



Università
Ca' Foscari
Venezia

Corso di Laurea
magistrale
in Storia e gestione
del patrimonio
archivistico e
bibliografico

Tesi di Laurea

Le biblioteche pubbliche nell'era “social”

Relatore

Ch. Prof. Riccardo Ridi

Laureanda

Sonia Reginato

Matricola 806149

Anno Accademico

2019 / 2020

Indice

Introduzione	3
1. Free to all: biblioteche e democrazia	8
1.1 L'identità delle biblioteche pubbliche.....	8
1.2 L'affermazione del modello anglosassone.....	33
1.3 Il ruolo sociale per la comunità.....	51
2. Le biblioteche pubbliche nella società dell'informazione tra principi internazionali e politiche comunitarie	61
2.1 Premessa.....	61
2.2 Manifesto Ifla/Unesco per le biblioteche pubbliche (1994).....	62
2.3 Risoluzione sul ruolo delle biblioteche nella società moderna (1998).....	65
2.4 Linee guida del Consiglio d'Europa/Eblida per la legislazione e le politiche in materia di biblioteche in Europa (2000).....	67
2.5 Linee guida Ifla/Unesco per lo sviluppo del servizio bibliotecario pubblico (2001).....	70
2.6 L'azione del Comitato Faife dell'Ifla.....	75
2.7 Manifesto di Alessandria sulle biblioteche (2005).....	80
2.8 Programma strategico Europa 2020.....	81
2.9 La Dichiarazione Ifla di Lione (2014).....	88
2.10 Ifla Trend Report (2013, 2016).....	90
3. La “crisi perenne” delle biblioteche pubbliche italiane: analisi storica ed istituzionale	95
3.1 Gli albori delle biblioteche per la comunità locale.....	95
3.2 Le biblioteche di ente locale nell'ordinamento regionale.....	104
3.3 Le biblioteche come servizi pubblici locali.....	109
3.4 Crisi, tagli e riforme nel 21. secolo: dal servizio pubblico di base al servizio accessorio?.....	113
4. Biblioteche pubbliche nel Web 2.0	124
4.1 L'evoluzione dai siti Internet al Web 2.0.....	124
4.2 L'ideologia del Web 2.0: innovazione o propaganda?.....	137
4.3 Biblioteche come conversazione.....	140
4.4 La spinta alla partecipazione: gli utenti diventano membri.....	148
4.5 Il “caso” Idea Store.....	152
4.6 Nuove tendenze: biblioteche pubbliche o piazze del sapere?.....	157
5. Social media e biblioteche	169
5.1 Le reti sociali nella blogosfera.....	169
5.2 Condividere la conoscenza: user generated content e piattaforme di social networking.....	175
5.3 Library 2.0: facilitare la conoscenza nella biblioteca accresciuta.....	187
5.4 Dall'OPAC al social OPAC.....	204
6. Le nuove frontiere della lettura partecipata	222
6.1 Le statistiche dei lettori in Italia.....	222
6.2 Book social networks: la parola ai lettori.....	228
6.3 Lettori e lettAutori: promuovere il social reading in biblioteca.....	232
Conclusioni	241
Bibliografia	243

Introduzione

La redazione di questo elaborato non è stata particolarmente celere. All'inizio della stesura lavoravo in una biblioteca pubblica da quattordici anni ed ero regolarmente iscritta all'albo degli associati AIB della Sezione Veneto. Alla conclusione della tesi il datore di lavoro non è cambiato (per fortuna il lavoro c'è ancora) ma le mansioni sono completamente differenti, presso l'ufficio servizi demografici. In quest'arco di tempo si sono susseguiti una maternità e tre trasferimenti d'ufficio, per un totale di meno di cinque mesi di lavoro in biblioteca in quattro anni. Nel frattempo la gestione del servizio è passata dal personale di una cooperativa ai volontari di un'associazione culturale, peraltro con diversi passaggi di consegne. Nel merito della questione è intervenuta l'AIB Veneto con una comunicazione del 2017 indirizzata all'Amministrazione comunale, ma rimasta pressoché ignorata. Questa premessa viene fatta al solo scopo di testimoniare una situazione di certo non rappresentativa di tutta la realtà bibliotecaria italiana, ma è comunque la fotografia di una perdurante carenza di risorse umane e strutturali più comune di quanto si pensi, significativa soprattutto nelle biblioteche pubbliche dei territori di medie e piccole dimensioni.

Il protrarsi della stesura della tesi ha inevitabilmente comportato qualche revisione nel corso del tempo, in particolare dei capitoli dedicati alla trattazione delle politiche comunitarie e legislative che riguardano le biblioteche pubbliche, ma al contempo ha permesso di studiare più a fondo l'applicazione di alcuni principi e pratiche in uso dopo l'avvento del *Web 2.0* (il *Web sociale*) e del relativo modello concettuale di *Library 2.0*. A distanza di alcuni anni dalla diffusione della filosofia 2.0 alcuni osservatori sono giunti alla conclusione che il passaggio dal Web degli anni Novanta al Web 2.0 degli anni Duemila non sia stato portatore di una vera e propria rivoluzione dal punto tecnologico quanto, piuttosto, sia stato più incisivo in termini di innovazione culturale: al Web 2.0 va il merito di aver rilanciato i temi della condivisione informativa, della crescita dei sistemi partecipativi e, più in generale, di una democratizzazione dell'accesso alla conoscenza e della produzione di contenuti da parte delle persone.

Per le biblioteche pubbliche questi temi non sono appannaggio esclusivo del Web 2.0: si pensi infatti al Manifesto IFLA/UNESCO del 1994, dove l'informazione, la conoscenza, l'accesso, l'uguaglianza, sono requisiti che vanno ad affermare il ruolo sociale delle biblioteche per le comunità di riferimento. Le Linee guida IFLA/UNESCO del 2001 consolidano questi principi, sostenendo inoltre il ruolo attivo delle biblioteche pubbliche nell'ambito degli interventi rivolti a

ridurre il divario digitale e l'analfabetismo di ritorno. Non solo: viene ribadita l'importanza di essere spazio pubblico, luogo di aggregazione e di incontro, in un certo senso il “salotto della comunità”.

I documenti più significativi dell'ultimo ventennio emanati a livello internazionale sulle biblioteche pubbliche, o su temi ad esse pertinenti, mostrano una convergenza d'intenti sull'adozione di programmi e strategie volti ad innalzare il livello del capitale umano. Nella società dell'informazione, per i governi questo innalzamento comporta investimenti a lungo termine nel campo dell'istruzione, della ricerca e dell'innovazione tecnologica; per le persone si traduce con l'acquisizione di competenze lungo tutto l'arco della vita (*lifelong learning*), dunque ben oltre il percorso scolastico tradizionale. Per le biblioteche significa promozione della lettura, della formazione permanente, dei servizi digitali, utilizzo di nuovi canali comunicativi mediante i social media, creazione di un nuovo patto sociale con la comunità di riferimento, coinvolgimento della stessa nella progettualità delle attività di rete ed incentivandone la collaborazione attiva. In questo contesto di ampissima diffusione del sapere distribuito sulle reti telematiche, i servizi e le risorse digitali sono stati concepiti come strumenti dalle forti potenzialità democratiche, in grado di stimolare un apprendimento diffuso e creativo e di contribuire alla crescita sociale.

Le biblioteche pubbliche italiane erano preparate a tutto questo? Alcuni anni dopo la prima fase del Web, la discussione sulla contrapposizione analogico-digitale sembrava superata con la presa d'atto della natura ibrida della biblioteca, sia nella tipologia documentaria sia nella modalità di erogazione dei servizi. In questa fase le biblioteche pubbliche si sono attrezzate con tecniche e procedure sempre più automatizzate e si sono avvalse della tecnologia di Internet per estendere la gamma dei servizi agli utenti. In estrema sintesi, l'integrazione di servizi e risorse è stata finalizzata al massimo soddisfacimento delle esigenze informative, di studio e di lettura dell'utente.

Con la diffusione dell'ideologia 2.0 e del modello della cultura partecipativa proveniente “dal basso”, dalle “masse”, in altri termini “dall'intelligenza collettiva”, per le biblioteche pubbliche è sorta una vera e propria crisi d'identità attorno alla quale si è prodotta una vasta letteratura, che in questa tesi non è stato possibile riportare in maniera esaustiva, scegliendo di approfondire soltanto alcuni filoni interpretativi come, ad esempio, quello delle *piazze del sapere*.

L'utilizzo pervasivo della Rete ed in particolare delle piattaforme *Wiki* e del *social networking*, unitamente alla diffusione di dispositivi digitali *smart*, hanno comportato ricadute significative sulle biblioteche pubbliche e sollevato questioni tuttora irrisolte: l'aumento della disintermediazione informativa, documentaria e bibliografica, evidente soprattutto tra i nativi digitali che prediligono i motori di ricerca alla consultazione degli opac bibliotecari; una

progressiva disaffezione del pubblico nei confronti delle biblioteche, percepite come istituzioni lontane dai bisogni attuali, poco attraenti e depositarie di un tipo di sapere elitario; l'offerta documentaria limitata, orari di apertura ridotti e proposte di attività di svago limitate, in particolare se confrontati con le piattaforme Web di consultazione e produzione dei contenuti da parte degli utenti, nonché con un mercato online dove la percezione dell'offerta risulta praticamente illimitata.

A questi fattori vanno aggiunti: una diminuzione dell'attività di lettura come svago per il tempo libero, iniziata circa un decennio fa e più diffusa fra la popolazione maschile e nelle aree del Centro-Sud d'Italia; politiche bibliotecarie disomogenee tra le varie Regioni italiane; una legislazione statale che, per varie necessità di contrazione della spesa pubblica, non annovera i servizi culturali tra quelli essenziali da erogare alla collettività, lasciando ai Comuni ampia discrezionalità sulla gestione delle biblioteche che, spesso, si traduce in assegnazione di risorse umane ed economiche insufficienti a garantire gli standard di qualità minimi.

Nel corso di questa tesi si è scelto inoltre di analizzare le *public libraries* dei paesi anglosassoni proprio perché il dibattito biblioteconomico ha visto l'emergere di alcune significative posizioni a favore di questo modello come possibile punto di riferimento nella progettazione di nuove istituzioni bibliotecarie oppure nel riadattamento di quelle già esistenti. Rispetto alle biblioteche pubbliche di base istituite in Italia, le *public libraries* vantano una tradizione più lunga di almeno un secolo e sin dalle origini sono state concepite come un servizio pubblico imprescindibile all'interno delle società democratiche. Da un punto di vista ideologico il valore della *public library* risiede nell'erogazione di servizi per quanto possibile gratuiti, capillarmente diffusi sul territorio e volti al perseguimento di due obiettivi primari: da una parte vi è il miglioramento dei processi di apprendimento delle persone, perciò le istituzioni sono organizzate come centri di formazione permanente che affiancano le istituzioni scolastiche nelle attività di *information literacy*; dall'altra vi è un'azione più marcatamente sociale con funzioni di tipo informativo-educativo ma capaci di strutturarsi anche come centri dinamici per l'intrattenimento e lo svago culturale. Il ruolo sociale delle *public libraries* è ben radicato nelle comunità di riferimento e i cittadini si aspettano che le istituzioni assolvano ai compiti sopra descritti, anche in virtù dei tributi imposti per il loro funzionamento.

Nell'ottica del nuovo modello concettuale della Library 2.0 e della proposta della *biblioteca come conversazione* del bibliotecario americano David Lankester, il ruolo sociale della public library si è ulteriormente rafforzato in funzione delle forme di trasmissione del sapere veicolate dalla Rete; cambia il ruolo del bibliotecario che non rappresenta più il mediatore dell'offerta documentaria,

deputato alla selezione, alla raccolta, alla catalogazione e alla valorizzazione dei contenuti informativi, ma diventa il “facilitatore” di una conoscenza che si sviluppa attraverso le conversazioni tra due o più attori. Ecco dunque che gli utenti cambiano il loro ruolo: da soggetti passivi diventano *membri attivi*, intendendo con questa espressione il senso di piena appartenenza degli individui alla comunità bibliotecaria. I membri non sono semplicemente i destinatari dei servizi ma contribuiscono all'esistenza della biblioteca pubblica e ne diventano veri e propri “partner”: in tal senso la biblioteca pubblica richiama lo *spazio cittadino*, in cui i membri acquisiscono il diritto di partecipare alla creazione di conoscenza assieme ai bibliotecari, ma al contempo le biblioteche diventano anche piazze coperte, luoghi di incontro, di svago e di socializzazione, ben lontane dalle istituzioni silenziose radicate nell'immaginario collettivo.

