

Tavola rotonda coordinata da Giovanni Di Domenico

- Vittoria Bonani, *Quali servizi di qualità
per una biblioteca provinciale?* 95
- Angela Costabile, *La dimensione provinciale
e la cooperazione: misurazione e valutazione* 100
- Francesco Lullo, *La provinciale "A.C. De Meis"
diviene Istituzione* 107
- Giovanni Battista Sguario, *Biblioteca consorziale
di Viterbo: qualità e quantità dei servizi nell'anno 1999* 114

**I servizi della biblioteca provinciale e consorziale
tra innovazione e trasformazione**

Tavola rotonda coordinata da Alberto Petrucciani

- Anita Bogetti, *I servizi della biblioteca provinciale
e consorziale tra innovazione e trasformazione* 125
- Tonino Cugusi, *Dal bisogno all'accesso:
osservazioni per progettare il cambiamento* 129
- Carmela Di Mase, *La Biblioteca provinciale di Matera* 134
- Vincenzo Lombardi, *La Biblioteca provinciale
"P. Albino" fra necessità e difficoltà di innovazione
e trasformazione dei servizi* 141
- Donatella Porcedda Mitidieri, *I problemi
della Biblioteca provinciale di Gorizia* 148
- Agostino Rocco, *Trasformazione professionale
e tecnologica nelle biblioteche del 2000* 152

**La biblioteca provinciale e consorziale
tra servizio all'ente e servizio al territorio**

Tavola rotonda coordinata da Dario D'Alessandro

- Ubaldo Augugliaro, *La biblioteca provinciale
e la realtà siciliana* 157
- Carmela Caravetta, *La biblioteca provinciale:
l'utente e i servizi* 163
- Ester Grandesso Silvestri, *La cooperazione
sul territorio: l'esperienza di Cagliari* 165
- Lorena Pesaresi, *Il ruolo della biblioteca
nel rapporto cittadino-utente* 171
- Enrico Sorrentino, *Il sogno di una cosa* 178

Nuovi servizi e uguaglianza di accesso

All'interno del tema che mi è stato assegnato quest'anno, nuovi servizi e uguaglianza di accesso, vorrei concentrarmi sul secondo termine, che a prima vista appare molto astratto, sperando che le riflessioni che seguiranno possano invece esservi utili in concreto, come stimoli per comprendere e impostare i nuovi servizi della biblioteca pubblica.

I punti di riferimento di base per il principio dell'uguaglianza di accesso sono stati in questi giorni già citati molte volte: il *Manifesto* dell'Unesco, le *Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche* dell'IFLA. Per esempio, il *Manifesto sulle biblioteche pubbliche* dell'Unesco dice che «I servizi della biblioteca pubblica sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua o condizione sociale»¹. Le *Raccomandazioni* dell'IFLA aggiungono un solo concetto, che però è forse in concreto il più importante: accanto alla condizione sociale, il «grado di istruzione»². Quindi, più in generale, il riconoscimento della diversità di livelli culturali e interessi delle persone.

Un'analisi un po' più approfondita del concetto di uguaglianza di accesso si trova in un documento molto interessante anche se non recentissimo (1987), sempre dell'IFLA: le *Raccomandazioni per i servizi bibliotecari alle comunità multiculturali*, tradotte qualche anno fa sul «Bollettino AIB»³.

*Università di Pisa.

¹ *Il Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche*, «AIB notizie», 7 (1995), n. 5, p. 1-2.

² *Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche*, preparate per la Sezione Biblioteche pubbliche dell'IFLA, ed. italiana a cura della Commissione nazionale Biblioteche pubbliche, Roma: Associazione italiana biblioteche, 1988, p. 15.

³ *Società multiculturali: raccomandazioni per il servizio bibliotecario*, a cura della Sezione sui servizi bibliotecari alle popolazioni multiculturali dell'IFLA, «Bollettino AIB», 35 (1995), n. 1, p. 37-47, all'interno del dossier *La biblioteca nella società multiculturale* curato da Letizia Tarantello.

