



Università  
Ca' Foscari  
Venezia



**Percorso formativo “Università del volontariato”**

**Anno 2015**

***Titolo:* "La biblioteca sociale: un nuovo modello per la nuova città"**

**Tesina di Fiamma De Salvo**



---

È un'iniziativa promossa da:



---

In collaborazione con:



## **Indice**

La biblioteca sociale.....	4
Di cosa stiamo parlando?.....	4
Luci ed ombre degli Idea Store.....	9
Gli scettici.....	14
Rigenerazione di spazi urbani e progettazione partecipata per le biblioteche.....	16
Volontari in biblioteca.....	19
Tante forme poca chiarezza.....	19
Il caso Treviso – BRAT biblioteca dei ragazzi.....	20
Il caso Venezia – Querini.....	22
Il caso Bologna – Sala Borsa.....	23
Conclusioni.....	25
Bibliografia.....	26

# La biblioteca sociale

## *Di cosa stiamo parlando?*

Parlare di biblioteca sociale pare di per sé poco sensato: sono le forse le biblioteche “normali” avulse dalla società? Avverse alla socialità? Sono forse i bibliotecari dei misantropi asociali?

In questo scritto parleremo di “biblioteca sociale” nell’accezione di biblioteca che pone il proprio obiettivo nella costituzione di rapporti tra i membri della comunità che va a servire piuttosto che nella crescita e miglioramento della propria collezione.

Parleremo di un nuovo modello di biblioteca promosso e teorizzato in Italia prima fra tutte da Antonella Agnoli<sup>1</sup>.

Per fare ciò è necessario in prima istanza sgombrare il campo da alcune varianti di senso che hanno molto a che fare con la “biblioteca sociale” intesa come traduzione di “social library”. Per “social library” si intende un modello di servizi bibliotecari modernizzati e promotori di un ruolo attivo dell’utente della biblioteca fondato sull’utilizzo pervasivo delle nuove tecnologie e in particolar modo i social media. La “social library” in tal senso è la “Library 2.0” espressione derivata dai termini “Business 2.0” e “Web 2.0”. Il catalogo elettronico che si apre alla creazione di contenuti da parte degli utenti è il simbolo di questo movimento e si accompagna all’integrazione del sito istituzionale con blog e ogni serie di piattaforma di comunicazione utile a superare la divisione tra erogazione di informazioni e fruizione di esse.

La ricerca di un libro da azione solitaria, “mordi e fuggi” e fine a se stessa diviene così una attiva partecipazione sociale, pubblica, condivisa, che produce ulteriore valore e content come il patrimonio dei commenti o il social tagging dei libri con oltretutto il vantaggio non certo secondario della permanenza media sul sito, che ovviamente aumenta esponenzialmente.

La biblioteca sociale sulla quale ci concentreremo è invece una biblioteca nella quale le tecnologie non sono così centrali (anche se ovviamente nessuna biblioteca moderna può solo immaginare di essere adeguata se non al passo con le competenze digitali dei suoi utenti) mentre lo è, la dimensione della vita di società. Si tratta di una biblioteca da frequentare<sup>2</sup> spesso per incontrare altre persone, per fare due chiacchiere, per leggere il giornale o per partecipare ad un incontro pubblico. Una biblioteca che si colloca nell’esperienza individuale come luogo quotidiano, domestico, amichevole, quasi una propaggine della casa. Una biblioteca che fa dello star bene dell’utenza e della gradevole permanenza un punto fondamentale perché vive non tanto del bisogno informativo dei suoi utenti ma del bisogno sociale, ludico e creativo/ ricreativo.

---

1 *Le piazze del sapere, biblioteche e libertà*, Antonella Agnoli, Editori Laterza, 2014

2 Ecco quindi che si contrappone alla biblioteca virtuale che soddisfa le mie esigenze informative semplicemente mediante la fruizione in remoto del catalogo e il download di alcuni file.

Vediamo ora quali sono state in tal senso le principali tendenze internazionali.

Già dal 2008 le biblioteche americane reagiscono allo sviluppo delle tecnologie digitali e alla diffusione dell'informazione online che le sta lentamente uccidendo inventandosi nuovi mestieri che trasformano sempre più questi austeri fari della cultura, silenziose cattedrali del sapere, in "community center". Apparentemente l'operazione sta avendo un certo successo visto che, nonostante il continuo calo del numero dei libri consultati o presi a prestito, secondo uno studio della fondazione filantropica di Bill e Melinda Gates, nel 2009 il 69% degli americani ultraquattordicenni ha varcato il portone di una biblioteca pubblica.

E certo tuttavia che ormai negli USA la biblioteca è un luogo nel quale il rumore delle pagine sfogliate è stato sostituito da quello del ticchettio sulle tastiere dei PC. Un'istituzione che, insieme all'attività tradizionale di consultazione dei testi, offre i servizi più impensati in un Paese a corto di strutture pubbliche d'accoglienza: dal doposcuola dove i ragazzi fanno i compiti e giocano in attesa che i genitori tornino dal lavoro fino, addirittura, all'ospitalità degli homeless.

E infatti il numero dei volumi presi in prestito cala ovunque (meno 6%, in media). Nella sola Public Library di New York nel 2009 sono stati ritirati un milione di libri in meno. Eppure, come detto, le 123 mila biblioteche degli Stati Uniti oggi appaiono più affollate che in passato. O meglio, le volte gotiche delle sale di lettura sono spesso semivuote, ma i sotterranei, sempre più spesso attrezzati con postazioni internet e playstation, sono un formicaio.



1: Ecco come una biblioteca di New Plymouth (Nuova Zelanda) sceglie di rappresentare la sua evoluzione degli ultimi 25 anni: dal luogo del silenzio a spazio sociale.

La spiegazione sta proprio nella rapida trasformazione di questi luoghi in centri sociali che, oltre a dispensare cultura, offrono vari servizi, a partire dall'assistenza a chi cerca lavoro. Le domande d'impiego, ormai, si fanno online, ma più di un terzo della popolazione non ha un computer o non ha, comunque, accesso a

Internet.

Nel 2010 questo cambio di scenario viene attestato in un documento ufficiale dell'Ifla - International Federation of Library Associations and Institutions, questa organizzazione che rappresenta biblioteche e bibliotecari in tutto il mondo in una serie di linee guida<sup>3</sup> per biblioteche pubbliche sancisce:

- La missione della biblioteca pubblica è fornire risorse e servizi in una varietà di mezzi per soddisfare i bisogni di gruppi e individui per quel che riguarda l'istruzione, l'informazione e lo sviluppo individuale (inclusi svago e tempo libero).
- La biblioteca pubblica è un'istituzione accessibile a tutti che fornisce accesso alla conoscenza con documenti a stampa e in altri formati (ad es. fonti multimediali e reperibili in internet) per supportare l'istruzione - formale - informale (conoscenze che servono per il lavoro o per la vita di tutti i giorni).
- Le biblioteche devono estendere le tradizionali operazioni di reference (uso del catalogo e del materiale a stampa) alla formazione degli utenti sull'uso dei computer per trovare le informazioni valutare la qualità di quelle informazioni.
- La biblioteca pubblica ha un ruolo essenziale in quanto spazio pubblico e luogo d'incontro. Ciò è particolarmente importante nelle comunità in cui ci sono pochi luoghi in cui le persone possono incontrarsi. A volte viene chiamata il salotto della comunità.
- L'uso della biblioteca per esigenze di ricerca, istruzione, ma anche tempo libero, porta le persone ad avere un contatto informale, e offre un'esperienza sociale positiva.
- Gli edifici che ospitano le biblioteche dovrebbero essere progettati e costruiti per rafforzare le attività culturali e sociali che supportano gli interessi della comunità.
- La biblioteca agisce come un'agenzia per lo sviluppo individuale e sociale, e può essere un positivo agente per il cambiamento nella comunità.