In Gran Bretagna il brand Idea Store ha incarnato con successo il prototipo di biblioteche innovative integrate nel contesto urbano e con un forte orientamento ai concetti di apprendimento permanente: nell'impianto strutturale sono state concepite come grandi strutture commerciali e, proprio dagli *shopping mall*, attingono l'idea che l'offerta dei servizi alla persona debba essere ampia, variegata ed attraente, cosicché le persone si sentano invogliate a trascorrervi il proprio tempo libero. In Italia il modello proposto da Idea Store ha suscitato perplessità ma anche larghi consensi fra gli osservatori: alcuni hanno colto il rischio di uno snaturamento della biblioteca pubblica verso logiche commerciali che porterebbero a sminuirne le collezioni e la promozione della lettura, a vantaggio invece di altre attività per il tempo libero. I sostenitori ritengono invece che le piazze del sapere rappresentino una chiave di lettura efficace in grado di mantenere alta l'attrattiva del pubblico, ma anche di convincere i decisori politici a garantire la sopravvivenza stessa delle biblioteche pubbliche di base. L'esperienza di alcune realtà italiane, come ad esempio la San Giorgio di Pistoia o il Multiplo di Cavriago, sembrano confermare il trend di sviluppo anche nel nostro paese di realtà vicine al modello concettuale degli Stores inglesi.

La parte finale della tesi si è focalizzata sulle piattaforme *social* nella misura in cui la dimensione comunitaria della Rete può dare valore aggiunto ai servizi di una biblioteca pubblica: il successo del wiki e dei social network, il proliferare in Rete di *user generated content* e delle *folksonomie*, dimostrano che la svolta partecipativa in atto richiede l'adozione di un'opportuna *social media policy* per raggiungere i più classici obiettivi istituzionali come, ad esempio, la promozione della lettura. In tal senso risulta di particolare interesse il *social reading* quale pratica di lettura dei testi in ambiente digitale. Il *social reading* aumenta la dimensione sociale della lettura poiché consente agli utenti di avviare una discussione su un libro e di confrontarsi con altri utenti

della Rete. Vi sono diverse piattaforme Web dove si possono avviare discussioni sui libri (Goodreads, Anobii, ...), ma alcuni studiosi ritengono che il social reading più evoluto – e forse il più interessante anche per i nativi digitali – sia quello che consente all'utente di svolgere attività direttamente sul testo in fase di lettura (es. annotazioni, commenti) e di interagire con altri lettori, avviando in questo modo *conversazioni interne al testo*. Benché il social reading sia ancora poco diffuso nelle biblioteche pubbliche, in futuro si prevede un aumento della lettura di e-book e di nuove forme di lettura in ambiente digitale dalle quali potrebbe derivare un'evoluzione del concetto di libro da contenitore del testo ad interfaccia condivisa in ambiente di Rete. D'altra parte, alcuni sostenitori del social reading ritengono che la diffusione della lettura digitale rappresenti una vera sfida per il futuro del libro a stampa: si ritiene infatti che la pratica di lettura individuale e silenziosa alla quale siamo abituati sia antitetica al bisogno naturale degli individui di condividere direttamente la propria esperienza di lettura, di creare una rete di relazioni intorno a un testo e di arricchirne il processo cognitivo attraverso il confronto. Gli attuali ebook reader - ma anche gli smartphone che non sono specificamente finalizzati a questo scopo – sembrano in grado di facilitare il processo di *lettura aumentata*, trasformando l'esperienza della lettura da pratica individuale ad attività collettiva. Inoltre, per quanto superfluo possa sembrare, anche la lettura finirà per conformarsi alle abitudini e alle esigenze della società contemporanea, che vede soprattutto fra i giovani un uso massiccio dei dispositivi mobili per il collegamento ad Internet: il tempo per la lettura sui libri si riduce a favore della rapidità, del multitasking, della produzione di contenuti in Rete, ipotizzando addirittura un ulteriore cambio di paradigma che vedrebbe lo stesso autore partecipare alle discussioni con i lettori in una sorta di “testo aperto”. Nel frattempo le biblioteche pubbliche non potranno permettersi di rimanere indifferenti ai cambiamenti in corso e dovranno adottare nuovi strumenti ed azioni di promozione della lettura di (e su) testi non esclusivamente a stampa.

1. Free to all: biblioteche e democrazia

1.1 L'identità delle biblioteche pubbliche

Nell'immaginario collettivo la biblioteca pubblica è oggi l'istituzione di base deputata alla lettura in sede, al prestito gratuito dei libri su qualsiasi argomento e per qualsiasi esigenza e tipo di pubblico e alla promozione della lettura da parte di tutti i cittadini, soprattutto se bambini o ragazzi, il che non è un'idea affatto banale visto che le biblioteche sono state per millenni il luogo del sapere per eccellenza, rivolto allo studio e alla conservazione dei libri, soprattutto se rari e pregiati [SOLIMINE 2015 p. 14].

D'altra parte lo sviluppo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione ha esteso le forme e i modi di veicolazione del sapere, accelerando il processo di convergenza al digitale che ha necessariamente investito le diverse tipologie di biblioteche esistenti in Italia e nel mondo, non da ultime le biblioteche pubbliche¹. In generale si è assistito ad una crescente - e sempre più rapida - virtualizzazione delle biblioteche sia nella modalità di erogazione dei servizi sia nello sviluppo delle collezioni: non solo le risorse documentarie ma anche gli strumenti di trasmissione della conoscenza sono mutati verso una dimensione sempre più digitale e diffusi in maniera pervasiva attraverso la Rete, determinando quindi cambiamenti profondi nel modo di comunicare, di avere accesso alle informazioni, di creare interessi, di aggregare le persone e, nel merito, anche nel modo di concepire il ruolo delle biblioteche di fronte all'impatto delle nuove tecnologie informatiche. Il processo di convergenza al digitale ha contribuito ad assegnare alle biblioteche l'appellativo di *ibride* intendendo

“una realtà in cui convivono fonti informative e documentarie sia cartacee che elettroniche [...]. Si tratta quindi di una biblioteca reale e fisica, molto diversa dall'idea piuttosto ambigua di biblioteca virtuale, [ovvero della] biblioteca che non c'è o che esiste solo nel cyberspazio” (SOLIMINE [2015 p. 71]).

¹ Il panorama delle biblioteche italiane è piuttosto articolato da un punto di vista giuridico e funzionale, comprendendo infatti diverse tipologie tra le quali si possono annoverare le biblioteche pubbliche statali, le biblioteche delle università, le biblioteche pubbliche degli enti locali, le biblioteche scolastiche, le biblioteche degli istituti di ricerca, le biblioteche ecclesiastiche, etc., ciascuna con una propria *mission* in relazione alle caratteristiche delle sue raccolte e della sua utenza [MAZZITELLI 2005 p. 21-31, RIDI 2002a]. Per l'oggetto del presente lavoro si intendono le «biblioteche pubbliche», ovvero quelle con vere e proprie funzioni di *public libraries*, le istituzioni degli enti territoriali (principalmente le amministrazioni comunali) e non le biblioteche pubbliche statali afferenti invece al Ministero per i beni e le attività culturali e per il turismo (MiBACT). Secondo l'Anagrafe delle biblioteche italiane gestita dall'Istituto Centrale per il Catalogo Unico (ICCU), delle oltre 13.900 biblioteche censite nel 2018, il numero delle biblioteche pubbliche comunali si aggira intorno alle circa 6.552 unità [ICCU 2018].

Come precisa RIDI [2007a p. 52-56] le biblioteche contemporanee sono tendenzialmente ibride non soltanto per la presenza di collezioni di documenti sia analogici sia digitali, ma anche perché offrono servizi in maniera più o meno automatizzata. Come già accennato, anche le biblioteche pubbliche di lettura non hanno potuto esimersi dal fenomeno dell'ibridazione ed, anche a seguito della rapida e capillare diffusione di Internet, l'ibridazione delle collezioni e quella dei servizi hanno determinato “una perdita di valore della massa fisica di documenti che ha sempre costituito il cuore della biblioteca” [GIORDANO 1992 p. 30] determinando quella che si può definire una vera e propria di *crisi d'identità della biblioteca pubblica*.

La percezione in atto è che le tecnologie digitali e i dispositivi mobili di accesso alle informazioni, nonché di quelli per la lettura (vedi *smartphone, tablet, laptop, e-reader, ...*) ne abbiano assorbito la funzione informativa essenziale e di promozione della lettura, di fatto alterando un paradigma sul quale si fonda l'intera *mission* della biblioteca pubblica [CHIESSI 2013a p. 276]. Secondo SALARELLI [2008 p. 15-19] questi cambiamenti hanno prodotto due percorsi di riflessione attorno ai quali si sono in seguito consolidate la letteratura e la prassi biblioteconomiche e che hanno necessariamente coinvolto anche le biblioteche pubbliche:

1) una prima riflessione iniziata a partire dagli anni Novanta del secolo scorso, con la produzione di una vasta gamma di contributi orientati sulle tecniche, sulle procedure e sui nuovi servizi resi possibili dall'uso delle nuove tecnologie digitali ed in particolare di Internet. La diffusione del digitale ha rappresentato una rivoluzione della tipologia documentaria paragonata addirittura a quella del periodo successivo all'invenzione della stampa a caratteri mobili, poiché in entrambi i contesti le biblioteche si sono trovate a dover fare i conti con mutamenti profondi nel trattamento di nuove tipologie di documenti e di supporti² e, conseguentemente a ciò, nella riorganizzazione degli strumenti e nelle modalità di accesso e di recupero dell'informazione [SANTORO 1998]. Inoltre la facilità di produzione di documenti in formato digitale e della loro pubblicazione e diffusione per mezzo delle reti telematiche ha posto l'accento sul ruolo della biblioteca nella «*società dell'informazione*»³ e sui rischi relativi alla perdita del tradizionale ruolo di intermediazione fra il

2 A titolo esemplificativo, tra i nuovi supporti (A) e relative tipologie concettuali dei documenti (B) realizzati e commercializzati in formato digitale si possono annoverare: A) hard disk dei computer, hard disk rimovibili, chiavi Usb, lettori di Mp3, compact disc audio e video, Cd-Rom, Dvd-Rom audio e video, e-book; B) periodici e quotidiani elettronici, pubblicazioni in serie, opere miscellanee, monografie, documenti legislativi o altre pubblicazioni ufficiali, letteratura grigia, opere di consultazione (es. cataloghi delle biblioteche, bibliografie, enciclopedie, dizionari monolingue e plurilingue, annuari, atlanti, repertori biografici, etc.) [METITIERI – RIDI 2005].

3 Per «*società dell'informazione*» (*information society*), comunemente indicata anche come «*società della conoscenza*» (*knowledge society*) o «*società dell'apprendimento*» (*learning society*), s'intende il contesto sociale dei paesi più industrializzati, in cui la capacità di accedere alle informazioni, l'abilità di selezionarle e di possederle, di manipolarle e di trasmetterle diventano requisiti d'importanza strategica, consentendo di raggiungere posizioni di prestigio - se non di potere - in ambito politico, economico, culturale. Cfr. SANTORO [1998], RIDI [2010 p. 139].

versante dell'offerta (documenti) e quello della domanda informativa (pubblico). Anche a seguito di tali cambiamenti le biblioteche pubbliche hanno realizzato di essere prima di tutto un servizio e non una raccolta di documenti, men che meno un'istituzione deputata al soddisfacimento dei soli bisogni di svago e tempo libero. Pertanto l'integrazione dei servizi e delle risorse documentarie analogici con quelli digitali non soltanto non ha alterato il compito di favorire l'incontro tra i bisogni informativi di tutti gli utenti e l'universo dei documenti, ma addirittura ha “ispira[to] tutti i processi in cui si concretizza l'attività delle biblioteche: la selezione e l'organizzazione dei documenti in funzione del loro uso, la loro descrizione e indicizzazione per renderli reperibili, i servizi per renderli disponibili, il lavoro di orientamento e assistenza nei confronti del pubblico per facilitare la ricerca” [SOLIMINE 2004 p. 11]. In misura più o meno accentuata, durante questa fase le biblioteche pubbliche si sono attrezzate con tecniche e procedure sempre più automatizzate, sfruttando anche la tecnologia di Internet per estendere la gamma dei propri servizi agli utenti da un punto di vista sia quantitativo sia qualitativo. Volendo dare una motivazione più pragmatica si può affermare che le biblioteche abbiano sentito la necessità di adottare tali interventi per non rimanere estranee alle mutate esigenze della contemporaneità. In tal senso l'ampliamento dell'offerta documentaria tradizionale (es. libri, quotidiani, riviste, enciclopedie, ...) con risorse multimediali (es. audiolibri, Dvd-Video, Cd-rom, cd-musicali, e-book, ...), la consultabilità del catalogo online (OPAC), l'allestimento di postazioni multimediali e di accesso ad Internet, la creazione del sito Web della biblioteca o di una sezione dedicata all'interno del sito istituzionale dell'ente di appartenenza, le funzioni di alfabetismo informativo e di alfabetismo informatico, sono soltanto alcuni degli interventi messi in atto dalle biblioteche pubbliche in risposta alle innovazioni tecnologiche, mettendo in risalto una sostanziale evoluzione/integrazione dei mezzi ma confermando al contempo la vocazione tradizionale della biblioteca volta a “fornire un libero accesso e un servizio gratuito a ogni cittadino, di ogni fascia d'età, qualunque sia la sua etnia, il suo livello di alfabetizzazione, il suo ceto sociale, al fine di soddisfarne nella maniera migliore le esigenze informative, di lettura o di studio” (MAZZITELLI [2005 p. 96]).