Questo documento è particolarmente interessante perché definisce quello dell'equità del servizio come principio generale, e ovviamente centrale per queste raccomandazioni, affrontando le difficoltà che si incontrano nel metterlo in pratica, difficoltà particolarmente evidenti quando si parla di servizi a popolazioni con diversità etniche, linguistiche e culturali. Vi si nota, per esempio, il fatto a prima vista scontato che in molti casi *non esistono* materiali con contenuto analogo in più lingue: è questo in genere il caso della massima parte della documentazione di tipo giuridico-amministrativo relativa a un paese, che esiste solo nella sua lingua ufficiale. Problemi anche concreti e banali come questo aiutano a comprendere come raggiungere lo scopo di fornire un servizio dello stesso livello a tutti i membri di una comunità sia difficilissimo, per qualche aspetto anche impossibile, se lo prendiamo alla lettera. Comunque, un principio non scontato, su cui riflettere.

Il primo punto su cui vorrei fermarmi è una questione che spesso in Italia non è chiarissima d'istinto, quella di cosa significhi «biblioteca pubblica». «Pubblica» in questo contesto non significa «di proprietà pubblica» e nemmeno «aperta a tutti», bensì «rivolta a tutti». In una biblioteca aperta a tutti chiunque può entrare, ma il servizio può – e spesso deve, secondo la specifica funzione di quella biblioteca – essere rivolto a soddisfare solo esigenze specifiche di un pubblico specifico. Potremmo parlare quindi, in questi casi, soltanto di *uguaglianza di accesso* a un certo servizio.

Una cosa diversa, mi sembra, è l'*equità di servizio*: possiamo parlare di equità di servizio se il servizio stesso è pensato per dare a ognuno ciò che serve di più a lui, invece di limitarsi a garantire soltanto che tutti possano accedere, a pari condizioni, a un servizio dato, uguale per tutti. In questa esplorazione dei “gradini” dell'uguaglianza di accesso, però, dobbiamo distinguere ancora un aspetto, sempre segnalato attentamente nelle raccomandazioni dell'IFLA ma in Italia poco sviluppato: il livello dell'uguaglianza *effettiva*, non formale, di accesso ai servizi bibliotecari così come sono. Mi riferisco alle categorie di persone che non hanno modo di recarsi fisicamente in biblioteca, o che subiscono comunque ostacoli di vario genere: i degenti negli ospedali, i detenuti, le persone con problemi motori o anche quelli che semplicemente vivono in località difficilmente raggiungibili. Rendere effettiva-

mente possibile a tutti, *nessuno escluso*⁴, l'accesso a un servizio, comunque lo abbiamo definito, è quindi già obiettivo complesso su cui riflettere e per il quale operare.

L'equità di servizio, però, sta ancora oltre questo livello: non basta far sì che tutti, nessuno escluso, possano accedere effettivamente a un servizio che ha certe caratteristiche, ma occorre disegnare queste caratteristiche stesse in maniera equa per gli interessi dei diversi tipi di pubblici.

Un libro di diversi anni fa tutt'ora non sostituito, di Marco Cupellaro, richiamava fortemente l'attenzione su un'idea semplice ma fondamentale: qualsiasi cosa facciamo, comunque organizziamo un servizio, anche se ci limitiamo a farlo come si faceva prima, stiamo sempre facendo delle *scelte*, stiamo scegliendo di farlo in un modo piuttosto che in un altro⁵. Spesso senza nemmeno accorgercene, o senza esserci fermati a riflettere. Qualsiasi modo di organizzare un servizio, di fissare degli orari, di scegliere un posto per la sede, di comprare questi libri invece che questi altri, è una forma di *distribuzione* del nostro servizio, e dei suoi benefici, fra il pubblico. Diamo qualcosa a qualcuno, qualcosa a qualcun altro, e inevitabilmente privilegiamo qualcuno: le persone che abitano più vicino, le persone a cui è più comodo un certo orario, le persone più interessate a certi temi che ad altri, le persone che gradiscono una certa organizzazione dello spazio, un luogo più silenzioso o invece più vivace, ecc.

Oggi – direi attraverso gli insegnamenti del *marketing* più che della biblioteconomia – siamo più consapevoli delle tantissime e grandi differenze che attraversano il pubblico. In concreto, mi sembra, le grandi diversità che troviamo citate nel *Manifesto* dell'Unesco e in documenti analoghi, come la razza o la religione, spesso non sono le più importanti, o comunque non si avvertono fortemente nel nostro paese. Incontriamo, invece, una grande quantità e varietà di differenze più difficili da definire, ma che in pratica fanno i gusti, gli stili, le abitudini del pubblico e lo selezionano. Credo che nessuna

⁴ *Nessuno escluso* è, come si sa, il titolo di un importante progetto portato avanti da alcuni anni dalla Biblioteca civica di Cologno Monzese e relativo all'accesso effettivo degli anziani alle nuove tecnologie dell'informazione. Cfr. http://www.biblioteca.colognomonzese.mi.it/nessuno_escluso/indice.htm.