Come si vede la questione legata alla dotazione, estensione, aggiornamento e qualità della collezione di libri presenti in biblioteca focus del bibliotecari di tutto il mondo per almeno 200 anni di storia collettiva, in questo scritto, non viene che marginamente considerata.

Secondo alcuni studiosi italiani questo nuovo cambio di paradigma per la biblioteca cittadina è stimolato principalmente da nuovi assetti urbani e sociali. Secondo Massimo Coen Cagli<sup>4</sup> (conosciuto soprattutto come docente di fundraising per le biblioteche) la biblioteca sociale sarà potenziale baluardo della socialità in un'epoca di dismissione.

In un contesto in cui la soddisfazione di una serie di bisogni culturali e sociali non è più garantita da altre istituzioni sociali. In cui circoli culturali, associazioni, sedi di

---

3 I seguenti punti sono stati tradotti dall'autrice di questo contributo, il documento completo risulta piuttosto tecnico e complesso per cui le indicazioni fondamentali allo scopo di questo elaborato sono state raccolte e sintetizzate, il testo completo non è disponibile in versione italiana per chi volesse approfondire il riferimento bibliografico è il seguente *IFLA Public Library Service Guidelines*, by Christie Koontz and Barbara Gubbin, Munich: De Gruyter Saur, 2010.

4 *Ritorno al futuro. Le biblioteche, bene pubblico della comunità*, contributo di Massimo Coen Cagli, nel periodico «*Biblioteche oggi*», n.31 (del 2013), p. 20-28.

partito, case del popolo, ma anche cinema, teatri, e oratori spesso stanno chiudendo. L'anima e l'identità sociale delle biblioteche sta nelle cose che vi avvengono e che vanno oltre il mandato tecnico amministrativo del servizio bibliotecario.

Tra chi ha scritto e pensato di biblioteca sociale un posto di rilievo spetta certamente a Antonella Agnoli in quanto è stata pioniera sulla carta quanto sul campo, nel 2002 apriva a Pesaro la nuova Biblioteca San Giovanni. Alla Agnoli il compito di gestire il rinnovamento come direttrice. Collocazione, ristrutturazione, arredi e non per ultimo un piano di comunicazione innovativi contribuirono a fare della San Giovanni la biblioteca più osservata dall'Italia e dall'estero, un esperimento sociale, un'innovazione urbana? Le due cose assieme.

Il marchio della biblioteca, il suo "brand" e il suo desiderio di riconoscibilità si fondavano sul segmento di pubblico auspicato, quello individuato come importante per il futuro: i bambini. Per agganciare questi nuovi interlocutori fin dalle prime fasi del progetto venne organizzato un "trasloco" dei libri dalla vecchia alla nuova sede effettuato dai bambini stessi e dalle loro mamme grazie a carriole, biciclette, valige su ruote. La giornata che apparve a tutti come una bella festa di piazza riverberò una luce diversa sulla biblioteca che fu. Niente tagli del nastro o discorsi di politici la biblioteca era immediatamente pronta ad entrare in funzione, la dimensione ludica fondamentale, tutti i servizi all'infanzia particolarmente curati (fasciatoi, poltrone per l'allattamento, mobili e ausili adatti ai piccoli) aveva inizio la prima fase della rivoluzione della Agnoli il "riposizionamento"<sup>5</sup> del "brand" biblioteca.

Per posizionamento nel marketing si intende la capacità di interessare un pubblico creando un'immagine positiva e duratura del "brand" o del prodotto, nel nostro caso riposizionare la biblioteca significava cancellare le immagini stereotipate e negative che i potenziali utenti avevano per sostituirle con una concezione nuova e desiderabile.

La biblioteca non è più un luogo buio, silenzioso e polveroso adatto solo a dotti e studiosi ma un posto divertente dove giovani e bambini vanno per incontrarsi e stare bene assieme.

Tutto negli spazi della biblioteca doveva trasmettere il messaggio che ci possono essere luoghi pubblici più piacevoli e conviviali degli spazi commerciali o di quelli privati. Per la San Giovanni gli obiettivi erano 3: avere un luogo accogliente aperto a tutti, avere un luogo aperto la domenica, offrire un punto di incontro tra persone.

Per David Lankes, vero guru della biblioteconomia moderna<sup>6</sup> non c'è alcun futuro possibile per le vetuste forme di biblioteca e l'unica istituzione pensabile è la

---

5 Il concetto di riposizionamento ha per le biblioteche un risvolto anche amministrativo di una certa importanza che qui accenneremo solamente. Le biblioteche ora appartengono come competenze al settore dei beni culturali, materie quali la tutela e la valorizzazione dei beni sono centrali all'interno di tali politiche. Tuttavia le biblioteche moderne non hanno un patrimonio storico da proteggere, i libri che detengono sono una collezione effimera e rinnovabile e il loro vero "tesoro" non è libro ma l'utente! Un cambio d'ordine amministrativo dovrebbe quindi corrispondere ad una divisione tra le biblioteche storiche-beni culturali e le biblioteche moderne che dovrebbero far riferimento al macro settore del welfare.

6 *Atlante della biblioteconomia moderna* (edizione italiana a cura di Anna Maria Tammaro e Elena Corradini), editrice Bibliografica, 2014.

biblioteca sociale. Per Lankes è la disintermediazione informativa la vera responsabile di questo mutamento di scenario. La disintermediazione è quel processo scaturito dalla recente disponibilità per sempre più ampie fasce di popolazione di una mole di conoscenze e informazioni superiori alla loro capacità di fruizione. In estrema sintesi la possibilità di accedere mediante il proprio PC di casa o dispositivo mobile a libri, dizionari, enciclopedie, musica e film di ogni genere rende non solo superflua la visita alla biblioteca locale ma inutile qualsiasi ruolo di intermediazione del bibliotecario.

Superare tale impasse è possibile solo se le vecchie strutture bibliotecarie vestiranno i panni di una nuova missione favorendo l'apprendimento permanente e l'incontro tra cittadini anche nell'ottica della "peer education" e nei processi di apprendimento informale. La biblioteca di Lankes è veramente un centro civico, un ibrido tra una biblioteca, videoteca, mediateca, una caffetteria e un centro di formazione. E in tutto ciò il bibliotecario riveste l'insolito ruolo di animatore culturale cercando di sollevare e vivificare le risorse personali espresse dalla collettività per il bene della comunità stessa.

Una concretizzazione di questo spirito pare essere nata a Londra con gli Idea Store che tratteremo nel prossimo paragrafo.



*2: Biblioteca San Giovanni di Pesaro, ampi spazi che invitano alla sosta e illuminazione naturale come elementi ambientali irrinunciabili*





3: Biblioteca San Giovanni di Pesaro, l'entrata tutta a vetri e prospiciente la piazza, lontano dall'immagine abituale degli ingressi monumentali delle biblioteche storiche.

### **Luci ed ombre degli Idea Store**

Per alcuni anni gli Idea Store hanno rappresentato per il settore bibliotecario l'esempio concreto di tutto ciò che era nuovo e bello. Il trend positivo veniva (come molte tra le mode più affascinanti) da Londra. Tutto quello che anche noi in Italia avremmo dovuto assolutamente fare, se solo avessimo avuto il coraggio e la lungimiranza. Il fatto che l'ideatore (e direttore) di queste biblioteche sociali così moderne fosse l'italianissimo Sergio Dogliani, aggiungeva una punta di interesse e campanilistico orgoglio a tutti i commenti. Oggi, ad anni di distanza molto dell'entusiasmo si è spento e forse alcune crepe sono venute alla luce.