2) Una seconda riflessione declinata dal successo dei concetti di *Web 2.0*⁴ e *Library 2.0*⁵ a circa un decennio dalla diffusione del World Wide Web, ulteriormente rivolta alla finalità delle biblioteche e all'essenza della disciplina biblioteconomica rispetto alle mere tecniche operative come, ad esempio, quelle della catalogazione o del prestito. Come rilevato da SALARELLI – TAMMARO [2006 p. 155-159] la comunicazione mediata dalla Rete ha avuto fin da subito un forte impatto

4 Termine coniato dalla casa editrice americana O'Reilly durante una conferenza tenutasi a San Francisco nel 2004.

5 Termine coniato da Michael Casey nel suo blog *LibraryCrunch* [CASEY 2005].

sociale poiché ha diffuso la percezione che tutti possano accedere ad una gran quantità di informazioni in modo molto più facile e più rapido di prima. Inoltre lo sviluppo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione è stato supportato dalle politiche di alcuni governi nazionali, tra i quali vi sono anche le politiche comunitarie dell'Unione Europea in risposta alle sfide della nuova economia globale nella società dell'informazione, all'interno della quale le istituzioni pubbliche, il mercato e i cittadini in genere hanno compreso la rilevanza strategica di una maggiore diffusione delle conoscenze in termini di progresso sociale ed economico. In questo contesto di incentivazione alla diffusione del sapere distribuito sulle reti telematiche, le tecnologie elettroniche e i documenti digitali sono stati concepiti come strumenti dalle forti potenzialità democratiche se utilizzati in modo costruttivo, in quanto lo scambio di dati e di condivisione della conoscenza possono stimolare un apprendimento diffuso e creativo e contribuire alla formazione di un cittadino preparato, incentivando la crescita sociale e la democrazia.

Il passaggio dalla prima fase del Web a quella successiva del Web 2.0 è stata determinata da un'evoluzione del panorama mediale sia a livello tecnologico sia a livello culturale, che ha visto da una parte la diffusione della banda larga, la convergenza di contenuti e servizi sui dispositivi mobili, lo sviluppo di software per l'editazione di contenuti in Internet in modo accessibile a non professionisti, l'affermazione dei *social network*; dall'altra si è assistito all'affermazione di un nuovo approccio nella fruizione del Web da parte degli utenti, non più limitato alla sola consultazione ma alla partecipazione attiva/collaborativa tramite la produzione e condivisione di contenuti propri [FERRI – MIZZELLA – SCENINI 2009 p. 48-51].

La caratteristica del Web 2.0 è quella di essere uno strumento “sociale” grazie al quale sono stati rilanciati i temi della condivisione informativa e la crescita dei sistemi partecipativi, in sostanza trattasi più di un'innovazione culturale che di una vera rivoluzione tecnologica [SALARELLI 2008 p. 32].

La filosofia che sta alla base del concetto di *Library 2.0*, del quale si parlerà più ampiamente nei prossimi capitoli, prevede un modello di servizi bibliotecari digitali nei quali vengono utilizzati gli strumenti e le caratteristiche partecipative del Web 2.0 (es. *piattaforme Web social, blog, social bookmarking, ...*), dunque finalizzati al coinvolgimento attivo degli utenti per l'implementazione o il miglioramento dei servizi erogati.

In conseguenza a queste peculiarità, l'utilizzo massiccio della Rete ed in particolare delle piattaforme *Wiki* e del *social networking* ha comportato alcune ricadute significative sulle biblioteche pubbliche, peraltro puntualmente rilevate da AGNOLI [2009 p. 5-41, 2011] che per lo

scopo di questa tesi si riportano sinteticamente come segue:

- *Aumento della disintermediazione informativa, documentaria e bibliografica.*

La disponibilità di nuove piattaforme social e la loro fruizione tramite la Rete fissa o con i dispositivi mobili ha reso la società sempre più interconnessa, modificando anche l'utilizzo del tempo libero che è stato progressivamente assorbito dalle nuove tecnologie rispetto ai media tradizionali. Le forme alternative di intrattenimento, unitamente alla possibilità di accedere a fonti di informazione via Internet apparentemente in maniera più rapida ed economica, accrescono il processo della disintermediazione e rischiano di rendere le biblioteche irrilevanti agli occhi dell'utenza.

- *Progressiva disaffezione del pubblico nei confronti delle biblioteche.*

Nonostante molte biblioteche non si limitino più ad erogare soltanto servizi di studio e consultazione in sede e di prestito gratuito dei libri, ed anzi abbiano ampliato la propria offerta documentaria e di servizi a livello locale e online, è difficile sradicare nella percezione comune l'immagine poco attraente - e non veritiera - della biblioteca pubblica come un luogo dove si conservano i libri e destinata perlopiù alle persone acculturate; questa visione, in perfetta antitesi con la filosofia del Web 2.0 per cui la conoscenza andrebbe invece prodotta/distribuita a tutti/da tutti in chiave collaborativa e a livello globale attraverso la Rete, eleva una barriera simbolica fra le biblioteche e il pubblico, in particolare quello dei non frequentatori.

- *I nativi digitali soddisfano in Internet i propri bisogni informativi.*

Il pubblico giovanile è ormai abituato ad un consumo di notizie in stile “fast food” basato sulla rapidità e sulla superficialità nella ricerca e nel reperimento di informazioni. I nativi digitali restano collegati in permanenza ad Internet soprattutto tramite i dispositivi mobili e, per le proprie ricerche, si affidano ai motori di ricerca ed alle enciclopedie online piuttosto degli OPAC o delle opere di consultazione delle biblioteche, preferendo quindi i fattori della velocità di risposta rispetto all'affidabilità dei contenuti, dell'aspetto *user-friendly* di Google e Wikipedia rispetto alle interfacce dei cataloghi e del recarsi fisicamente in biblioteca.

- *In Internet l'offerta risulta più ampia e a portata di mano rispetto a quella delle biblioteche.*

Le collezioni delle biblioteche pubbliche, pur essendo di stampo generalista e tendenzialmente più fornite di opere di letteratura e libri per ragazzi rispetto agli altri campi del sapere, non riescono a competere né con le piattaforme Web per la produzione e consultazione dei contenuti da parte dei singoli utenti, né con le aziende di e-commerce per

soddisfare la nuova tipologia del lettore/consumatore il quale è esigente, avido di novità, frettoloso, vuole tutto e lo vuole subito. Una mentalità di questo tipo si scontra con i limiti strutturali delle biblioteche (orari, spazi fisici, ampiezza delle collezioni, ...) a favore invece di un mercato online dove la percezione dell'offerta risulta praticamente illimitata.

- *La tecnologia rischia di sminuire le biblioteche agli occhi dei governi locali.*

L'utilizzo pervasivo di Internet non è sfuggito alle amministrazioni locali già messe alle strette dai limiti di bilancio, rafforzando l'idea che le biblioteche rientrino nella sfera dei servizi pubblici di cui poter rinunciare o sui quali poter effettuare dei tagli a favore invece di altri servizi, quali l'assistenza agli anziani, il trasporto pubblico, la scuola.

Il rapporto delle biblioteche con le innovazioni tecnologiche si è di fatto complicato nel passaggio dalla prima fase del Web a quella successiva del Web sociale: se in un primo momento le biblioteche pubbliche hanno ravvisato nell'integrazione dei servizi analogico/digitale l'unica soluzione possibile al problema della disintermediazione, cercando di dimostrare ai decisori politici la validità di tali scelte in termini di valore aggiunto e di benefici agli utenti, nella fase delle «*biblioteche 2.0*» si è invece assistito a due fenomeni distinti, definiti da RIDI [2014 p. 31-32] «*library 2.0 “debole”*» e «*library 2.0 “forte”*». Secondo la tesi di Ridi, le *libraries 2.0 deboli* sono le biblioteche pubbliche che utilizzano sia gli strumenti abituali analogici/digitali, sia i recenti strumenti tecnologici riconducibili al concetto del Web 2.0 per perseguire i classici obiettivi informativi e documentari, nonché per promuovere la conoscenza e l'uso dei propri servizi agli utenti: in questo senso le biblioteche si avvalgono di strumenti innovativi per perseguire la *mission* tradizionale e non siamo quindi di fronte ad un concetto realmente rivoluzionario.

Il discorso è ben diverso per le *libraries 2.0 forti* ovvero le biblioteche pubbliche che, avendo compreso il rischio di uno scarso apprezzamento sociale da parte della comunità alla quale si rivolgono, scelgono di allargare il proprio raggio d'azione con servizi rivolti prevalentemente all'apprendimento e alla socializzazione. In quest'ultimo caso l'accezione 2.0 non si riferisce tanto alle tecnologie quanto ad un'evoluzione delle finalità delle biblioteche pubbliche, nell'ottica del perseguimento di strategie legate alla ricerca di un maggiore riconoscimento istituzionale proveniente sia dal pubblico sia dagli amministratori politici. Infatti la *library 2.0 forte* mira ad un tipo di servizio sempre più vicino al quello del modello anglosassone

“dove i cittadini non vi si recano soltanto per cercare un buon libro ma per chiedere informazioni, ricevere formazione, partecipare ad attività di gruppo, migliorare competenze nel quadro di programmi di socializzazione o di alfabetizzazione che rappresentano l'attività abituale e – in qualche caso – centrale per la

biblioteca” [PARISE 2011 p. 34].

La compresenza di differenti componenti identitarie rende difficile tracciare dei confini precisi quando si parla di biblioteca pubblica: allo stato attuale la biblioteconomia non sembra aver ancora prodotto una teoria unanimemente condivisa, come precisa VENTURA [2010] per il quale “la parola biblioteca denota una varietà non agevolmente precisabile di realizzazioni materiali ed operative [...] sebbene sia ovviamente possibile riconoscere proprietà di fondo che hanno inciso sulla creazione e l'immagine della biblioteca nel corso del tempo” (VENTURA [2010 p. 11]).

Quali sono queste proprietà? Per GALLUZZI [2006 p. 93] non è possibile parlare della biblioteca pubblica ignorando il riferimento ad una serie di peculiarità essenziali quali la *libertà di accesso*, l'*appartenenza pubblica*, una *particolare organizzazione dei materiali bibliografici e dei servizi*, un *modello tipologico determinato storicamente e geograficamente*.

Nel tentativo di dare una definizione a questo tipo di istituzione è necessario anzitutto considerare il nesso imprescindibile tra la biblioteca e il contesto sociale in cui è inserita, dunque la *comunità*, che è composta da individui e da gruppi sociali accomunati da legami umani, sociali, professionali, ambientali, nonché da una serie di idee e di principi tendenti a mutare e a rimodularsi continuamente; ciò comporta - anche per le biblioteche - la necessità di conciliare esigenze talvolta contraddittorie e spesso incompatibili.