⁵ Marco Cupellaro, *La biblioteca vende: costi e tariffe dei servizi bibliotecari*, Milano: Ed. Bibliografica, 1987.

biblioteca italiana operi delle vere e proprie discriminazioni ai danni di qualcuno, però quando andiamo ad esaminare chi ci va effettivamente, in biblioteca, ci accorgiamo che la composizione del pubblico reale è molto poco sovrapponibile a quella della comunità, ci sono dei gruppi fortemente presenti e altri che lo sono pochissimo. Anche il problema apparentemente elementare di offrire servizi che siano equi per un pubblico giovanile, per un pubblico adulto e per un pubblico anziano non è in effetti tanto semplice: di solito questi pubblici hanno interessi, gusti, abitudini diverse, tendono perfino a respingersi in qualche modo fra loro, e quindi è molto raro che la biblioteca li rappresenti in maniera equilibrata.

Si è lavorato molto in questi anni sui problemi di misurazione e valutazione dei servizi delle biblioteche pubbliche, sviluppando metodologie e indicatori⁶. Si è detto che l'indicatore probabilmente più rappresentativo per una biblioteca pubblica di base è il tasso di penetrazione, cioè quale percentuale della popolazione fa effettivamente uso dei suoi servizi. Sappiamo che in Italia questi valori sono molto bassi, superano il 10% nei casi migliori, molto spesso sono assai più bassi. A questo indicatore potremo pensare di affiancarne un altro, rivolto a valutare quanto sia equa la composizione di questo pubblico, confrontata con quella dell'intera comunità. Se non lo è – e normalmente nelle nostre biblioteche non lo è, le nostre biblioteche sono essenzialmente biblioteche per giovani, con una piccola fascia, forse, per anziani – dovremmo domandarci se non abbiamo disegnato, in buona fede, un servizio che è evidentemente più idoneo a soddisfare certe esigenze rispetto ad altre. La composizione molto sbilanciata dell'utenza delle nostre biblioteche fa pensare che non si riescano a disegnare dei servizi che si adattino effettivamente alle esigenze di fasce diverse di pubblico.

Il passo dall'equità dell'accesso all'equità del servizio è già, come abbiamo visto, un passo difficile, e che naturalmente comporta anche una migliore conoscenza del pubblico. Ma c'è un'esigenza ancora ulteriore su cui ora vorrei soffermarmi un momento, riprendendo e sviluppando un brano di

⁶ Cfr. Associazione italiana biblioteche, Gruppo di lavoro "Gestione e valutazione", *Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane: misure, indicatori, valori di riferimento*, Roma: AIB, 2000.

un vecchio intervento di Renato Pagetti, allora direttore della Biblioteca comunale di Milano e presidente dell'AIB, a un congresso del 1970 sui sistemi bibliotecari. «Lo scopo di ogni "sistema bibliotecario" – diceva Pagetti – è di offrire a tutti i cittadini, in misura tendenzialmente uguale e formalmente gratuita, strutture e occasioni capaci di contribuire in modo deciso – ed in forma prioritaria attraverso la pubblica lettura – alle esigenze di quel particolare aspetto dell'istruzione che va sotto il nome di istruzione permanente. A tutti i cittadini, tenendo conto della loro età: ragazzi, giovani, adulti ed anche anziani. A tutti i cittadini, tenendo conto del loro livello di istruzione. A tutti i cittadini, indipendentemente dalla zona o località di residenza: città, paese, centro, periferia, frazione»⁷. Qui la prospettiva mi sembra spostarsi da un'equità "passiva" (non nel senso di inerte, ma di rivolta solo a una sempre più esatta giustizia distributiva) verso una visione dinamica della crescita culturale, proiettata al futuro.