Cominciando dall'inizio e vediamo che gli Idea Store<sup>7</sup> sono sia delle biblioteche che qualcos'altro. Sono delle vere e proprie biblioteche, con una ricca collezione di libri, CD, DVD e materiali online, ma sono anche dei centri dove si possono fare molte altre cose: prendere il the o pranzare nelle caffetterie, partecipare ad incontri con autori o a concerti, frequentare uno dei mille corsi che vengono organizzati ogni anno per adulti e famiglie (moda e cucito, yoga, lingue, danza, cucina, aerobica, design, informatica, eccetera), fare i compiti con l'aiuto di insegnanti in tirocinio, e così via. Il tutto con orari molto ampi:

<sup>7</sup> Ne parleremo sempre al plurale perché non si tratta di una biblioteca ma di un sistema di biblioteche che rispondono alla medesima filosofia, offrono gli stessi servizi e, come ambienti e segnaletica, sono assolutamente identici. Si tratta di una sorta di franchising applicato al mondo delle biblioteche.

71 ore di apertura,  
7 giorni alla settimana,  
357 giorni all'anno.

La prima idea nasce dal Direttore della cultura, insieme con la Direttrice del servizio bibliotecario di Tower Hamlets che è una municipalità di Londra Est. Nel 1998, vedendo che le biblioteche pubbliche del quartiere erano all'ultimo posto (come utenza) tra i 32 comuni di Londra, si sono semplicemente chiesti: perché? Ma invece di chiederselo solo tra di loro, o ad altri operatori nel comune, hanno deciso di chiederlo alla popolazione. Da lì l'idea di condurre una vera e propria inchiesta di mercato, non fatta in casa attraverso questionari poco affidabili, ma investendo notevoli fondi con uno dei maggiori operatori nel campo delle ricerche di mercato. Il processo è durato quasi un anno, ed ha coinvolto la cittadinanza in molti modi: incontri aperti con il pubblico ed altri mirati alle comunità specifiche, banchi davanti ai maggiori supermercati o ad eventi culturali all'aperto. Sono state addirittura selezionate, da un grande focus group, seicento persone che rappresentavano i residenti per età, genere, classe sociale, etnia, eccetera. Con queste persone sono stati organizzati appuntamenti di oltre un'ora, a casa loro, durante i quali gli operatori hanno potuto porre domande approfondite<sup>8</sup>.

Nessun comune aveva condotto un'inchiesta di così ampio respiro prima di allora (e dubito che altri l'abbiano fatto dopo), ma i dati qualitativi, oltretutto quantitativi, che sono stati ricavati si sono poi rivelati impagabili. Dopo il sondaggio è stato incaricato il Bisset Adams, uno studio di architettura e comunicazione, e con gli amministratori della biblioteca ha preso vita la struttura e l'immagine del primo Idea Store, che è un nuovo modo di intendere la biblioteca pubblica. Mettendo in atto le indicazioni date dai residenti, si è creato un servizio che amalgama la lettura e l'istruzione, in modo sinergico, in edifici di alta qualità, localizzati al centro della vita di quartiere.



*4: Idea Store Londra. Assolutamente ricercata la continuità spaziale tra le aree adibite al ristoro e le zone per lo studio e la ricerca più tradizionalmente bibliotecaria.*

---

<sup>8</sup> I volontari che si rendevano disponibili all'intervista a domicilio ricevevano un compenso di 25 sterline l'ora.

A quanti chiedessero a Dogliani perché non chiamarli Library ma cercare una nuova denominazione che strizza l'occhio al mondo del commercio risponde che la scelta del nome era stata strategica: si è preso atto del fatto che la parola biblioteca, per quanto ancora bella ed affascinante per molti nel settore (e per alcuni cittadini), non ha necessariamente connotazioni positive nel quartiere in questione, dove molti provengono da una cultura che non conosce una realtà di biblioteca pubblica gratuita e facilmente accessibile. Per chi è cresciuto in Bangladesh, per esempio (ma anche in altri paesi in via di sviluppo), la parola biblioteca vuol dire tutt'altra cosa che nel mondo occidentale: le poche biblioteche che esistono lì sono perlopiù rivolte a studiosi ed intellettuali, non alla gente comune. Sapendo che la parola avrebbe escluso una gran parte degli utenti potenziali, è stato logico aver cercato una parola diversa. La parola store in inglese ha doppia valenza: una commerciale, nel senso di grandi magazzini — ed è stata scelta apposta perché il linguaggio commerciale è facilmente riconosciuto dalla gente comune, soprattutto da chi non frequenta le biblioteche — ma store vuole anche dire magazzino, il che spiega la scelta a volte di tradurlo in italiano come magazzino delle idee; anche questa lettura calza, perché con tutti i libri e le risorse digitali che vengono messe a disposizione del pubblico, le idee non mancano. Per finire, la parola idea è molto internazionale (le variazioni in molte lingue sono minime), è sintetica ma allo stesso tempo molto aperta e piena di possibilità.

Negli Idea store si trova innanzitutto uno specchio del mondo, quel microcosmo che si chiama Tower Hamlets, ed è costituito dalle miriadi di persone di ogni provenienza sociale ed etnica che popolano questa parte di Londra. Oltre alla gente, è possibile vedere le numerose attenzioni alla lettura, si può intravedere, nelle caffetterie o attraverso le tapparelle socchiuse delle sale, persone che fanno cose interessanti insieme: leggono i giornali in lingua straniera, discutono di politica, studiano, si rilassano, invitano clienti per una riunione d'affari, fanno ripetizione con un insegnante, giocano a scacchi, escono di casa (o dalla casa di cura) dopo un periodo di degenza, si reintegrano nella comunità apprezzando poesie e classici della letteratura leggendoli ad alta voce, insieme, guidati dal personale interno. E tutti vedono l'Idea Store come un posto veramente per loro, un centro polivalente, accessibile, neutrale, che appartiene veramente a tutti, qualunque sia il bagaglio personale.

Un'altra cosa che si può notare entrando (sia fisicamente negli edifici, ma anche virtualmente nel sito), è che gli Idea Store sono anche il centro d'informazioni per eccellenza del quartiere; il punto di partenza (e spesso di arrivo) per qualsiasi tipo di informazione. Il marchio Idea Store, che è registrato, appare sempre con un sottotitolo che riassume il core business: "library, learning, information". L'obiettivo principale, è sempre quello di allargare (e non solo aumentare) la partecipazione, in modo di raggiungere l'utenza totale del quartiere<sup>9</sup> Questo avviene attraverso le politiche di aggregazione, mirate a rimuovere le barriere che

---

<sup>9</sup> Le biblioteche italiane che vengono considerate autorevoli e ben riconosciute dalla cittadinanza raramente raggiungono un indice di impatto del 20% tale indicatore sta a significare che solo il 20% (o meno) della popolazione potenzialmente servita da quella biblioteca ne ha usato i servizi nell'ultimo anno.

impedivano, prima degli Idea Store, la partecipazione. Allora, molti degli eventi e delle attività si propongono sono rivolti a famiglie o ad adulti spesso poco abbienti e con una conoscenza limitata della lingua inglese: perciò esistono molti corsi di inglese, materiali di lettura adeguati a chi sta imparando la lingua. Anche la localizzazione è importante e gli Idea Store sono tutti collocati in punti di grande afflusso. Gli stabili hanno un design ideato con l'intento di attirare un pubblico spesso intimidito dall'aspetto austero di istituzioni come le biblioteche di stampo tradizionale. Per esempio, l'ingresso è invitante, con molte vetrate, il bancone centrale (di solito simbolo di autorità) è volutamente pensato in modo che non sia preponderante appena si entra.