DI DOMENICO [2015] rileva che, di fronte ad un contesto in perenne e rapido mutamento qual è la società contemporanea, la comunità risulti frammentata da un sistema di opinioni e di credenze che vanno ad incidere sulle politiche di azione e di sviluppo della biblioteca locale, già messa in crisi da una congiuntura economica sfavorevole, da un *welfare state* in declino, dalla necessità di giustificare la propria esistenza ad una collettività rimasta ancorata all'immagine obsoleta - e non veritiera - della biblioteca/deposito di libri. Poiché questa istituzione non può esimersi dal prendere atto dei cambiamenti sociali e tecnologici e dal modellare la propria identità tenendo conto delle istanze – ricevute, rilevate o percepite – della comunità, si può quindi parlare di *identità plurale della biblioteca pubblica* [DI DOMENICO 2015]: tale definizione è motivata dalla compresenza di differenti componenti identitarie in relazione ai contesti nei quali la biblioteca inserisce il proprio raggio d'azione. Essa riveste infatti vari ruoli:

- Ruolo culturale: contesto che definisce *che cosa fa la biblioteca pubblica*, ne qualifica le funzioni, ne specifica i servizi essenziali e le modalità in cui eroga tali attività.
- Ruolo istituzionale: contesto che definisce non soltanto l'ambito di appartenenza in termini giuridici (*a chi compete*) ma anche, in termini generali, i destinatari del servizio (*a chi è*

rivolta). La biblioteca pubblica è soggetta al rispetto di una serie di principi e di norme in virtù del proprio ruolo istituzionale e, nell'esercizio delle proprie funzioni, si fa garante di una sfera di diritti individuali.

- Ruolo sociale: contesto che definisce la biblioteca come spazio fisico e sociale connesso al tessuto urbano di riferimento, entro il quale tende a sviluppare nuove sinergie per contribuire all'aumento del benessere sociale (*quali benefici produce*).

La riflessione sull'identità è inoltre collegata al tema della *biblioteca come contesto di valori*, argomento ampiamente trattato da GORMAN [2002]. Nell'argomentare questo tema l'autore si è rivolto principalmente alla comunità professionale americana ma le sue tesi offrono dei punti di interesse parimenti condivisibili con la specifica realtà delle biblioteche pubbliche italiane. Inizialmente Gorman attinge da Milton Rokeach la seguente definizione di *valore*:

“Un valore è un'opinione durevole nel tempo che uno specifico modo di comportarsi o una condizione di vita sia personalmente o socialmente preferibile a un'altra opposta e contraria” (GORMAN [2002 p. 24]).

Di recente il concetto è stato ulteriormente rivisto e riformulato come segue:

“I *valori* rappresentano credenze ed ideali che sono importanti, significativi, durevoli e che vengono condivisi dai membri di una comunità. I valori definiscono ciò che è giusto o sbagliato, conveniente o sconveniente per quella comunità. Essi sono il fondamento di pensieri, sentimenti, azioni e politiche e fungono da principi comunemente riconosciuti all'interno di una specifica comunità”⁶.

Per Gorman il *valore* appartiene alla sfera delle idee e delle opinioni, è una forma di scelta, un modello di comportamento. Per sua natura il valore è durevole ma non immutabile: grazie a questa flessibilità un'organizzazione come la biblioteca può ridefinire le priorità in base al cambiamento delle situazioni e lasciare inalterata l'essenza dei propri valori, che vengono comunque garantiti da continuità di pensiero e di azione. Ad esempio

“se il valore principale è il servizio, implicitamente si respinge l'idea che una biblioteca senza utenti abbia valore [...] e si afferma, contemporaneamente, l'importanza di essere orientati ai bisogni dell'utenza” (GORMAN [2002 p. 24]).

L'attribuzione di importanza al valore del servizio consente alle biblioteche pubbliche di essere la struttura

“che seleziona, raccoglie e dà accesso a tutte le forme di conoscenza e di informazione [...] e che assiste ed istruisce all'uso di queste risorse” (GORMAN [2002 p. 49-50]).

⁶ Cfr. GORMAN [2015 p. 13] “*Values* are beliefs and ideals that are major, significant, lasting, and shared by the members of a group. Values define what is good or bad and desirable or undesirable for that group. They are the foundation of thoughts, feelings, attitudes and policies within that group and act as commonly-held bases for those attitudes and policies”. *Traduzione propria*.

Tra i valori della biblioteconomia ritenuti essenziali da Gorman ed ascrivibili anche al contesto delle biblioteche pubbliche si possono riassumere le seguenti formulazioni:

0) *Valore delle biblioteche.*

È il metavalore su cui si fondano tutti gli altri perché è la biblioteca stessa il valore di partenza da cui sviluppare le successive riflessioni collaterali. La biblioteca è un valore perché “dà la possibilità a ogni membro di una comunità di continuare la propria formazione, per diventare sempre più informato e vivere pienamente la propria vita intellettuale” (GORMAN [2002 p. 47]).

1) *Valore della capacità di gestione.*

Le biblioteche preservano la conoscenza umana per poterla assicurare anche alle generazioni future; le biblioteche tutelano e promuovono la formazione professionale per trasmettere i valori e la migliore pratica lavorativa (GORMAN [2002 p. 75]).

2) *Valore del servizio.*

Le biblioteche assicurano che tutte le procedure e le politiche siano animate dall'etica del servizio verso il singolo, le comunità, la società e gli utenti futuri (GORMAN [2002 p. 44]).

3) *Valore della libertà intellettuale.*

Le biblioteche si fanno garanti del diritto di leggere, di difesa della libertà intellettuale di tutti i membri della comunità, di tutela della libertà di espressione delle minoranze, del diritto di accesso ai servizi e alle risorse documentarie; il compito dei bibliotecari è quello di rendere disponibile a tutti gli individui l'informazione e la conoscenza registrata, senza distinzioni in base a religione, nazionalità, sesso, età o altra caratteristica che differenzi gli uni dagli altri (GORMAN [2002 p. 105-107]).

4) *Valore dell'alfabetizzazione e dell'apprendimento.*

Le biblioteche incoraggiano l'alfabetizzazione e l'amore per la cultura, promuovono la lettura, rendono la biblioteca un centro di alfabetizzazione (GORMAN [2002 p. 135-148]).

5) *Valore dell'equità di accesso alla conoscenza e all'informazione.*

Le biblioteche si occupano della conoscenza e dell'informazione scritta o registrata su qualsiasi supporto; assicurano l'accesso alle raccolte, alle risorse e ai servizi bibliotecari; collaborano con le altre istituzioni per promuovere tutte le possibili fonti di accesso all'informazione. Equità di accesso significa che chiunque ha diritto di reperire l'informazione registrata di cui ha bisogno, senza ostacoli di natura economica o tecnologica (GORMAN [2002 p. 150-151]).

6) *Valore della democrazia.*

L'idea di una democrazia sviluppata dipende anche dall'informazione, dalla conoscenza e

dall'insegnamento, perciò una società moderna ideale è quella in cui le fonti di informazione e di approfondimento vengono rese accessibili per ottenere un'ampia partecipazione alle decisioni politiche. In tal senso le biblioteche sono fondamenti della democrazia in quanto si costituiscono parte attiva nella tutela dei valori democratici nella società. La biblioteca partecipa al processo educativo per garantire una cittadinanza istruita, elemento vitale per la democrazia. Il valore della democrazia viene messo in pratica in ogni momento della gestione (GORMAN [2002 p. 175-183]).

La riflessione teoretica sull'identità delle biblioteche pubbliche non può certamente ignorare nemmeno le *Cinque leggi della biblioteconomia* di Ranganathan⁷ le quali, pur non essendo rivolte specificamente alle biblioteche pubbliche, sono state assunte a principi guida fondamentali anche dalle biblioteche di base risultando infatti “sufficientemente elastiche da assorbire i mutamenti anche profondi che le biblioteche pubbliche sono chiamate a sostenere, che non sono unicamente tecnologici, ma anche sociali ed economici” [REVELLI 1996 p. 13]. La possibilità di ampliare la validità dei principi di Ranganathan al contesto particolare delle biblioteche pubbliche deriva dal carattere di universalità di tali assiomi che, pur nella loro semplicità, si caratterizzano in qualche modo come rivoluzionari poiché mettono le persone (i *lettori/utenti*) al centro degli scopi e delle funzioni della biblioteconomia [GNOLI 2000]. Si noti infatti:

1. Book are for use = I libri esistono per essere usati.

Nel fornire un'interpretazione delle leggi compatibile alla situazione bibliotecaria contemporanea, (SOLIMINE [2015 p. 59]) pone l'attenzione sul significato del primo assioma per il quale la finalità essenziale della produzione dei documenti (i libri) consiste proprio nel loro utilizzo. Questo concetto non è legato soltanto alle finalità della produzione intellettuale e della comunicazione scritta ma viene potenzialmente esteso anche alle biblioteche alle quali attribuisce un nuovo senso mediante la parafrasi “*le biblioteche esistono per essere usate*”: le biblioteche infatti hanno una *vocazione pubblica* perché assolvono al dovere primario di orientare i propri servizi all'utenza, quindi al pubblico, diversamente “nulla in biblioteca avrebbe senso se non fosse orientato al servizio” [SOLIMINE 2011 p. XIV].

2. Every book its reader = Ad ogni lettore il suo libro | 3. Every reader his book = Ad ogni libro il suo lettore.

La seconda e la terza legge individuano le funzioni del servizio bibliotecario intendendo con *lettori* e *libro* l'accezione più ampia, rispettivamente, di *utenti* e *documenti*. In quest'accezione la biblioteca

⁷ La versione originale è stata pubblicata in RANGANATHAN, Shiyali Ramamrita [1931] *The five laws of library science*, Madras, Madras Library Association - London, E. Goldston, 1931. Le leggi citate, tradotte in italiano, sono state estratte da RANGANATHAN [2011].

pubblica ha il compito di “favorire l’incontro fra gli utenti, da una parte, e i documenti che essi vorrebbero utilizzare, dall’altra” [SOLIMINE 1992 p. 144] attraverso la costruzione di raccolte “che siano coerenti con i propri fini istituzionali e con i bisogni informativi del pubblico, allestendo strumenti di mediazione catalografica accessibili e facilmente utilizzabili ed assistendo gli utenti nella loro attività di ricerca, in modo da favorire l’incontro tra libri e lettori” (SOLIMINE [2011 p. XV]), nonché mediante una continua revisione degli strumenti di lavoro “a mano a mano che si modificano i bisogni del pubblico, che si modificano le forme di produzione e circolazione del sapere e dei documenti in cui esso è registrato” (SOLIMINE [1992 p. 144]).

4. *Save the time of the reader = Risparmia il tempo del lettore.*

La quarta legge, legata al fattore *tempo*, mira al raggiungimento del più alto grado di soddisfazione dell'utenza in termini di efficienza e di efficacia (in inglese, *user satisfaction*); si concretizza quando l'esperienza di contatto tra utente e biblioteca - sia in ambiente fisico sia virtuale - produce un risultato soddisfacente per l'utente il quale, in relazione al tempo e al sacrificio speso, ottiene il massimo beneficio dal risultato dell'interazione con la biblioteca stessa [DI DOMENICO 1996 p. 52-56]. In termini concreti questa soddisfazione deriva “dall’usabilità degli strumenti di ricerca, dall’efficacia dei servizi di assistenza e consulenza, dalla rapidità dei servizi di fornitura dei documenti” (SOLIMINE [2015 p. 60]).

5. *The library is a growing organism = La biblioteca è un organismo che cresce.*

La quinta e ultima legge è collegata al concetto di *crescita* non soltanto in termini quantitativi di sviluppo delle raccolte ma si riferisce più in generale alla necessità, per la biblioteca pubblica, di mantenersi vitale nel ripensamento continuo della propria azione informativa e culturale, nella capacità di rinnovarsi di fronte alle innovazioni tecnologiche e all'evoluzione della società, nel saper sviluppare sinergie con l'ambiente per il quale è stata creata e in cui è inserita, nel cooperare con le altre istituzioni per il soddisfacimento dei bisogni informativi espressi dagli utenti (SOLIMINE [2011 p. XVII]). Nel commentare la quinta legge in riferimento al contesto contemporaneo, SOLIMINE ([2011 p. XVII]) ritiene che lo sviluppo di una biblioteca sia reso possibile dall'integrazione delle risorse locali con quelle recuperabili tramite i sistemi cooperativi, con i servizi della biblioteca digitale e con la disponibilità delle risorse in Rete.