Un'analisi un po' più approfondita la possiamo trovare, a mio parere, in un altro documento che appartiene pure alla famiglia delle "raccomandazioni" ma è assai meno conosciuto. Vi propongo qualche stralcio: «La biblioteca pubblica deve essere aperta a tutti nel senso che tutti devono avere a disposizione una biblioteca o una succursale o comunque un "punto di servizio bibliotecario", tutti devono avere un accesso per quanto possibile facile a tutto il patrimonio culturale del paese, e a tutti deve essere prestato un servizio tendenzialmente eguale [...]. La biblioteca pubblica deve essere aperta a tutti anche nel senso che deve formare le sue raccolte avendo presenti gli interessi, il livello di cultura e la capacità di lettura di tutti i membri della comunità. La biblioteca pubblica deve essere aperta a tutti gratuitamente, nel senso che a nessuno deve essere chiesto di pagare in nessuna forma il diritto alla lettura, all'informazione e alla cultura [...]. La biblioteca pubblica adempie il suo compito nella misura in cui è capace di suscitare, di accogliere e di soddisfare i bisogni e le curiosità intellettuali e spirituali dei suoi utenti [...]. La biblioteca pubblica non può contentarsi di aspettare e di accogliere chi, entrando

⁷ Renato Pagetti, *Possibilità e prospettive del sistema urbano*, in: *Lettura pubblica e organizzazione dei sistemi bibliotecari: atti del convegno di Roma, 20-23 ottobre 1970*, Roma: Fratelli Palombi, 1974, p. 54-56: 54.

dalle sue porte, si fa "lettore"; ma deve muovere incontro ai potenziali lettori e conquistarli: deve essere cioè un organismo attivo e dinamico alla conquista della comunità. Ma per conquistare la comunità bisogna conoscerla e farsi conoscere: di qui la necessità per la biblioteca pubblica di condurre inchieste e studi d'ambiente, di organizzare programmi di propaganda e di coltivare buone relazioni pubbliche [...]. La biblioteca pubblica, oltre a corrispondere ai bisogni individuali di informazione secondo quella che deve rimanere una delle sue caratteristiche linee di azione, deve anche prestare un servizio ai gruppi della comunità. La comunità si divide in gruppi secondo l'età (e il gruppo più importante, numericamente e socialmente, è quello dei ragazzi e dei giovani), secondo l'occupazione [...], secondo le attitudini e i gusti»⁸.

«È certamente compito della scuola – spiega il capitolo introduttivo – fornire ad ogni individuo le *premesse* dell'educazione e della cultura [...] ma l'istruzione scolastica non potrà mai fornire il bagaglio di cognizioni e informazioni – politiche, economiche e culturali – di cui ogni uomo ha bisogno lungo tutto il cammino della vita. Toccherà invece alla biblioteca pubblica offrire ai ragazzi, ai giovani e agli adulti, uomini e donne, l'opportunità e l'impulso a procurarsi quelle cognizioni e quelle informazioni, e a non cessare mai di educare se stessi – come cittadini, come lavoratori e come esseri umani – in un processo volontario ed autonomo destinato a durare quanto la vita»⁹.

Queste indicazioni sono contenute in un documento, i cosiddetti "standard del 1965", che per certi versi può sembrare superatissimo ma – forse perché frutto non di una semplice traduzione di raccomandazioni internazionali ma di una elaborazione originale sulla base dei migliori esempi stranieri – mi sembra offrire ancora un'analisi assai centrata del sistema bibliotecario italiano e delle linee del suo possibile sviluppo.

⁸ Associazione italiana biblioteche, *La biblioteca pubblica in Italia: compiti istituzionali e principi generali di ordinamento e di funzionamento*, Roma: AIB, 1965, p. 15-18. Fra i gruppi viene distinto accuratamente quello dei ragazzi da quello dei giovani: distinzione che nell'ambito dell'IFLA è stata per molto tempo respinta, o comunque considerata non opportuna. Ma si vedano ora le *Raccomandazioni per i servizi bibliotecari per giovani adulti*, a cura della Sezione delle biblioteche per ragazzi e per giovani adulti dell'IFLA, [Roma: Associazione italiana biblioteche, 1998].

⁹ Ivi, p. 12.