*5: Idea Store Londra. La facciata assolutamente si confonde nella vitalità della piazza, le ampie vetrate fanno asomigliare la struttura ad un centro policommerciale.*

Il comportamento che ci si aspetta dagli utenti, una volta entrati, è molto più in linea con quello che si adotta in un grande magazzino o altro luogo pubblico ad alta frequentazione; si basa sul buonsenso, senza bisogno di imporre regole che non sono necessarie come quello del silenzio assoluto e del deposito di borse e altro negli armadietti<sup>10</sup>. Non solo, si può consumare un panino o prendere un caffè dovunque nello Store, così come si può usare il cellulare, basta farlo prendendo in considerazione anche i bisogni degli altri. Tutto questo non comporta danni alle collezioni, né episodi di anti-socialità.

Gli Idea Store esistono da ormai 10 anni. Il progetto finale comprende sette Idea Store, che hanno sostituito le 13 biblioteche e i sei centri di formazione esistenti prima del 2002. Sia le biblioteche sia i centri erano spesso edifici piccoli, vecchi e

---

<sup>10</sup> Vera tortura per tutti gli utenti di biblioteche italiane.

fatiscenti, con orari molto ridotti, localizzati quasi tutti in posti decentrati, quindi difficili da raggiungere. Finora sono stati aperti cinque Idea Store. Idea Store Bow (2002) ha una superficie di 1.100 m<sup>2</sup>, come quella di Idea Store Chrisp Street (2004). Idea Store Whitechapel (2005) è 3.500 m<sup>2</sup> e Idea Store Canary Wharf (2006) 940 m<sup>2</sup>. Idea Store Watney Market (2013) avrà una superficie di 1.200 m<sup>2</sup>. In generale, dunque, con l'eccezione di Whitechapel, gli Idea Store sono edifici ampi ma non enormi e dispersivi devono infatti essere anche facilmente gestibili dal personale di turno e sostenibili come costi per il funzionamento. I finanziamenti sono interamente pubblici, 35 milioni di euro per la costruzione dei primi quattro (dei quali 24 milioni dal governo, ed il resto dal comune, attraverso la vendita dei vecchi edifici). La gestione è interamente a carico della municipalità di Tower Hamlets, ed il bilancio attuale è intorno ai 7,5 milioni di euro. Il personale è di 170 unità a tempo pieno tutti con un posto di lavoro a tempo indeterminato. Gli Stores più piccoli hanno in media un organico di 14 persone. Dei 190 in organico, 130 lavorano a contatto con il pubblico. A questo vanno aggiunti circa 150 docenti precari, che insegnano nei vari corsi; a loro viene rinnovato il contratto di anno in anno, a seconda della richiesta. Il budget per i corsi è di circa 3 milioni di euro. Dove sono quindi le ombre in questo quadro? Dal lato del personale vediamo che i ritmi e le modalità di lavoro sono talmente faticose che il turnover è serratissimo e anche in anni di difficoltà nel reperimento di lavoro i licenziamenti sono continui<sup>11</sup>. Dal lato dei successi con l'utenza vediamo che se la frequenza è buona è il reale utilizzo che non riesce a sfiorare la soglia del 6-10% quindi è un bel posto dove andare ma la fruizione dei servizi, che siano corsi, incontri e attività, la lettura o la visione in vari supporti non conquista. C'è da chiedersi quindi se il motivo fondamentale nella creazione di un ambiente gradevole è soprattutto agevolare il contatto con svariate opzioni di autoformazione o è sufficiente creare una casa per la collettività. Ulteriore punto sfavorevole riguarda le pretese di socializzazione dell'Idea Store se è vero che è diventato un punto per l'incontro altrettanto veritiero è che si trasferiscono relazioni pregresse nel nuovo ambiente e non si intessono nuove relazioni. Ovvero si incontrano gli amici della propria etnia e classe sociale sostituendo al salotto di casa il "salotto" comune ma non si intraprendono movimenti di coesione sociale che la municipalità con tanto interesse tenta di agevolare. In particolare si è notato che madri di bambini molto piccoli e anziani di fatto disertano la struttura così come persone di età media e origini asiatiche. Molta strada sembra quindi da percorrere sulla strada del centro di interesse generale anche se di fatto rappresenta ancora l'opzione più coraggiosa in atto.

---

11 Per garantire il contenimento delle spese i turni di lavoro sono molto lunghi e il bibliotecario è privo di una scrivania per poter seguire camminando gli utenti nei vari ambienti e per poter mostrare e toccare le risorse disponibili agevolando i cittadini di recente immigrazione.

## ***Gli scettici***

Ovviamente gli scettici nei confronti della biblioteca sociale non mancano, tra le voci più autorevoli troviamo quella di Michael Godman, ex presidente dell'American Library Association. Che dice: "Se volete riempire sale di lettura poco frequentate con tavoli da ping pong e giochi elettronici, fate pure. Organizzate anche tornei di poker se volete. Ma non pretendete di continuare a chiamare quei luoghi biblioteche pubbliche. L'argomento secondo il quale i ragazzi vengono da noi per divertirsi coi videogame e poi pensano: - già che sono qui quasi quasi prendo a prestito quel libro di Dostoevskij - a me pare semplicemente ridicolo"<sup>12</sup>. Questo tipo di obiezioni nascondono al contempo una verità e un tranello. La verità è che le biblioteche e i bibliotecari si sono specializzati per anni per diventare credibili e insostituibili in un abito di riferimento molto particolare che è la cultura e la diffusione e conservazione della conoscenza. Se in questo campo sono degli specialisti in altri risultano assolutamente degli sprovveduti e rischiano nei tentativi di trascurare il loro "core business". D'altro canto nelle parole di Godman traspare il vecchio pregiudizio del vecchio contro il nuovo, della cultura alta (perché classica, affermata, che ha superato la prova delle mode) contro la cultura nuova, popolare, di successo commerciale. Negli anni settanta era la guerra contro i fumetti e contro la narrativa di genere oggi la soglia si è spostata contro blog e narrazioni frammentate, e contro il gaming inteso come giochi di ruolo e videogiochi. Appunto Dostoevskij contro un videogioco.



*6: La biblioteca comunale di Fiorenzuola D'Arda, è stata la prima in Italia a introdurre i videogiochi in biblioteca e organizzare eventi di gaming.*

---

<sup>12</sup> Stralcio di intervista riportato dal "Corriere della Sera", inserto culturale del 24 gennaio 2011. Articolo di Massimo Gaggi dal titolo: *La biblioteca sociale: non solo libri, ma lavoro e integrazione Così un Paese che non dispone di molti ammortizzatori sociali reinventa la missione delle public library.*

Posizioni meno apocalittiche e più integrate oltre che supportate da argomentazioni solide provengono per l'Italia da una sola voce: Riccardo Ridi.

Secondo il docente di biblioteconomia di Ca' Foscari le biblioteche sociali sono veramente rivoluzionarie quando si prefiggono di recuperare e ampliare il numero degli utenti, l'entità dei finanziamenti pubblici ricevuti e la consistenza dell'apprezzamento sociale (tutti indicatori purtroppo in brusca caduta recentemente) rinunciando alla tradizionale centralità, per i servizi bibliotecari, dell'intermediazione documentaria e creando o incrementando, invece, servizi rivolti prevalentemente allo sviluppo dell'apprendimento e della socializzazione tra gli utenti. Tuttavia rischiano di servirsi di un arma a doppio taglio<sup>13</sup> quando si votano, nei casi estremi, alla fornitura di qualunque cosa possa risultare a qualsiasi titolo interessante per la comunità di riferimento.