Inoltre Solimine riprende Ranganathan nel considerare il *reference*⁸ l'attività “caratterizzante

8 Cfr. AGHEMO [1992 p. 19-20]. “Il *reference service* consiste nell'assistenza personale fornita agli utenti che necessitano di informazioni. [...] Tale servizio comprende interventi diversi che vanno dall'assistenza generale agli utenti a quella per la consultazione [...], dalla consulenza individuale per la ricerca [...], alla predisposizione di materiale di sostegno e di illustrazione delle raccolte e dei servizi, alle visite guidate in biblioteca. L'insieme di attività chiamate *reference service* copre dunque un'estensione concettuale e pratica più ampia di quella riferita alla sola informazione bibliografica, comprendendo le attività sopra citate”.

del servizio bibliotecario nelle sue diverse espressioni” (SOLIMINE [2015 p. 64]): anche le biblioteche pubbliche sono quindi *reference library* poiché svolgono un lavoro di mediazione informativa attraverso “un’attenta selezione [dei documenti] di ordine sia quantitativo che qualitativo ed un successivo lavoro di indirizzamento e accompagnamento degli utenti, [favorendo] l’incontro fra domanda e offerta” (SOLIMINE [2015 p. 61]). L’attività di mediazione si concretizza nell’analisi dei bisogni della domanda potenziale, nella definizione di una politica delle acquisizioni, nelle attività di trattamento catalografico, nella fornitura del documento originale o di una sua riproduzione e, non da ultimo, nel fornire agli utenti gli strumenti per accedere ed utilizzare le risorse informative disponibili (SOLIMINE [2015 p. 62-63]).

Come abbiamo visto, nella filosofia di Ranganathan emerge una visione universale dei servizi bibliotecari che non definisce i contorni specifici dell’istituzione pubblica; tuttavia fra gli addetti ai lavori le cinque leggi connotano una “dimensione etica del servizio, in base alla quale le raccolte documentarie sono costruite sulle necessità dei lettori, che dovrebbero trovare nella biblioteca pubblica i *libri*⁹ di cui hanno bisogno, ciascuno secondo le proprie necessità” [GUERRINI 2008 p. 10].

Una definizione più puntuale della biblioteca pubblica viene fornita dal *Manifesto IFLA-UNESCO* che la reputa “il *centro informativo locale* che rende prontamente disponibile per i suoi utenti ogni genere di *conoscenza e informazione*” [IFLA – UNESCO 1994], nonché un’istituzione finalizzata all’affermazione della conoscenza intesa come *valore della democrazia*, in quanto “solo cittadini ben informati sono in grado di esercitare i loro diritti democratici e di giocare un ruolo attivo nella società” (IFLA – UNESCO [1994]).

Un’altra efficace definizione è quella elaborata da TRANIELLO [1997]: “Servizio bibliotecario che interessa un determinato *territorio*, posto a carico della finanza *locale* con eventuali sussidi statali o regionali, rivolto alla generalità dei *cittadini*, collegato sul piano territoriale ad altri servizi analoghi nell’ambito di reti coordinate, capace di fornire *servizi informativi* anche mediante strumenti diversi dal libro e *tecnologicamente avanzati*, attorno alle esigenze della propria utenza, sia per quanto riguarda i singoli che i gruppi, e volto ad estendere i propri servizi verso un’utenza potenziale.”¹⁰

GALLUZZI [2009] precisa che, da un punto di vista biblioteconomico “la biblioteca si definisce pubblica non per la sua condizione giuridica o la sua appartenenza istituzionale, ma sulla base delle sue caratteristiche” (GALLUZZI [2009 p. 23]), un concetto peraltro già espresso da

9 Il termine *libro* va inteso nel significato più ampio di documento ovvero di manifestazione di un’opera intellettuale che assume una dimensione fisica attraverso la registrazione su un supporto analogico o digitale e veicolante un contenuto informativo [Cfr. SALARELLI 2008 p. 124-131, RIDI 2010 p. 3-14].

10 (TRANIELLO [1997 p. 7]). *Il corsivo è mio.*

SERRAI [1983]. Si legge infatti:

“La biblioteca è pubblica quando essa è, potenzialmente, una *biblioteca per tutti*; anche se poi risulta circoscritta a determinate classi e categorie. Le biblioteche pubbliche, nella varietà e nella molteplicità delle loro utenze, rispecchiano la varietà e molteplicità dei bisogni e degli interessi informativi presenti in una società. [...] I principi e lo spirito della biblioteca pubblica consistono, essenzialmente, nel dare applicazione e sostanza a un assioma etico, quello di un identico *diritto* di tutti gli uomini a coltivarsi e a progredire intellettualmente. [...] Pubblico deriva da «popolo»; pubblico vuol dire che concerne il popolo, che è del popolo, ossia di tutti.”¹¹

Come si può notare in tutte e tre le interpretazioni sono presenti peculiarità fondamentali alcune delle quali già in parte individuate: la destinazione del *servizio all'intera comunità*, la funzione di *mediazione informativa*, il *legame con il territorio di riferimento*, l'utilizzo di *strumenti tecnologici innovativi*, l'*accrescimento della conoscenza di tutti i cittadini*.

In ambito italiano il tema della biblioteca pubblica locale come *strumento di attuazione del diritto all'informazione* non è un concetto nuovo: già negli anni Sessanta del secolo scorso CARINI DAINOTTI [1964] sosteneva, per i governi, l'istituzione obbligatoria delle biblioteche in virtù della loro missione consistente nel raccogliere ed offrire gratuitamente i mezzi di informazione e di educazione, garantendo quindi

“un diritto inalienabile e fondamentale del cittadino. [...] Ma non è soltanto un diritto del cittadino informarsi ed educarsi, è anche un interesse della comunità che egli si educi e si informi, come cittadino, come lavoratore e come uomo. Perciò la biblioteca non può contentarsi di aspettare e di accogliere chi, entrando dalle sue porte, si fa lettore; ma deve muovere incontro ai potenziali lettori e conquistarli: la biblioteca pubblica moderna deve essere cioè un *organismo attivo alla conquista della comunità*” (CARINI DAINOTTI [1964 p. 435]).

La tesi di Carini Dainotti non è stata certamente accolta poiché i governi italiani che si sono succeduti sino ad oggi non hanno mai legiferato a favore di un'istituzione obbligatoria di tale servizio pur avendone riconosciuta l'utilità sociale: infatti con gli interventi di riforma dei servizi pubblici locali iniziati a partire dagli anni Novanta¹², il legislatore ha affermato la centralità del

11 (SERRAI [1983 p. 3-4]). *Il corsivo è mio*.

12 Per una disamina più accurata vedasi le seguenti leggi:

- Legge 8 giugno 1990, n. 142, *Ordinamento delle autonomie locali*. Cfr. Art. 7, comma 5, “Al fine di rendere effettiva la partecipazione dei cittadini all'attività dell'amministrazione, gli enti locali assicurano l'accesso alle strutture ed ai servizi agli enti, alle organizzazioni di volontariato e alle associazioni”, e, Art. 22, c. 1, “I comuni e le province, nell'ambito delle rispettive competenze, provvedono alla gestione dei servizi pubblici che abbiano per oggetto produzione di beni ed attività rivolte a realizzare fini sociali e a promuovere lo sviluppo economico e civile delle comunità locali”.

- Legge 7 agosto 1990, n. 241, *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*. Cfr. Art. 1, comma 1, “L'attività amministrativa persegue i fini determinati dalla legge ed è retta da criteri di economicità, di efficacia, di imparzialità, di pubblicità e di trasparenza [...] nonché dai principi dell'ordinamento comunitario”; Art. 3-bis “Per conseguire maggiore efficienza nella loro attività, le amministrazioni

cittadino nello svolgimento della vita politico-amministrativa delle istituzioni locali e, sebbene non richiamandole esplicitamente, ha inserito le biblioteche nella sfera dei servizi pubblici atti a fornire il supporto per l'esercizio consapevole delle prerogative di *cittadinanza*¹³ in attuazione ai dettami costituzionali¹⁴ [ROSA 1995 p. 58]. Il nesso fra i diritti di accesso all'informazione e di partecipazione alla cosa pubblica dei cittadini, e le biblioteche quali istituzioni pubbliche, deriva dalla legittimazione di queste di essere punti informativi locali garanti dell'accesso alle informazioni in un ambito di pluralismo e di democrazia: in altre parole se “l'informazione è un diritto [...] la biblioteca è uno degli strumenti possibili per la sua attuazione” (ROSA [1995 p. 57-59]).

Partendo dalla convinzione che la democrazia costituisca una forma di governo migliore di eventuali alternative non democratiche, DAHL [2002 p. 48-66, 89-106] indica una serie conseguenze desiderabili nonché vantaggiose a sostegno di questa tesi, tra le quali si possono annoverare: 1) ostacolo alla tirannia; 2) diritti essenziali; 3) libertà generale; 4) autonomia morale; 5) progresso umano; 6) tutela di interessi personali essenziali; 7) tendenza alla pace.

Inoltre egli sostiene che i paesi retti da governi democratici tendono ad essere più floridi rispetto a quelli dove vige un governo non democratico: ciò deriverebbe dalla garanzia di un ambiente più favorevole in cui godere dei benefici dell'economia di mercato, a loro volta resi possibili sia dall'educazione dei cittadini, sia da una forza lavoro istruita che, sulla base di tali premesse, contribuirebbero in maniera fattiva all'innovazione e alla crescita economica. Nei sistemi retti da governi democratici sono infatti garantiti i seguenti diritti:

- la *libertà di espressione*, nel senso che ai cittadini viene assicurato il diritto di esprimersi - senza rischiare gravi ritorsioni - sugli amministratori, sul governo, sull'ordine socio-economico e sull'ideologia prevalente. La libertà di espressione è necessaria anche alla formazione di una opinione pubblica illuminata che conosca le possibili azioni e strategie di governo e all'esercizio del diritto all'informazione;
- l'*accesso a fonti alternative e indipendenti di informazione* (altri cittadini, esperti, giornali, riviste, libri, telecomunicazioni, ...) realmente esistenti, tutelate dalla legge, non sottoposte

pubbliche incentivano l'uso della telematica, nei rapporti interni, tra le diverse amministrazioni e tra queste e i privati”; Art. 22, comma 1, “Ai fini del presente capo si intende: a) per "diritto di accesso", il diritto degli interessati di prendere visione e di estrarre copia di documenti amministrativi.

13 Il termine *cittadinanza* indica, nel diritto, il vincolo di appartenenza di un individuo ad uno Stato che riconosce al cittadino la pienezza dei diritti civili e politici [WIKIPEDIA 2020a].

14 Costituzione della Repubblica Italiana. Art. 3 “È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese”. Art. 9 “La Repubblica promuove lo sviluppo della cultura e la ricerca scientifica e tecnica”. Art. 21 “Tutti hanno diritto di manifestare liberamente il proprio pensiero con la parola, lo scritto e ogni altro mezzo di diffusione. La stampa non può essere soggetta ad autorizzazioni o censure”.

al controllo del governo o gestite da qualche gruppo o lobby.

Nel fornire un'interpretazione della democrazia in termini formali, BOBBIO [1995 p. 19] ha inteso un regime di governo con regole di procedura che stabiliscano chi siano gli individui autorizzati a prendere le decisioni collettive, quindi le decisioni vincolanti per tutti i membri del gruppo, e quali siano le modalità per garantire la più ampia partecipazione degli interessati nella determinazione dei propri rappresentanti; oltre a questi due requisiti è inoltre fondamentale che agli individui vengano riconosciuti e salvaguardati

“i diritti di libertà, di espressione della propria opinione, di riunione, di associazione, ecc., i diritti sulla base dei quali è nato lo stato liberale ed è stata costruita la dottrina dello stato di diritto in senso forte, cioè dello stato che non solo esercita il potere *sub lege*, ma lo esercita entro i limiti derivanti dal riconoscimento costituzionale dei diritti cosiddetti «inviolabili» dell'individuo” (BOBBIO [1995 p. 20]).

Il nesso tra biblioteca e diritto di cittadinanza non è dunque casuale perché, fornendo l'accesso libero alla cultura e all'informazione, la biblioteca consente di “avvicinare i cittadini alla partecipazione attiva e alle istituzioni, nonché di fornire gli strumenti per acquisire consapevolezza dei propri diritti in difesa di eventuali abusi di potere politico, economico, commerciale e religioso” [GUERRINI 2010 p. 109].