L'aspetto che soprattutto vorrei sottolineare è che, oltre l'equità dell'accesso, oltre l'equità del servizio, si indica come compito della biblioteca quello di suscitare bisogni e curiosità intellettuali e di dare poi ad essi una risposta. Quando si cerca di definire la funzione della biblioteca pubblica, sicuramente si può dire in prima battuta che è il luogo che fa diventare effettivamente pubblico quello che lo è virtualmente, tutto ciò che viene pubblicato o diffuso, a stampa, in forma elettronica o con qualsiasi altro mezzo. A tutto questo già chiunque può accedere, almeno in teoria, ma molte persone in pratica non hanno le conoscenze, i mezzi, le abitudini, le opportunità, perfino le curiosità, per accedervi realmente, e la biblioteca pubblica ha perciò la funzione di consentire, facilitare, e anche stimolare l'accesso di tutti a tutto ciò che è a disposizione.

In questo modo di vedere, di per sé piuttosto ovvio, c'è un aspetto a mio avviso da sottolineare: per sua natura questa offerta è un'offerta che dischiude potenzialità molto più ampie di quelle che ciascuno potrebbe realizzare per proprio conto e anche di quelle che materialmente ciascuno potrà utilizzare. È molto importante rendersi conto che la biblioteca è, per sua natura, un luogo che mette a disposizione molto più di ciò che ciascuno potrà avere interesse, o tempo, per vedere. Più che un luogo dove semplicemente soddisfare i propri spesso assai limitati bisogni, è il luogo in cui si stimola la comprensione delle possibilità di informazione, di lettura, di conoscenza, di sviluppo di se stessi. Ciò presuppone quindi un certo livello di ricchezza dell'offerta: senza questa ricchezza la biblioteca perde il suo ruolo fondamentale, che non è quello di offrire qualcosa da leggere a chi non ha altro modo di farlo, ma quello di offrire una potenzialità di crescita culturale, di apertura di orizzonti, che va al di là di quanto si possa realizzare personalmente o di quanto possano comunicare o esibire altre sedi, servizi, istituzioni.

«Una struttura per incontrare l'imprevisto»: così definisce la biblioteca un recente intervento, molto interessante, di Paolo Traniello¹⁰. «La biblioteca – scrive Traniello – si pone [...]

¹⁰ Paolo Traniello, *Una struttura per incontrare l'imprevisto: le biblioteche italiane tra arretratezza istituzionale e progresso tecnologico*, «L'informazione bibliografica», 26 (2000), n. 1, p. 63-68.

come una struttura che, in quanto sia adeguatamente organizzata, non determina, ma permette un incontro comunicativo, nel quale può sussistere anche un elevato potenziale di imprevedibilità, da non confondere in alcun modo con una informazione indeterminata o confusa». Perché questo succeda «occorrerà però, come l'esperienza largamente dimostra, che essa sia correttamente strutturata, vale a dire che la sua offerta sia sufficientemente ampia e ben programmata da permettere, con qualche probabilità di riuscita, l'incontro con significati imprevedibili contenuti nella forma libro» e, sempre più, nelle altre «“forme di esternazione” [...] che essa è in grado di gestire». «Si comprende in questa luce l'importanza di accedere ai nuovi linguaggi e ai nuovi mezzi che stanno dominando in modo sempre più pervasivo la società dell'informazione».

A questo elemento di identificazione della specifica funzione sociale del servizio bibliotecario dobbiamo aggiungere un altro che è stato a ragione evidenziato nella risposta dell'Associazione italiana biblioteche alla consultazione in corso sulle nuove raccomandazioni per le biblioteche pubbliche dell'IFLA. Questo rifacimento delle *Raccomandazioni*, di cui si è già parlato molto, sottolinea la funzione di integrazione della biblioteca pubblica sul piano culturale e sociale. «Lo stesso concetto, tuttavia, deve essere esteso anche alla integrazione dei contenuti dell'informazione e dei mezzi dell'informazione: noi pensiamo che la biblioteca pubblica sia il luogo dove la ricerca e lo sfruttamento dell'informazione attraverso le fonti cartacee, audiovisive, digitali locali ed in rete diventa un'esperienza sociale. Per questo resta fondamentale il ruolo della biblioteca, nonostante sia oggi possibile accedere individualmente da casa o dal luogo di lavoro ad una massa sempre più grande di fonti digitali: la biblioteca è un luogo di socializzazione di esperienze conoscitive che integrano fonti diverse»¹¹. La biblioteca pubblica – si sottolinea a ragione – deve essere il luogo in cui si può prendere contatto con