Tale metamorfosi delle finalità di fondo delle biblioteche, comprensibilmente motivata dal mero istinto di sopravvivenza delle istituzioni e dei relativi posti di lavoro, può avvenire in modo surrettizio e quasi inconsapevole (come nelle tante biblioteche che quotidianamente si inventano le iniziative più bizzarre pur di attirare qualche utente in più senza minimamente porsi il problema della maggiore o minore coerenza rispetto alle finalità istituzionali) oppure, più apertamente e consapevolmente, sulla base di esplicite argomentazioni che richiamano il bisogno di un centro di incontro fra i cittadini e di iniziativa culturale per creare un nuovo spazio urbano affinché il baricentro dei servizi si sposti sugli utenti stessi.

Secondo Ridi la più completa, articolata ed esplicita teorizzazione dell'ideologia della biblioteca sociale è riassumibile in questo pseudosillogismo:

A) la società ha bisogno di, o comunque chiede, X;

B) le biblioteche sono istituzioni pubbliche al servizio della società;

C1) quindi le biblioteche devono soprattutto fornire X.

Laddove la conclusione C1) sarebbe corretta solo se le biblioteche fossero l'unica istituzione sociale (pubblica o privata) esistente e se nella sua formulazione ci fosse un "anche" al posto del "soprattutto". La vera conclusione deducibile logicamente dalle premesse A) e B) è invece:

C2) quindi le biblioteche, insieme a tutte le altre istituzioni sociali (sia private che pubbliche) nel loro complesso, devono anche fornire X.

I servizi sociali, culturali o di qualunque altro tipo diverso da quelli bibliografici e documentari forniti dalle biblioteche sociali sono quasi sempre utili o quantomeno gradevoli, almeno per una parte della comunità di riferimento. Ma non è detto che essi possano e debbano essere erogati proprio dalle biblioteche e non da altri soggetti, pubblici o privati, più direttamente coinvolti, più attrezzati, più competenti e più specificamente finanziati a tale scopo.

A tale questione di principio si aggiunge, nell'attuale pessima congiuntura economica, la scarsità di risorse finanziarie e umane a disposizione delle biblioteche, soprattutto in paesi come il nostro, dove comunque esse non sono mai state una priorità per politici e amministratori. Tale mancanza di mezzi rende già così arduo il conseguimento degli obiettivi minimi delle funzioni bibliotecarie standard previste nelle linee guida internazionali e nelle carte dei servizi delle singole biblioteche che è difficile immaginare da dove anche i più fantasiosi dei

---

<sup>13</sup> *La responsabilità sociale delle biblioteche: una connessione a doppio taglio*, contributo di Riccardo Ridi apparso sul mensile "Biblioteche oggi" numero di aprile 2014.

bibliotecari riescano a recuperare il tempo e i soldi per progettare, pubblicizzare e gestire servizi “aggiuntivi” rischiando di avere biblioteche che forniscono ai propri utenti il superfluo non in aggiunta, ma al posto dell’indispensabile. Oltretutto, paradossalmente, la “svolta sociale” effettuata dai bibliotecari per autodifesa corporativa potrebbe rivelarsi, sul lungo periodo, un autogoal per la loro stessa corporazione. Infatti, se le biblioteche perdono o comunque indeboliscono la propria identità, annacquando la loro specifica vocazione bibliografica, informativa e documentaria e trasformandosi in generiche agenzie di servizi socioculturali, ciò potrà forse attirare visibilità e finanziamenti per qualche anno, ma a lungo termine non sarebbe forse più razionale per i ministeri, le università e le amministrazioni locali a cui afferiscono sostituirle con altre tipologie di istituzioni, meglio attrezzate per la “socializzazione” da altro personale professionale non certo da bibliotecari? Ridi Invita in sintesi a ritirarsi dalla fuorviante moda della biblioteca sociale per tornare sui “fondamentali” della professione e del servizio, ovviamente aggiornati tecnologicamente ma sempre centrati al mondo del libro.

Tale posizione ovviamente lascia il campo aperto a scenari abbastanza ovvi: il servizio informativo di base in biblioteca non è più richiesto perché tali bisogni sono soddisfatti da altri media a ricerca individuale (internet con wikipedia, tutorial, e e-learning) potrà resistere in maniera residuale per settori di elevata specializzazione ma se il servizio bibliotecario standard non è più richiesto dal 95% degli utenti della biblioteca perché i servizi e le strutture dovrebbero rimanere aperti. Non è forse coerente il ritorno alle origini con il fatto che la maggior parte delle biblioteche se non riconvertite dovrebbero chiudere?

## **Rigenerazione di spazi urbani e progettazione partecipata per le biblioteche**

Gli ultimi quindici anni sono stati caratterizzati in tutto il mondo occidentale - e non solo - da una grande spinta alla costruzione di nuove biblioteche, soprattutto pubbliche, ma anche universitarie e di altre tipologie, o alla ristrutturazione di edifici storici allo scopo di garantire sedi più ampie a biblioteche preesistenti o a biblioteche di nuova istituzione. Le dimensioni di tali nuove biblioteche sono sempre piuttosto consistenti. Tale gigantismo costruttivo stride profondamente con l'allarmante calo dei lettori in Italia<sup>14</sup> e in Europa e con la constatazione che l'abitudine alla biblioteca è nei cittadini un tratto di nicchia.

D'altra parte, non si può fare a meno di sottolineare che la maggior parte degli interventi architettonici che hanno riguardato le biblioteche sono inserite all'interno di progetti urbanistici più ampi e sono spesso il risultato di una felice coincidenza tra politiche nazionali e iniziative locali e tra politiche sociali e urbanistiche generali e scelte più strettamente culturali e bibliotecarie. In sostanza, il fervore di realizzazione di nuove biblioteche che si è registrato negli ultimi anni matura, più che all'interno di un rinnovato interesse per le biblioteche, all'interno del tentativo delle città - grandi soprattutto, ma anche medio-piccole - di ridare vitalità agli spazi

---

<sup>14</sup> Dal *Rapporto sullo stato dell'editoria in Italia 2014* a cura dell'Ufficio studi Associazione Italiana Editori si evince per il 2014 un ulteriore calo del 6,1% dei lettori.



pubblici, riconquistando quella parte dei cittadini ormai inevitabilmente attratta dagli spazi privati e dalle cittadelle dello shopping, facendo appello in alcuni casi a un'idea del tutto teorica della biblioteca. I governi cittadini, soprattutto in quelle città la cui economia è fondata sui flussi, sono fortemente impegnati nel cercare di attirare nuovamente i residenti e le diverse categorie di popolazioni in movimento nei centri storici o nei nodi urbanistici rivitalizzati, anche puntando su architetture innovative e spettacolari.

Ne sono un esempio le biblioteche comunali torinesi, la cui progettazione - soprattutto nelle sedi delle periferie ha inteso dare un apporto specifico ai processi di riqualificazione urbana e culturale della città di Torino.

Il rapporto tra biblioteca e città intesa come centro urbano di media o grande entità risulta molto stretto.

Di fronte ai cambiamenti sociali, economici e culturali in corso, le città sono chiamate a modificarsi e riorganizzare lo spazio abitato in base a nuovi principi e a nuove logiche di sviluppo: da questo punto di vista i “vuoti urbani” e gli spazi non più utilizzati si offrono come opportunità per ripensare le funzioni del territorio sviluppando nuove sinergie tra pubblico, privato e sociale.