Su questo tema è intervenuto anche PARISE [2008] evidenziando la stretta relazione tra il *cittadino-elettore* e il *cittadino-lettore*: il gioco di parole mette volutamente in risalto la differenza semantica dei due sostantivi ma al contempo individua la compresenza, nel cittadino, del duplice status di “elettore” e di “lettore” all'interno della società, dove il primo gli attribuisce “il diritto di contribuire, attraverso il voto, alla determinazione della volontà collettiva” (PARISE [2008 p. 135]); il secondo gli consente di acquisire il capitale culturale necessario per essere anzitutto un cittadino consapevole e, sulla base di tale condizione, di essere un elettore potenzialmente responsabile.

Come rileva GUERRINI [2010] il controllo dei cittadini sull'operato della politica costituisce un requisito della democrazia, e in tal senso anche la biblioteca svolge una specifica azione di *advocacy* dettata dalle finalità istituzionali che le sono proprie ed orientata al raggiungimento del bene della comunità: sotto questo punto di vista “la politica, cioè l'arte di governare la *polis*, quanto la proprietà collettiva di un istituto quale la biblioteca sono concetti entrambi connessi” (GUERRINI [2010 p. 110]) e comportano implicazioni sia di natura tecnica che di natura etica nella gestione e nello svolgimento di attività di interesse pubblico.

La comprensione delle modalità di apprendimento da parte delle persone e contestualmente del modo in cui la conoscenza degli individui diventa parte della conoscenza collettiva sono al

centro degli interessi della biblioteconomia perché è proprio da tali fenomeni che “dipende l'efficacia dei sistemi bibliotecari nel rispondere ai *bisogni di comunicazione* delle persone e della società, [nell'ottica di un] servizio rivolto al benessere comune”¹⁵.

Apprendimento, conoscenza, benessere delle persone da una parte, e *società democratica* dall'altra, sono gli elementi che danno un senso all'esistenza della biblioteca pubblica, ne identificano una precisa componente identitaria e, al contempo, ne giustificano il *valore* - richiamato da Gorman - di *fondamento della democrazia*.

Lo sviluppo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione ha rivoluzionato l'organizzazione della vita sociale dei cittadini poiché la libertà e diritti fondamentali di accesso sono stati in qualche modo rimessi in discussione dai nuovi mezzi di comunicazione che veicolano i contenuti informativi in ambiente digitale: il divario digitale (*digital divide*, in inglese) ovvero la mancanza di disponibilità di accesso a queste infrastrutture o l'incapacità di usare gli strumenti e le funzioni della Rete

“incide profondamente sullo sviluppo sociale ed economico, anche acuendo gli squilibri sociali o creando nuove categorie di persone svantaggiate [poiché] chi non ha queste competenze incontra ostacoli al proprio inserimento in un numero sempre maggiore di campi di attività” [AGHEMO 2014 p. 14].

Lo stesso AGHEMO ([2014 p. 112]) ritiene che le biblioteche pubbliche, oltre a favorire la diffusione dell'informazione e della conoscenza, abbiano il compito di sostenere la popolazione, soprattutto le parti socialmente ed economicamente più deboli, nel fronteggiare l'*infopoverità* consistente nella carenza di informazioni e logica conseguenza del divario digitale. L'*infopoverità* può essere considerata

“un limite al pari della povertà economica, perché l'informazione, intesa come aumento di conoscenza, è una ricchezza che permette di valutare, decidere e agire prima e meglio di chi non la possiede, impiegando questa risorsa per ottenere miglioramenti e vantaggi, esattamente come lo consente il denaro” (AGHEMO [2014 p. 15]).

Nello specifico, che cosa offrono le biblioteche pubbliche quando si parla di *informazione* e di *conoscenza*? SALARELLI [2008] individua l'informazione come una merce largamente distribuita “che viene prodotta, venduta, consumata in grande quantità e a basso prezzo” a differenza della conoscenza sulla quale si fonda invece il “capitale umano che, essendo depositario della creatività e della conoscenza [stessa], è da considerarsi un fattore essenziale per la crescita e lo sviluppo della società” (SALARELLI [2008 p. 39]).

Tra informazione e conoscenza sussistono quindi profonde differenze: l'informazione è un

15 GUERRINI [2008 p. 10-11]. *Il corsivo è mio*.

insieme di dati contestualizzati a cui è possibile attribuire un significato (RIDI [2010 p. 5-6]) e si associa a quanto è immediato, pratico e specifico (SOLIMINE [2015 p. 18]); la conoscenza è invece una riconversione dei flussi informativi, è un'esperienza soggettiva in quanto rappresenta il risultato della rielaborazione culturale che un soggetto fa dell'informazione (SALARELLI [2008 p. 41-47]).

La conoscenza

“è legata all'esperienza e alle capacità interpretative del singolo individuo, [...] è il frutto di una serie di stimoli informativi che recepiamo e rielaboriamo sulla base di come e quanto abbiamo già appreso in passato” (SALARELLI [2008 p. 47])

e quindi denota ciò che è stato elaborato e sistematizzato dal pensiero (SOLIMINE [2015 p. 18]).

Il passaggio dalla richiesta di contenuti informativi da parte dell'utente, alla risposta di accesso alle risorse informative fornita dalla biblioteca, consente all'utente di venire a conoscenza dell'esistenza o meno di documenti appropriati ai suoi bisogni, in quali supporti sono registrati e dove si trovano tali risorse, tuttavia il processo cognitivo non si conclude con questa fase: infatti per parlare di una “vera” conoscenza è necessario innanzitutto che l'utente disponga delle capacità necessarie per poter comprendere, gestire, elaborare le informazioni ricevute, contestualizzandole e interpretandole per tradurle in ulteriori informazioni e in azioni [RIDI 2010].

In sostanza il contenuto di un'informazione non serve a nulla se l'utente non è in grado di contestualizzarlo e di trasformarlo in conoscenza, ad esempio perché trasmesso in una lingua sconosciuta o perché l'utente non dispone delle competenze necessarie a comprenderne il significato. D'altra parte nella società odierna caratterizzata da una sempre maggiore diffusione del digitale, gli utenti si trovano disorientati di fronte a quello che Salarelli definisce un *mare magnum informativo* corrispondente al fenomeno dell'*information overload* [SALARELLI 2008 p. 105], sul quale si è espresso anche PARISE [2008] parlando di moltiplicazione/esplosione non solo dei contesti ma anche dei testi che li veicolano; infatti pur vivendo “immersi in flussi di informazioni, non significa necessariamente che possediamo gli strumenti e i riferimenti culturali per poter ordinare, discernere, produrre significato. L'esclusione sociale, nella società della conoscenza, non è tanto determinata da una carenza di esposizione ai flussi informativi ma dalla difficoltà di convertirli in sapere spendibile, in abilità. Tale conversione è problematica perché richiede risorse intellettuali molto più elevate che in passato” (PARISE [2008 p. 138]).

In tal senso emerge l'evoluzione dell'identità della biblioteca pubblica da servizio di mediazione informativa a vero e proprio *luogo del sistema educativo* che promuove lo sviluppo della conoscenza in un contesto partecipativo: DI DOMENICO [2013] ne ipotizza gli sviluppi in riferimento ad una maggiore inclinazione del servizio verso un'azione formativa volta ad agevolare

“i processi di trasformazione delle informazioni in conoscenza e [ad integrare] le conoscenze [frammentate] in insiemi coerenti, vale a dire tutto ciò che favorisce una lettura critica del mondo, della vita e della società” (DI DOMENICO [2013 p. 14]).

La biblioteca pubblica sembra pertanto destinata ad allargare le proprie funzioni per rispondere alle nuove esigenze di una cittadinanza sempre più digitale; in quest'ottica il servizio di assistenza informativa - il *reference service* - che consente di avvicinare gli utenti ai documenti, non risulta più sufficiente perché nella società contemporanea le persone non hanno soltanto bisogno di accedere alle informazioni ma anche di essere alfabetizzate dal punto di vista informativo (in inglese, *information literate*). A tale proposito si legge:

“L'alfabetizzazione nel XXI secolo non consiste solo nel saper leggere criticamente i testi, scrivere, fare di conto, ma passa certamente attraverso la capacità di accedere alle tecnologie informative e comunicative (ICT) e, soprattutto, di servirsi di tutti gli strumenti di ricerca disponibili in modo vantaggioso ed efficace, per *imparare ad imparare* e per realizzare quella formazione permanente che risulta essere sempre più necessaria alla crescita personale e professionale” [BALLESTRA 2003 p. 11-12].

L'alfabetizzazione informativa (in inglese, *information literacy*¹⁶) comporta la realizzazione di “attività in cui i bibliotecari, come esperti di un ambito di sapere, quello *documentale*, trasmettono ai propri utenti e agli utenti potenziali questo sapere” [BALLESTRA – PINCIROLI 2013 p. 69-70], non soltanto attraverso guide all'uso della biblioteca, ma anche con attività di formazione finalizzate ad un utilizzo più significativo delle risorse documentali; l'obiettivo è quello di mettere in moto un circolo virtuoso di produzione della conoscenza, di aiutare le persone ad usare le informazioni in modo etico, di indirizzarle verso una forma più consapevole della circolazione e condivisione di informazioni in Internet [DI DOMENICO 2013 p. 14-15], di favorire i processi di apprendimento e soprattutto di promuovere ogni forma di apprendimento permanente (in inglese, *lifelong learning*) (BALLESTRA – PINCIROLI [2013 p. 69]).

Dello stesso avviso è anche SOLIMINE [2013 p. 265] il quale ritiene necessario l'ampliamento della funzione formativa delle biblioteche di base per fronteggiare le carenze del sistema educativo esistente, di fatto basato su un modello scolastico ed universitario scarsamente efficace nel favorire la mobilità sociale. A sostegno di questa tesi egli richiama i risultati dell'ultima indagine PIAAC¹⁷ per la valutazione delle competenze degli adulti di età compresa fra 15-65 anni,

16 *Information literacy*: il termine è stato coniato in un documento (*Final report*) pubblicato nel 1989 dalla Commissione presidenziale sull'Information literacy che l'American Library Association (ALA) aveva costituito appositamente per dibattere sul tema dell'alfabetismo informativo. L'information literacy si riferisce alla capacità di identificare, individuare, valutare, organizzare, utilizzare e comunicare le informazioni. Rappresenta un requisito indispensabile per partecipare effettivamente alla società dell'informazione. [WIKIPEDIA 2020b].

17 L'indagine richiamata fa parte del primo ciclo di studi sulle *Competenze degli Adulti*, realizzata dall'OCSE (Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico, in inglese OECD - Organisation for Economic Co-

che vede l'Italia in fondo alla classifica dei 24 paesi OCSE per quanto riguarda sia le competenze alfabetiche (*literacy*¹⁸) sia quelle matematiche (*numeracy*¹⁹) al di sotto dei livelli raggiunti da Gran Bretagna, Stati Uniti, Germania, Francia, Spagna; il Giappone e i paesi scandinavi si collocano invece nettamente al di sopra il livello medio dell'OCSE (pari a 273 punti), evidenziando il netto divario delle competenze cognitive e lavorative in possesso dalle popolazioni di questi paesi in rapporto alla popolazione italiana (250 punti).

FAGGIOLANI-SOLIMINE [2013] individuano nelle biblioteche pubbliche la funzione di *presidio della conoscenza come "bene comune"*, nel senso che "più sono le persone che condividono la conoscenza, maggiori sono i vantaggi della collettività. [...] Diventa cruciale in questo senso un deciso impegno delle biblioteche sul terreno della *information literacy*, vale a dire nel favorire la crescita individuale e collettiva delle persone, garantendone i diritti di cittadinanza in una società realmente "inclusiva" e coesa" (FAGGIOLANI – SOLIMINE [2013 p. 16]).

La proposta è quella di estendere l'identità delle biblioteche pubbliche a *servizio di partecipazione culturale* con l'obiettivo di creare pari opportunità fra i cittadini, suggerendo quindi l'ipotesi della *biblioteca/laboratorio sociale* che metta in atto azioni di sviluppo della conoscenza attraverso un ciclo sempre più partecipativo dal punto di vista dell'utente [DI DOMENICO 2015 p. 238].