¹¹ Associazione italiana biblioteche, Commissione nazionale Biblioteche pubbliche, *Osservazioni alla bozza Revision of IFLA's Guidelines for public libraries, June 2000*, <http://www.aib.it/aib/commiss/cnbp/guide-it.htm>. La bozza delle *Guidelines* è a <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm>.

l'intero ventaglio sempre più differenziato delle forme di comunicazione del sapere e dell'espressione, non solo quelle rivolte al consumo di massa ma anche quelle, spesso più complete, aggiornate ed affidabili, che hanno circuiti più ristretti, più difficilmente accessibili ai “non addetti ai lavori”. E questa esperienza di accesso e di confronto si realizza come esperienza sociale, pubblica, potenzialmente collettiva. In un luogo comune che offre la possibilità – non l'obbligo, perché la *privacy* dell'utente va tutelata – di socializzare questa esperienza stessa, di scambiare conoscenze, esperienze e stimoli. È un fenomeno che molti stanno cominciando a notare osservando l'interazione fra il pubblico che utilizza le postazioni Internet in biblioteca, ma che dobbiamo ancora comprendere meglio e, forse, iniziare a stimolare o “facilitare” con un'appropriata organizzazione degli spazi e dei servizi.

L'innovazione tecnologica e i nuovi servizi sono oggi attentamente osservati in rassegne e contributi sulle tendenze e il futuro delle biblioteche pubbliche, che giustamente evidenziano i nuovi mezzi a disposizione e l'esigenza di tempestività della biblioteca nell'introdurli nel ventaglio delle proprie offerte¹². Mi sembra però che sarebbe utile concentrare l'attenzione maggiormente sul pubblico della biblioteca, che in fondo ne costituisce l'elemento determinante, da cui più dipende la sua possibilità di rafforzarsi, di crescere. Ci siamo molto interrogati sul profilo e le funzioni delle biblioteche pubbliche, tra informazione conoscenza e lettura, ma con una certa difficoltà, mi sembra, a calare l'analisi nell'esperienza concreta. Prendo un solo caso, ovviamente senza nessun intento critico e anzi come “storia esemplare” su cui riflettere, suscitata da impressioni e conversazioni ma che, come ogni *exemplum*, può non corrispondere esattamente alla verità storica. Nella mia città, Genova, è stata aperta circa due anni fa una grande biblioteca pubblica in una grande sede nuova. Nei primi mesi tutta la città è venuta a vederla: bambini, adulti, anziani, di ogni genere e di ogni condizione, vicini e lontani,

¹² Cfr. per esempio le rassegne di Elena Boretti, *Ritorno al futuro: le biblioteche pubbliche di fronte alla rivoluzione telematica*, «Bollettino AIB», 35 (1995), n. 1, p. 21-34, e *Le biblioteche pubbliche alle soglie della società della conoscenza: ritorno al futuro 2*, ivi, 40 (2000), n. 1, p. 27-43, e il contributo di Luca Ferrieri, *Servizi multimediali in una biblioteca pubblica di base: l'esperienza di Cologno Monzese*, «Bollettino AIB», 38 (1998), n. 4, p. 441-455.

tutti sono venuti a fare un giro nella nuova Biblioteca, a guardare e toccare, a utilizzare qualche servizio. Poi, nel giro di pochi mesi, la situazione è cambiata. La Biblioteca non si è svuotata, anzi è sempre difficile trovare posto a sedere, ma questo ce lo immaginiamo: per quanto sia grande la nuova sede che si apre c'è sempre gente per riempirla. Il problema è che questi spazi sono sempre più riempiti da una sola categoria di pubblico, un pubblico giovanile, di studenti, con certi interessi, certi modi e livelli d'uso. L'altro pubblico che si è affacciato nella biblioteca nuova non ha trovato poi una propria modalità di utilizzazione? Chi non ci veniva prima, in biblioteca, dopo la prima curiosità è tornato a disertarla? Perché?