Il tema della rigenerazione urbana sostenibile, a causa dell'esaurimento delle risorse energetiche e delle pessime condizioni del patrimonio edilizio costruito nel dopoguerra è la questione prioritaria nelle politiche di sviluppo dei prossimi anni.

Questione da intendersi non solo come materia rilevante nella pratica urbanistica, ma come una politica per uno sviluppo sostenibile delle città, limitando la dispersione urbana e riducendo gli impatti ambientali insiti nell'ambiente costruito: frenare il consumo di nuovo territorio individuando aree da tramutare in servizi e luoghi di aggregazione come le biblioteche sociali.

In città sempre più disgregate a causa dell'incontrollata crescita degli ultimi decenni, la riqualificazione delle periferie deve essere il punto di partenza per poter dare una svolta ad una situazione precaria sia a livello edilizio che ambientale. L'assenza di spazi pubblici di qualità e il consumo del suolo arrivato al livello di guardia, hanno determinato consapevolezza da parte dei cittadini con richiesta di interventi e di soluzioni

Vi è ormai la consapevolezza della chiusura di un ciclo storico postbellico, durato oltre sessant'anni, e caratterizzato da un'espansione disordinata che non ci possiamo più assolutamente permettere.

La questione dei “vuoti urbani” ovvero di aree pubbliche o private dismesse e abbandonate da anni all'interno delle nostre città è stata sollevata e portata all'attenzione di tutti grazie al rilevante contributo di Italia Nostra. Non tutti sanno però che sovente nella progettazione anche partecipata alla cittadinanza circa la conversione urbana di tali metrature la richiesta di avere biblioteche, centri civici, e parchi e luoghi di socializzazione per l'infanzia sono tra i più testimoniati.

Gi esempi in tal senso non mancano ecco una rapida carrellata:

- MABIC. La nuova Biblioteca Comunale di Maranello, progettata dall'archi star Arata Isozaki & Andrea Maffei e inaugurata nel 2011. Un totale di 1175 mq per un progetto di riqualificazione urbana che ha visto sostituire uffici amministrativi in disuso con spazi polivalenti orientati con particolare attenzione al pubblico di bambini e giovanissimi.

- Movimento – la nuova biblioteca pubblica di Chiavasso realizzata a ridosso di una stazione in disuso e collocata all'interno di un nodo d'interscambio modale ferrovia/gomma rispondendo così a nuovi criteri di funzionalità che ne fanno un centro culturale oltre che per la città, per tutto il chivassese.

- Nuova biblioteca di La Spezia realizzata come una porta di accesso alla città sul sedime di capannoni abbandonati dall'ex azienda di trasporti Fitram.

Tuttavia la testimonianza più interessante è quella di Palermo e del quartiere popolare e afflitto da varie problematiche sociali Ballarò. In questa realtà si è sommata la volontà degli amministratori di ristrutturare degli stabili di prego ma in disuso come quelli afferenti alla chiesa settecentesca della Confraternita degli Algozirii unita alla volontà dei cittadini organizzati per attivarsi contro la deriva di un un centro storico, fortemente degradato, nel quale ancora vivono tante famiglie povere, che hanno resistito alla deportazione verso i quartieri periferici.

L'Associazione di promozione sociale Le Balate ha deciso di aprire e gestire una biblioteca ragazzi manifestando atto di resilienza e sfida alla cultura imperante del disfattismo. I volontari si sono impegnati per offrire proposte di qualità e dall'alto potere educativo per attrarre bambini e ragazzi verso la lettura, il gioco e la relazione e lo scambio di esperienze all'interno “spazio urbano pacificato” dove tutti, a cominciare dai bambini, possono trovare libri, si possono incontrare, intrecciare relazioni e intessere speranze.



*7: Laboratori creativi per i più piccoli gestiti dai volontari nella biblioteca Le Balate e Palermo nel quartiere di emergenza sociale Ballarò*

## **Volontari in biblioteca**

### ***Tante forme poca chiarezza***

I volontari possono entrare in biblioteca in moltissimi modi, esistono da sempre modalità cui utenti affezionati all'istituzione bibliotecaria chiedono e ottengono di svolgere qualche mansione rutinaria. Queste modalità, che nei piccoli centri a volte non vengono né formalizzate né normate, sono la forma embrionale di un processo che ha portato negli ultimi anni all'ingresso di un vero e proprio esercito di volontari in biblioteca.

Il volontario singolo<sup>15</sup> è la forma elementare che riferivamo sopra, un cittadino che ama i libri e la biblioteca e si trova a disporre di alcune ore libere. Offre il suo tempo ed entra a far parte dello staff della biblioteca.

E' tuttavia il volontario associato la forma più diffusa e di tangibile beneficio alla biblioteca, stiamo parlando di gruppi organizzati che si occupano in maniera specializzata solo di alcuni aspetti della biblioteca, primo fra tutti la promozione della lettura. Tali gruppi sono diffusi in tutta Italia e si chiamano con una certa ricorrenza "Amici della biblioteca" che siano associazioni registrate o meno il loro scopo è quello di promuovere la lettura e l'uso della biblioteca organizzando una serie di attività ed eventi collaterali volti ad attirare nuove fasce di cittadini nei locali della biblioteca. Stagisti e tirocinanti a vario titolo e natura vengono spesso equiparati e confusi con forme di volontariato ma in questo caso la preponderanza di esigenze formative dell'individuo e la loro stretta dipendenza dall'organismo di formazione convenzionato (sia essa università o istituto di formazione superiore) li distinguono chiaramente. Caso simile ai "lavoratori socialmente utili" che volontariamente si mettono a disposizione delle istituzioni per completare una carriera interrotta da cassaintegrazione e mobilità ma continuano a percepire seppure in forma residuale un compenso stipendiale integrativo. Diverso ancora il caso dei "lavori di pubblica utilità" ovvero del personale che giunge in biblioteca per lavorare alcune ore come atto restitutorio nei confronti della società dopo la comminazione di pene ridotte per illeciti amministrativi, molto utilizzato per la guida pericolosa o in stato di ebbrezza.

Profilo totalmente diverso è invece quello del Servizio Civile Volontario sia esso Regionale o Nazionale. Nel progetto lo spirito di "servizio" alla comunità è fattore predominante e la selezione e formazione dei volontari è tutta improntata in tal senso. Anche qui siamo spesso di fronte alla volontà del giovane volontario di apprendere metodologie professionalizzanti ma non necessariamente si tratta di mansioni in linea con il precedente percorso di studi tanto che per molti è un vero mettersi in gioco con totale disponibilità.

I tutte le forme di volontariato (o meno) viste sopra, esiste un implicito bilancio tra

---

<sup>15</sup> Il comune di Treviso si è recentemente dotato di un regolamento in tal senso predisponendo un albo di volontari da inserire in molteplici mansioni. I singoli volontari stipulano con l'amministrazione comunale un contratto di collaborazione e ricevono formazione in materia di sicurezza e copertura assicurativa adeguata.

le energie che il tutor e l'organizzazione spendono per formare e introdurre il volontario e le energie che ritornano sia sotto forma di ore realmente lavorate che come nuove idee e sistema di relazioni e competenze che il volontario porta in dote. Bisogna sempre rilevare che il volontario "matricola" proprio per la sua natura di "esterno" rispetto all'organizzazione possiede una carica dirompente e innovativa non riproducibile altrimenti. E' colui in altre parole capace di dire che il re è nudo perché vede le incongruenze del sistema o le calcificazioni organizzative che personale interno o volontari di vecchia data non riescono più a rilevare per la forza di routine e consuetudine.