In questa visione si delinea un'ulteriore evoluzione della funzione informativa della biblioteca pubblica all'interno della quale il ciclo della conoscenza si articola in una serie di processi orientati ad una crescente partecipazione dei cittadini attraverso le seguenti fasi:

- l'accesso ai dati, alle informazioni e alle conoscenze;
- l'acquisizione delle capacità di localizzazione, valutazione e uso delle risorse;

operation and Development) nell'ambito del Programma PIAAC (in inglese, Programme for the International Assessment of Adult Competencies). A questa iniziativa, svolta nel periodo 2011-2012, hanno aderito 24 paesi di tutto il mondo tra i quali l'Italia, dove l'indagine è stata realizzata dall'ISFOL (Istituto per lo sviluppo della formazione professionale dei lavoratori) su incarico del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. I risultati citati da Giovanni Solimine si riferiscono alle indagini preliminari contenute nel *research paper* [ISFOL 2013]. Il rapporto conclusivo, chiuso ad ottobre 2013 e pubblicato nel 2014 conferma la carenza delle competenze considerate necessarie per interagire in modo efficace nella società del 21. secolo: in una scala da 1 a 5, dove 1 è il valore più basso, gli adulti italiani (16-65 anni) si collocano per la maggior parte al Livello 2 sia nel dominio di *literacy* (42,3%) che nel dominio di *numeracy* (39,0%), il Livello 3 o superiore è raggiunto dal 29,8% della popolazione in *literacy* e dal 28,9% in *numeracy*, ponendo circa il 70% della popolazione italiana al di sotto del Livello 3. Questo significa che un adulto medio italiano è capace di fare inferenze di livello poco complesso [ISFOL 2014 p. 69-72].

18 La *literacy* è definita come "l'interesse, l'attitudine e l'abilità degli individui ad utilizzare in modo appropriato gli strumenti socio-culturali, tra cui la tecnologia digitale e gli strumenti di comunicazione per accedere, gestire, integrare e valutare informazioni, costruire nuove conoscenze e comunicare con gli altri, al fine di partecipare più efficacemente alla vita sociale" (ISFOL [2013 p. 13]).

19 La *numeracy* è definita come "l'abilità di accedere a, utilizzare, interpretare e comunicare informazioni e idee matematiche, per affrontare e gestire problemi di natura matematica nelle diverse situazioni della vita adulta" (ISFOL [2013 p. 13]).

- la produzione di nuova conoscenza e la sua condivisione;
- il confronto di culture, idee e opinioni;
- l'integrazione delle conoscenze separate e dei saperi diffusi;
- la progettazione e realizzazione collettiva di contenuti, servizi e beni materiali o immateriali socialmente apprezzabili (DI DOMENICO [2015 p. 238]).

I temi dell'alfabetismo informativo e della biblioteca partecipativa mettono in risalto la valenza sociale della biblioteca pubblica e delineano un nuovo paradigma basato sulla capacità di riposizionarsi nel contesto cittadino come

“luoghi della conoscenza condivisa, della produzione di intelligenza, delle opportunità, del trasferimento sociale di capacità, delle relazioni e del benessere” (DI DOMENICO [2013 p. 24]).

Entrambi i modelli sono in qualche modo collegati alla *funzione formativa-educativa* che la biblioteca pubblica è tendenzialmente chiamata a svolgere in maniera prioritaria sia per una questione legata al deficit di competenze sia perché la *biblioteca sociale* o *welfaristica* mira al raggiungimento di livelli di benessere legati alla sfera della soddisfazione, della qualità della vita, della realizzazione personale attraverso il sostegno a percorsi di aggiornamento e di formazione permanente [PARISE 2015 p. 231].

Di fronte ad un periodo di grandi ripensamenti sulla funzione della biblioteca pubblica gli studiosi sembrano dunque propendere per il modello della *biblioteconomia sociale*: si affaccia l'idea di seguire l'esempio americano e scandinavo delle biblioteche *fablab* o *makerspace* [CHIESSI 2013a], di reinventare il servizio come

“luogo del fare e non solo del documentare, in grado di coinvolgere i giovani del territorio intercettando le loro inclinazioni e i loro interessi [...]. Le biblioteche possono diventare incubatori di idee da sperimentare successivamente sul territorio: veri e propri *spin-off* su questioni di interesse per la vita (e il benessere) delle popolazioni, biblioteche che ben possono ausiliare lo *start-up* di prototipi di utilità sociale” [MORGESE 2013 p. 302].

Il nuovo ruolo della biblioteca quale *agente del cambiamento* è stato ipotizzato anche da FERRIERI [2009] nell'individuare il “passaggio da una visione della biblioteca puramente distributiva [di risorse documentarie] a una *produttiva* [di conoscenza condivisa]” (FERRIERI [2009 p. 71]), ritenendo inoltre necessario lo sviluppo di una forma attiva di produzione culturale incentrata sulla produzione di nuove idee, di diffusione di competenze e di sviluppo della creatività delle persone. D'altra parte il concetto di cambiamento fa parte della natura intrinseca di queste strutture, sono gli “*organismi che crescono*” già teorizzati da Ranganathan poiché collegati all'evoluzione delle forme di trasmissione del sapere in merito alla ricerca, alla selezione e alla

fruizione di risorse informative ma anche alla loro produzione e distribuzione, parafrasando anche RIDI [2007a, 2007b].

La molteplicità di connessioni esistenti tra le biblioteche pubbliche e gli specifici contesti sociali, tecnologici, economici, urbani, evidenzia la presenza di ulteriori concetti volti ad identificare le diverse componenti identitarie delle biblioteche, in relazione ai differenti approcci metodologici di ricerca. Prendendo come spunto il filo conduttore delineato da RASETTI [2006 p. 5-8] possiamo individuare alcuni modelli di biblioteca pubblica che non hanno certamente il carattere di esaustività ma possono contribuire a delineare un quadro più chiaro delle molteplici sfaccettature delle biblioteche pubbliche emerse nella letteratura italiana a partire dalla fine del Novecento:

- la *biblioteca amichevole*, coniata alla fine degli anni Novanta per identificare un modello di biblioteca incentrata sulla soddisfazione dell'utente, nella quale “è il pubblico a fornire l'input necessario al bibliotecario per la definizione dei compiti, degli obiettivi, delle priorità” [GIORDANO 1992 p. 34]. Il concetto di biblioteca amichevole ha posto l'attenzione sull'erogazione di servizi efficaci per l'utenza, sulla facilità d'uso, sulla produzione di benefici, sulla definizione di standard di qualità e sugli strumenti di tutela del cittadino-utente [SOLIMINE 1999].
- la *biblioteca esperienziale*, termine coniato da GALLUZZI [2009 p. 46-51] per definire uno specifico modello di “biblioteca unica per ciascun utente”. In un certo senso rappresenta l'evoluzione del precedente modello dal quale però si differenzia perché si focalizza sulla soddisfazione di una precisa categoria di utente, ovvero quella del cittadino metropolitano. Poiché questo modello punta a “prendersi cura” dell'utente-cliente, del suo grado di coinvolgimento e di soddisfazione nell'essere utente della biblioteca, i beni e i servizi vengono messi in secondo piano: “la qualità dell'assistenza fornita, la presenza di servizi innovativi e personalizzati, persino la qualità estetica e architettonica del luogo incidono su questo modello” [GENTILINI 2009];
- la *biblioteca plurale*, riprendendo il titolo di un contributo di SOLIMINE [2000] il quale suggerisce un modello di biblioteca non chiusa in rigide pratiche di servizio bensì rappresentatrice delle istanze della società in cui è inserita, più simile quindi ad una piazza cittadina nella capacità di raccogliere le contaminazioni delle differenti tipologie di utenza e di rielaborarle attraverso proposte culturali innovative. Il modello proposto da Solimine risulta in qualche modo anticipatore dell'approccio condotto da AGNOLI [2009] e

GALLUZZI [2009] sul rapporto tra biblioteca pubblica e spazio urbano contemporaneo (le “*piazze del sapere*”), sul ripensamento degli spazi fisici e dei servizi orientati a trasformare le biblioteche in luoghi d'incontro, in contenitori di attività collettive e per il tempo libero, in vere piazze coperte “dove ricomporre l'identità individuale, frammentata e atomizzata, in un contesto di condivisione sociale” (RASETTI [2006 p. 6]);

- la *biblioteca globale*, il cui appellativo è mutuato dall'espressione “glocale” a sua volta derivante dalla fusione di “globale” e “locale” [SOLIMINE 2015 p. 64]. Proprio come la dimensione “glocale” coniuga l'aspirazione a raggiungere la globalità del sapere in rapporto alle specifiche esigenze locali - grazie all'integrazione dei servizi in una prospettiva di rete - così la biblioteca globale mira a garantire la più ampia e variegata offerta di servizi opzionali a quelli della mediazione informativa. Si può considerare come “l'ultima mutazione genetica” della biblioteca pubblica, caratterizzata da un'evoluzione verso un modello istituzionale teso ad offrire “*di tutto e di più*: Internet, musica, giochi, animazione, ma anche molti più libri di un tempo (i libri dell'accesso, non solo quelli del possesso). [...] È una biblioteca mescolata e confusa” (RASETTI [2006 p. 6-7]) che coniuga l'identità tradizionale della *biblioteca/servizio informativo* alla *biblioteca/spazio ricreativo*. In questo modello “il posizionamento simbolico delle collezioni è relegato sullo sfondo, a vantaggio della priorità di una socialità diffusa e generica, che poco ha a che fare con le arti tradizionali della mediazione documentaria” [VIVARELLI 2014 p. 118].

La biblioteca pubblica è dunque una struttura complessa, integrata, interconnessa, multifunzionale. Secondo la tesi di GALLUZZI [2009] ormai non sono più possibili né la concezione né l'attuazione di un unico modello tipologico astratto di biblioteca, ma si rende invece “necessario usare i modelli di biblioteca elaborati in contesti culturali diversi e in momenti storici differenti, nonché le linee di tendenza riconoscibili nella società contemporanea, come una riserva che ciascuna biblioteca può attingere coerentemente con la propria *mission*” (GALLUZZI [2009 p. 29]).

Se risulta pressoché impossibile definire un modello preciso in grado di comprendere nella sua attuazione tutte le tipologie di servizio sopra richiamate, è possibile però tentare di riassumere alcuni punti fermi che qualifichino la biblioteca pubblica, attingendo da altri studi l'idea di delinearne i servizi e le funzioni attraverso una chiave di lettura etica²⁰.

Nello specifico risulta molto utile riprendere la chiave di lettura proposta da FERRIERI [2009] nell'individuare i valori e i diritti a fondamento delle politiche delle biblioteche pubbliche

20 Cfr. GORMAN [2002]; FERRIERI [2009]; RIDI [2011].

contemporanee, che per lo scopo di questa tesi vengono ulteriormente riviste come segue:

- *Valore di ausilio alla comunità di appartenenza e di salvaguardia della memoria storica del territorio locale.*