Quando guardiamo al peso sociale e politico delle biblioteche nei paesi dove il servizio bibliotecario è più forte, vediamo che queste godono di un largo sostegno e interesse dell'opinione pubblica. In Italia, tipicamente, la biblioteca è concepita come un'istituzione che fa qualcosa di buono, ma che in fondo non ci riguarda: come la Croce Rossa o la Caritas, è bene che ci sia, ma per qualcun altro, non per me. Invece, nei paesi dove c'è il maggiore sostegno pubblico alle biblioteche, buona parte delle persone pensano che la biblioteca abbia fatto qualcosa anche per loro, non solo per la cultura, per i giovani, per chi non ha dove andare a studiare, ecc., insomma non solo *per gli altri*. È lo stesso concetto, mi sembra, che sottolineava oggi la relazione di Gian Bruno Ravenni, richiamando l'attenzione sulla necessità di sviluppare servizi concreti, per esempio la circolazione del libro.

Lo sviluppo del prestito interbibliotecario è da molti anni uno dei grandi sogni dei bibliotecari italiani ed oggi esistono iniziative concrete, come quella della Regione Toscana, per passare dal sogno alla realizzazione pratica. Ma anche in questo caso, e di nuovo sulla base di qualche impressioni offerta come spunto senza alcun intento critico, credo che dovremmo approfondire l'analisi concreta e cercare di cogliere subito gli eventuali fattori critici. Indubbiamente riuscire a dire a un utente «hai bisogno di un libro, te lo procuriamo noi» significa dare un'immagine di servizio efficiente, rapido, che risolve a ciascuno il suo problema. Analizzando le richieste, tuttavia, mi sembra che sia emerso anche qualche dubbio sul profilo del servizio, in particolare per la circolazione di materiale di

tipo universitario che è difficile rapportare alla funzione delle biblioteche pubbliche di base. Quando l'obiettivo qualificante di riuscire a procurare a ciascun utente il libro che chiede si realizza in concreto nel far venire per uno studente il libro di testo di economia o di medicina da Firenze a Cascina ci si domanda – al di là dell'utilità che comunque questo servizio può avere per il singolo – se non dovremmo mirare allo sviluppo di funzioni più proprie, più radicate. Più allo sviluppo delle capacità e degli interessi di quello studente che al suo libro di testo, a un futuro meno ravvicinato del prossimo esame che deve sostenere. Ma non voglio dire, per carità, che questo sia facile, o che ne esista una ricetta.

Per concludere, nei paesi dove la cultura della biblioteca è più avanzata credo che il generalizzato sostegno pubblico che essa riceve dipenda in primo luogo dal servizio direttamente ricevuto. Anche in questi paesi resta una fascia della popolazione che pensa e dice «a me della biblioteca non importa niente», e magari «i libri sono una cosa inutile», ma si tratta di una fascia minoritaria, che si tenta in ogni modo di ridurre. Troviamo poi una larga fascia della popolazione per la quale le biblioteche sono una cosa utile, lo sono per esperienza personale, anche se questa si riduce spesso a un uso strumentale ed elementare, per procurarsi un romanzo, una ricetta o una guida turistica. I nostri colleghi anglosassoni giustamente si preoccupano che il servizio bibliotecario, pur largamente utilizzato e ritenuto comodo ed utile, si presenti spesso con connotati culturali piuttosto deboli, da rafforzare. C'è poi un terzo livello su cui forse potremmo riflettere di più, una fascia quantitativamente più ridotta ma rilevante di persone di spicco, educatori o scrittori ma anche uomini politici o imprenditori, e persone comuni, per le quali l'esperienza della biblioteca ha rappresentato qualcosa nella vita. E sono poi spesso queste persone che svolgono il ruolo più importante e più efficace, perché personalmente vissuto e sentito, nel sostenere le ragioni della biblioteca pubblica in tutte le occasioni in cui questo è necessario.

Dovremmo, mi sembra, cercare di essere sempre più consapevoli che un servizio effettivamente per tutti è un servizio che sa pensare a tutti questi gradini, i più semplici e i più complessi, dal migliore accesso a ciò che già c'è, al disegno di servizi che si ataglino davvero a tutte le categorie, in ma-

niera che crescano sempre più le persone che ne hanno un'esperienza diretta e ne godono personalmente i benefici, fino allo sviluppo della più impegnativa ma strategica funzione di stimolo culturale, di catalizzatore della crescita delle persone. Terzo livello che è quello che crea il rapporto più forte, con un'istituzione che non offre solo un modo per procurarsi in fretta, o gratis, dei libri, ma anche un luogo dove si fanno delle esperienze culturali che in nessun altro luogo si possono fare.