Un ulteriore elemento positivo che depone a favore dei volontari giovani e anziani in biblioteca è quello di cambiare la percezione del luogo da parte degli utenti. Il volontario ventenne imprime con la sua sola presenza una caratteristica di varietà anagrafica e informalità mentre il volontario pensionato più di mille proclami ma solo lavorando al contatto col pubblico ribadisce che la biblioteca è la casa di tutta la cittadinanza, di ogni segmento anagrafico.

Da questo quadro idilliaco dobbiamo tuttavia far spuntare alcuni elementi di perplessità soprattutto rilevabili nella gestione del volontariato strutturato: il Servizio Civile Nazionale e il volontariato associato. Nel primo caso è evidente che alcune realtà bibliotecarie hanno programmato la presenza di tale risorsa al solo scopo di gestire le aperture, addirittura senza fornire affiancamento e formazione o, al limite del lecito gestendo tale personale come sostituzioni di maternità o pensionamento. Per i gruppi di volontari si è invece aperta la strada pericolosa della sostituzione di mansioni semplici ma essenziali un tempo affidate a personale interno. In questi casi la buona regola di attribuire in capo alla forze di volontari solo attività straordinarie e di valorizzazione speciale sembra ancora valida. Etichettatura e manutenzione dei libri, spolveratura degli scaffali anche se mansioni a bassissimo livello di professionalità risultano essenziali per la vita stessa della biblioteca e l'affido ai volontari li mette in un ruolo non più suppletivo e arricchente ma strategico. Ecco come si esprime Davide Imola, responsabile Lavoro Professionale CGIL in occasione di un caso ambiguo: poco importa se le attività collaterali, ma continuative e strutturali nel tempo, non sono l'attività ordinaria della biblioteca: sono pur sempre attività che si svolgono da sempre presso quel luogo per renderlo più fruibile e più interessante e che, fino a oggi non si sono svolte con lavoro volontario ma con attività retribuite. Ecco quindi che il volontario sostituisce la mansione in organico ed è errato.

Quante biblioteche italiane sono in questa situazione?

### ***Il caso Treviso – BRAT biblioteca dei ragazzi***

La biblioteca dei ragazzi di Treviso è una piccola realtà territoriale specializzata in letteratura per l'infanzia. Completamente gestita dal Comune di Treviso risulta essere uno dei primi esempi in Italia a trattare esclusivamente la fascia di età 0-14 anni, la Brat infatti è attiva dal 1969.



8: *Attività di animazione alla lettura in Biblioteca dei ragazzi di Treviso*

Il caso del volontariato in biblioteca a Treviso risulta particolarmente illuminante su quanto possono fare attività promozionali mirate, di qualità e gestite con costanza ed entusiasmo. Contrariamente agli esempi che vedremo nelle pagine successive i volontari in biblioteca sono entrati con una missione ben precisa: rivitalizzare la biblioteca investendo soprattutto sull'immagine e l'attrattiva e agendo nel campo della promozione della lettura. Nel 2010 la biblioteca viveva un forte momento di stagnazione il numero di prestiti di poco superava i 10000 annui e gli utenti attivi<sup>16</sup> erano qualche centinaia. Ben al di sotto quindi delle aspettative per una struttura così radicata nel territorio e afferente ad un potenziale bacino di utenza<sup>17</sup> di una città capoluogo di provincia. Nel 2012 un piccolo gruppo di volontari animato dal desiderio di leggere ai più piccoli (e formato allo scopo da un professionista) si mise in gioco e iniziarono i primi interventi.

Si è trattato di creare un programma di attività accattivanti, semplici e gratuite rivolte alle famiglie per proporre in maniera divertente i libri e la lettura. Animazioni, piccoli laboratori e letture animate sono state programmate con cadenza mensile e collocate strategicamente una domenica pomeriggio ciascun mese.

Nel giro di alcuni mesi si creò un pubblico affezionato e l'affluenza in biblioteca, anche per le normali operazioni di prestito, crebbe notevolmente. Un anno dopo le attività erano entrate a far parte dell'offerta della biblioteca e si dividevano in letture e attività per le classi in visita al mattino e letture e laboratori per la libera utenza (bambini che frequentano la biblioteca coi genitori) gestite quasi

---

<sup>16</sup> Utente attivo per prassi bibliotecaria si definisce la persona tesserata in biblioteca che ha utilizzato almeno una volta nel corso dell'anno un servizio gestionale, di norma è colui che ha fatto almeno un prestito.

<sup>17</sup> Si calcola che il 12% della popolazione residente nel comune di Treviso (in tutto circa 86.000 cittadini) abbia un'età compresa tra gli 0 e i 14 anni. Ecco quindi che l'utenza target per la BRAT è di circa 10000 tra bambini e ragazzi.

esclusivamente nei sabati e domeniche pomeriggio. Con il crescere della domanda il gruppo di lettori dovette far fronte a sempre nuove sfide organizzative e la divisione dei compiti, prima casalinga e casuale dovette essere sistematizzata. Anche i membri del gruppo stesso dovettero crescere in numero per far fronte a tutti gli impegni in programma e i problemi legati alla formazione delle “nuove reclute” si fecero per la prima volta sentire.

Con il crescere della consapevolezza ed esperienza dei volontari anche la questione “qualità dell'offerta” fece il suo ingresso e nuove strategie per avere animazioni più accattivanti, nuove e di impatto furono introdotte.

Nel 2014 a soli due anni dall'introduzione del lavoro dei volontari i prestiti e ogni altro indicatore di benessere della biblioteca era triplicato raggiungendo risultati eccezionali e mai sperati. Nel 2015 l'associazione si costituì e registrò per avere da un lato più tutela e dall'altro per avere voce in capitolo nel dialogo con l'amministrazione.

### ***Il caso Venezia – Querini***

Anomalia veneziana è la Querini Stampalia ovvero una biblioteca pubblica aperta alla cittadinanza veneziana e agli studenti che tuttavia non viene gestita e finanziata dal Comune di Venezia bensì da una fondazione privata. Il suo statuto la codifica chiaramente come biblioteca di pubblica lettura e la connota chiaramente come destinata ad un pubblico popolare, non di specialisti e infatti la biblioteca deve aprire soprattutto quando le altre biblioteche sono chiuse ovvero negli orari serali e notturni e nel fine settimane.

Dal bilancio di missione del 2011 si evince il grave momento di contrazione delle risorse così scrive il presidente Marino Cortese “L'incertezza dei contributi del Comune, solo a dicembre definiti in un'ulteriore riduzione, la drastica riduzione dei contributi regionali e la scomparsa del finanziamento della Fondazione di Venezia, hanno reso necessario prendere decisioni importanti come la riduzione dell'appalto di servizio a Pierreci Codess”.

Ma cosa accadde veramente? La biblioteca aveva sempre funzionato con pochissimo personale interno (solo 7 persone) che si occupava prevalentemente di organizzazione e gestione di compiti ad elevata specializzazione mentre la gestione di portineria, degli accessi e tessere, dei controlli sala, ovvero di fatto garanzia di apertura, era stato appaltato all'esterno e veniva garantito da personale accessorio retribuito.

Nell'impossibilità di contare ancora su questa fonte personale la biblioteca si avvale di un'organizzazione parallela gli Amici della Querini che mobilitando soprattutto personale in pensione riuscì ad offrire una presenza per l'intervallo serale dalle 22 alle 24. Tale assetto è tuttora in funzione l'emergenza temporanea è diventata strutturale.



9: *Una delle sale studio della Biblioteca Querini Stampalia a Venezia*

### **Il caso Bologna – Sala Borsa**

Con il seguente appello alla cittadinanza (vedi immagine 10) si apre forse il caso più spinoso tra quelli ora rappresentati. Infiammò i blog e i social network di bibliotecari e operatori culturali per almeno 6 mesi tanto che su questa vicenda furono chiamati ad intervenire molti esponenti del mondo delle biblioteche e lo stesso presidente dell'Associazione Italiana Biblioteche. Occorre premettere che la biblioteca Sala Borsa di Bologna è la biblioteca di pubblica lettura più innovativa, e più frequentata del paese e che dentro l'istituzione lavorano decine di bibliotecari in parte inquadrati come dipendenti comunali, in parte, e sono la maggioranza, con contratti a tempo determinato presso cooperative di servizi che hanno vinto l'appalto per la gestione di alcune mansioni in biblioteca. Nel clima economico recente poco favorevole ai servizi culturali molte ore di apertura al pubblico erano state tagliate passando da una sostanziale situazione di grande vantaggio per gli utenti tale da farla definire "biblioteca sempre aperta" ad un orario meno esteso. Secondo i promotori dell'iniziativa "BiblioBologna" fu l'associazione che ha proposto a Salaborsa (come alle altre biblioteche bolognesi) di organizzare e offrire aiuto volontario per supplire alla carenza di personale interno. Carenza che non consentiva più di gestire al meglio le potenzialità della biblioteca, ovvero quelle attività culturali e socializzanti che ne dovrebbero animare il cuore. Chi si oppose alla neonata associazione furono principalmente i bibliotecari bolognesi alcuni dei quali allora perdenti posto vedevano che l'amministrazione decideva di ridurre lo stanziamento per i servizi senza ridurre i servizi

# biblioteca.salaborsa

## BiblioBologna

vuoi contribuire alla vita della biblioteca? Associati a BiblioBologna

*Tutto ciò che non viene donato va perduto.*

Dominique Lapierre

Tante sono le persone che frequentano la biblioteca ogni giorno e vedono quanto lavoro c'è dietro: **aiutare chi è alle prime armi** a trovare i materiali, allestire il banchetto dei libri ceduti a offerta libera, **diffondere la conoscenza** dell'estesissima offerta di **cose utili per formarsi**, attività per **socializzare**, **occasioni di svago** che Salaborsa propone da quando è nata. Tante sono anche le persone che, intuendo quanto lavoro tutto questo richieda, ci chiedono continuamente **come poter aiutare**.

Da oggi, è possibile offrire parte del proprio tempo come **volontari** presso questa ed altre biblioteche: è da poco nata infatti l'associazione *BiblioBologna*, gruppo di volontari impegnato nella progettazione di tutta una serie di **iniziative a supporto** delle biblioteche e della loro insostituibile attività. Tutto quel che serve è **un po' di tempo** (ma più si è, minore è l'impegno) e tanta desiderio di **fare la propria parte**.

10



11: Il grande ingresso della Biblioteca Sala Borsa a Bologna

medesimi ma che appunto con una manovra poco limpida tentava di colmare la lacuna introducendo personale volontario non formato per di fatto sostituire figure professionali che prima erano in organico. Ulteriormente sospetta, secondo i detrattori più attenti, risultava la composizione dell'associazione nella quale figuravano sia la direttrice della biblioteca che alcuni esponenti del Comune. Secondo l'opposizione l'associazione di fatto non era affatto nata dalla libera



pulsione dei cittadini ma era invece eterodiretta dall'amministrazione comunale nel tentativo di supplire alla carenza di personale attraverso un sistema di rimborsi ad incentivo dei volontari. "Non siete un'associazione di cittadini, ma un ente collaterale al nuovo piano strategico metropolitano di Bologna", dice una commentatrice sulla pagina facebook di Salaborsa. L'intervento di Stefano Parise Presidente AIB fu piuttosto determinante: disse che qualsiasi gruppo di cittadini ha il diritto di creare biblioteche aperte al pubblico e di gestirle nella maniera che ritiene opportuna: si tratta di biblioteche private che svolgono una funzione di servizio pubblico senza essere "il servizio pubblico". Totalmente diverso è invece il caso in cui il volontariato interviene all'interno di biblioteche la cui titolarità è dell'amministrazione dello Stato, locale o centrale che sia. In questo caso la disponibilità dei volontari deve essere raccordata con la presenza irrinunciabile di bibliotecari. Basterebbe riconoscere validità universale al principio che un volontario non può svolgere compiti riconducibili a quelli di norma espletati dal personale bibliotecario e che la sua presenza deve essere inquadrata all'interno di un rapporto fra biblioteca e associazioni o organismi del terzo settore. Il valore aggiunto prodotto dal volontariato organizzato, quando sostiene le attività della biblioteca o svolge compiti che il personale non riesce a presidiare (la consegna di libri a domicilio, le letture nelle scuole, le vendite benefiche di libri usati a favore della biblioteca, la promozione del servizio e la diffusione di informazioni relative al suo funzionamento, la raccolta fondi, l'organizzazione di attività culturali) è talmente evidente da non richiedere particolari commenti. Se l'impiego dei volontari rappresenta la scorciatoia per risparmiare sul costo del lavoro è evidente che non ci siamo.

## **Conclusioni**

Dallo scenario delineato fin ora appare chiaro che le biblioteche così come sono state pensate e vissute fino ad ora non hanno ulteriore motivo di continuare l'esistenza. Il solo fatto di avere un elevato potere simbolico (come numi tutelari della cultura) non le salverà certo dall'estinzione, semmai ne rallenterà il processi involutivi. Così come le grandi catene di distribuzione di home video al pari dei piccoli negozi hanno serrato i battenti di fronte all'avanzata di accessi alternativi ai film (streaming internet, pay TV, offerta in chiaro, distribuzione commerciale nelle edicole) allo stesso modo le biblioteche se legate esclusivamente all'accesso di contenuti testuali nella forma "libro" verranno prima desertificate e poi chiuse. Il fatto che tale processo, in atto da tempo, non abbia già portato a naturali risultati eclatanti, ovvero, al momento, nessuna biblioteca italiana è deserta e anzi parecchie scoppiano di salute e utenti, deriva dal fatto che come ogni organismo in crescita la biblioteca è già lentamente mutata per far posto tra i suoi muri ad altro. Le biblioteche hanno già incorporato servizi alternativi e elementi che abbiamo rilevato nella biblioteca sociale perché il problema è parte della cura. Ovvero i frequentatori della biblioteche impercettibilmente e con costanza hanno piegato le biblioteche ai loro bisogni. La biblioteca sociale è già presente in molte realtà e continuerà ad incrementare le caratteristiche in tal senso fino a diventare qualcosa di altro rispetto ai luoghi che conosciamo. Tale mutazione è

assolutamente auspicabile e fa parte della vita e delle forme di organizzazione della società.

## **Bibliografia**

**Agnoli, Antonella** - *Le piazze del sapere, biblioteche e libertà*, Editori Laterza, 2014.

**Coen Cagli, Massimo** - *Ritorno al futuro. Le biblioteche, bene pubblico della comunità*, contributo nel periodico «Biblioteche oggi», n.3 (del 2013).

**IFLA** - *Public Library Service Guidelines*, by Christie Koontz and Barbara Gubbin, De Gruyter Saur, 2010.

**Lankes, David** - *Atlante della biblioteconomia moderna* (edizione italiana a cura di Anna Maria Tammaro e Elena Corradini), editrice Bibliografica, 2014.

**Ridi, Riccardo** - *La responsabilità sociale delle biblioteche: una connessione a doppio taglio*, contributo di apparso sul mensile «Biblioteche oggi», n. 4 (del 2014).