Le biblioteche pubbliche selezionano, organizzano, promuovono e conservano le proprie raccolte con lo scopo di garantirne la fruizione nel presente e al contempo “di mettere le conoscenze del passato a disposizione delle generazioni future” (FERRIERI [2009 p. 77]). Richiamando le definizioni proposte da MONTECCHI - VENUDA [2013 p. 73-76], le biblioteche pubbliche sono strettamente collegate alla comunità di appartenenza attraverso una *comunicazione* che si delinea lungo due dimensioni: quella *orizzontale* nella quale *la biblioteca comunica nello spazio*; quella *verticale* nella quale *la biblioteca comunica nel tempo*. La *comunicazione orizzontale* corrisponde in un certo senso al carattere di contemporaneità, alla funzione di *servizio immediato della biblioteca per tutti*. Essendo biblioteche di base e, generalmente, le prime con le quali si entra in contatto, le biblioteche pubbliche hanno il compito di strutturare le risorse e i servizi “con una varietà di mezzi di comunicazione, per soddisfare le esigenze individuali e collettive di istruzione, informazione e sviluppo personale, compreso lo svago e l'impiego del tempo libero [...] specie in quei paesi in cui esiste una consolidata tradizione per questo genere di servizi, e sono destinate a rispondere alle più svariate richieste provenienti dai cittadini appartenenti ad una comunità” [SOLIMINE 2010 p. 67]. Si tratta di una funzione prevalente, connessa alla necessità di intercettare i bisogni dell'intera comunità locale e non soltanto di quei cittadini che rappresentano l'utenza reale della biblioteca ovvero dell'utenza maggiormente spinta ad utilizzarne i servizi offerti. In Italia la biblioteca pubblica rappresenta quindi l'istituzione di base, solitamente in capo agli enti territoriali locali – in prevalenza i Comuni - tesa al soddisfacimento di esigenze di lettura, di cultura generale, di prima informazione, di divulgazione, di approfondimento non specialistico (SOLIMINE [2010 p. 67-68]). Da ciò ne consegue che “in moltissimi comuni la biblioteca non è più un luogo privilegiato ed esclusivo di pochi letterati o eruditi, quanto piuttosto il luogo, spesso familiare, in cui si va per leggere libri e riviste, acquisire informazione, conoscere e conoscersi” (MONTECCHI – VENUDA [2013 p. 75]). Inoltre la caratteristica di essere *biblioteche per tutti* non deriva dalla condizione di appartenenza ad una pluralità indistinta di individui, bensì dall'essere concepite, progettate, strutturate, finanziate per assolvere ai bisogni di tutta la comunità di riferimento (SOLIMINE [2010 p. 68]). Il *legame con il territorio* è imprescindibile poiché

rappresenta il contesto culturale in cui la biblioteca è inserita e in cui vengono sviluppate le interazioni quotidiane con l'utenza: la biblioteca si mette al servizio di tutta la comunità sia quando i beneficiari siano i cittadini, fornendo loro i servizi di assistenza informativa o mettendo a disposizione gli spazi e i servizi per lo svolgimento di funzioni ricreative e di socializzazione; sia quando i beneficiari siano gli organismi che devono operare sulla comunità, nello specifico possono essere gli amministratori politici ma anche i professionisti, gli operatori economici, le aziende che svolgono la propria attività su un particolare territorio e che possono attingere dalla biblioteca le informazioni utili per conoscerne il contesto (SOLIMINE [1992 p. 146]). In tal senso la biblioteca sviluppa la propria *comunicazione verticale* ossia nella costruzione e nel radicamento delle raccolte e dei servizi affinché possano essere facilmente accessibili nel presente e, nel contempo, per garantirne l'uso anche alle nuove generazioni (MONTECCHI – VENUDA [2013 p. 77]). In questo continuo interscambio con la propria comunità di riferimento, la biblioteca stessa assume la funzione archivistica a sostegno della memoria collettiva, diventa una testimonianza della storia locale manifestandosi come *documento della comunità* in quanto “rappresentativa di gusti, di costumi, di cultura, di interessi di lettura, [...] come risultato di un progetto culturale e di una stratificazione avvenuta nel tempo” (SOLIMINE [1992 p. 149]). Il diritto alla memoria non è quindi una prerogativa delle sole biblioteche di conservazione ma riguarda anche le biblioteche pubbliche nella misura in cui riveste la sua forte valenza sociale, in un contesto in cui esse non rimangono inerti ed autoreferenziali ma si propongono invece come agenti reattivi ai cambiamenti in atto nelle comunità di riferimento e ne testimoniano le trasformazioni sociali (SOLIMINE [2010 p. 69]). SALARELLI [2008 p. 105-115] sostiene che la costruzione di un sistema solido di relazioni comunitarie sia uno degli obiettivi a cui la biblioteca contemporanea dovrebbe aspirare anche nel contesto della *library 2.0*, in quanto le trasformazioni dei mezzi di comunicazione e la sempre maggiore convergenza al digitale non vanno a snaturare il senso della biblioteca pubblica quale istituto sociale, purché se ne preservino le funzioni fondamentali di luoghi di incontro e di condivisione del sapere, di spazi nei quali “si renda esplicita un'organizzazione documentale sistematica” (SALARELLI [2008 p. 114]) in grado di aiutare gli utenti ad acquisire i contenuti informativi loro necessari. Arrivando ad una presa d'atto per alcuni versi un po' brutale si può concludere che “le biblioteche non [siano] essenziali alla vita dell'uomo [...]”; esse potrebbero non essere considerate utili alla società di domani e, perciò,

eliminate” (SALARELLI [2008 p. 107]) ed è per tale motivo che la legittimazione della biblioteca pubblica come istituzione sociale, quindi fortemente voluta e finanziata dalla comunità, risiede nella capacità di “creare e allargare il consenso intorno a sé e giustificare agli occhi dell'intera comunità di riferimento l'opportunità della sua esistenza” (GALLUZZI [2009 p. 22]).

- *Valore dell'equità dell'accesso all'informazione, alla lettura e alla conoscenza* in quanto trattasi di beni comuni che le biblioteche pubbliche preservano e difendono a favore di tutti gli utenti. Le biblioteche pubbliche devono altresì lottare “contro le discriminazioni economiche e sociali, [...] ribaltare la catena delle diseguaglianze, [...] mettere il patrimonio documentario a disposizione di chi non ha i mezzi economici e culturali per avvicinarvisi” (FERRIERI [2009 p. 90]). La piena attuazione dei principi di uguaglianza e di pari opportunità avviene laddove la biblioteca sia “in grado di garantire a chiunque uguali possibilità d'accesso a una molteplicità di canali informativi, di tecnologie adeguate, di pubblicazioni che rappresentino la fisionomia e la ricchezza della sua offerta” (PARISE [2008 p. 139]). In tal senso la gratuità dei servizi può essere concepita come un valore collaterale alla libertà di accesso perché - in assenza di una visione egualitaria del diritto alla lettura e alla conoscenza - la biblioteca rischia di diventare “un organismo meramente distributivo, in balia delle leggi di domanda e offerta” (FERRIERI [2009 p. 90]) imposte dal mercato.
- *Valore dell'equità e delle differenze* poiché la salvaguardia del principio egualitario di accesso alla conoscenza implica il rispetto della diversità e della complessità degli esseri umani. Le biblioteche sviluppano un'azione positiva volta a favorire tutte le fasce della popolazione, nell'ottica di salvaguardare le persone svantaggiate e di contenere le discriminazioni a danno delle categorie deboli. Il principio democratico alla base dell'*advocacy* bibliotecaria consiste nell'essenza stessa della biblioteca pubblica, nel suo essere un'istituzione libera e gratuita per tutti e non soltanto per le maggioranze, anzi la vera libertà di accesso alla conoscenza è quella che viene garantita non soltanto ad una parte della popolazione motivandone la prevalenza in termini numerici ma è quella che si rivolge alla parte residuale della popolazione, come ad esempio alle minoranze sessuali, alle minoranze linguistiche, agli stranieri, ai disabili, ai senzatetto e, indistintamente, a tutte le persone alle quali “la biblioteca deve garantire pieno diritto di cittadinanza e rappresentanza” (FERRIERI [2009 p. 91]) sia nella formazione delle proprie raccolte documentarie sia

nell'erogazione dei servizi. PARISE [2008] equipara la biblioteca ad uno “*strumento della democrazia*” in quanto garante del diritto di far valere anche i bisogni delle minoranze, intendendo non solo le persone svantaggiate per ragioni culturali o economiche ma anche “coloro che, pur non frequentando le biblioteche, meritino ugualmente di essere presi in considerazione” (PARISE [2008 p. 140]).

- *Valore della biblioteca come parte integrante di un sistema di welfare* inteso come “sistema di norme per abbattere le diseguaglianze” (FERRIERI [2009 p. 95]) e per produrre ricchezza in termini di benessere sociale. L'azione delle biblioteche pubbliche, se supportata da adeguate risorse umane ed economiche, può incrementare il *welfare*, la qualità della vita, può fungere da collante sociale e caratterizzarsi come “*servizio di prossimità*” essendo vicina ai bisogni della comunità, di fatto ponendosi come un riferimento attivo e “tangibile di quella società della conoscenza e dell'informazione che pare a volte perdersi nelle nebbie dell'immateriale” (FERRIERI [2009 p. 97]). PARISE [2008] ritiene i diritti sociali “un valore collettivo che inerisce alla totalità degli individui e non solo a chi si trova in situazioni di disagio e di inferiorità sociale”, inoltre “la loro affermazione stimola un processo di progressiva inclusione” (PARISE [2008 p. 137]). In tal senso la biblioteca pubblica “nella misura in cui assicura eguaglianza e pari opportunità d'accesso all'informazione, [si configura come] uno strumento di attuazione del diritto sociale di cittadinanza” (PARISE [2008 p. 136])²¹: da una parte questo riconoscimento è legato a ciò che la biblioteca fa attraverso una serie di azioni volte alla difesa dei diritti di cittadinanza, dall'altra si sostanzia nella natura stessa della biblioteca che, essendo servizio pubblico, è già di fatto “un bene comune di proprietà della collettività e al servizio di tutti i cittadini, [...] garante della continuità dei diritti e della loro fruizione collettiva” (PARISE [2008 p. 137]).

1.2 L'affermazione del modello anglosassone

Il concetto di biblioteca pubblica inteso come servizio locale e non come un mero complesso

²¹ A seguito dell'emanazione della *Dichiarazione universale dei diritti umani delle Nazioni Unite*, il concetto di *cittadinanza* ha acquisito un significato più ampio, con riferimento ad una sfera di diritti soggettivi di natura politica, civile e sociale sulla base del rispetto dei principi di uguaglianza e di libertà di tutti i cittadini in quanto esseri umani. Tra i diritti di cittadinanza sanciti dalla Dichiarazione universale, i diritti civili e politici sono quelli fondamentali e inalienabili e comprendono le libertà individuali (di pensiero, di parola, di espressione, di informazione) e i diritti di voto e di partecipazione; vi sono però anche i diritti sociali, tra i quali si inseriscono il diritto all'assistenza, all'istruzione e al lavoro, che si esplicano attraverso delle prestazioni o degli stanziamenti di risorse generalmente soggetti alle scelte politiche ed economiche della pubblica amministrazione. Cfr: WIKIPEDIA [2020c], ONU [1948].

librario si è andato elaborando a partire dalla metà dell'Ottocento nei paesi di area anglosassone. In ambito europeo, in epoca coeva non mancavano esempi di biblioteche aperte al pubblico ma non si trattava di istituzioni pubbliche secondo la concezione moderna attualmente intesa bensì di grandi biblioteche di appartenenza statale rivolte perlopiù all'uso esclusivo degli eruditi.

La tradizione bibliotecaria non aveva ancora tramandato un concetto di «pubblico» intendendovi il «popolo», nemmeno durante gli anni della Rivoluzione francese che pure avevano visto lo Stato impegnato sia sul piano legislativo sia sul piano amministrativo nella fondazione di biblioteche aperte al pubblico e comprendenti le raccolte librerie che in precedenza erano appartenute alla Chiesa, alle università e alle corporazioni. Il quadro istituzionale delle biblioteche francesi dopo la Rivoluzione comprendeva perciò i beni e le strutture derivanti da tali confische, ormai concepiti come beni nazionali di esclusiva proprietà dello Stato ma ugualmente inefficienti sul piano funzionale a causa della mancata attuazione di una rete di biblioteche pubbliche realmente operative e in grado di svilupparsi all'interno del tessuto sociale [TRANIELLO 1997 p. 19-74].

Il progetto dello Stato di realizzare istituzioni innovative che avrebbero comportato molti oneri a carico delle amministrazioni locali alle quali sarebbero confluiti i beni librari «nazionali» provenienti da biblioteche con finalità del tutto diverse, si è di fatto scontrato con l'assenza di una corrispondente domanda sociale relativa all'uso di queste biblioteche; la mancanza di una vera politica bibliotecaria in Francia sembra pertanto da attribuire al fatto che “venuta a cadere l'idea rivoluzionaria di un grande coinvolgimento popolare nella costruzione di una nuova cultura, le biblioteche pubbliche non sono state avvertite come istituti rispondenti ai veri interessi dei ceti borghesi emergenti” (TRANIELLO [1997 p. 72]).

Il quadro bibliotecario italiano a circa un decennio dall'Unità si presentava dissimile da quello francese ma altrettanto scoraggiante in tema di biblioteche moderne. Infatti nonostante la presenza abbastanza diffusa di biblioteche aperte al pubblico nelle principali città degli Stati italiani preunitari, si trattava di istituzioni rispondenti alle esigenze di studio e di ricerca di un pubblico elitario e certamente carenti “di servizi bibliotecari adeguati alle esigenze moderne in termini di disponibilità finanziarie, di politica degli acquisti, di strumenti catalografici e, soprattutto, di uso pubblico” (TRANIELLO [1997 p. 83]).

In sostanza sia le biblioteche francesi nate dalle confische della Rivoluzione, sia quelle degli Stati italiani potevano definirsi «pubbliche» “in quanto appartenevano ad enti pubblici ed erano destinate all'uso pubblico, ma erano ancora lontane dal rappresentare strumenti adeguati per un servizio bibliotecario capace di espandersi verso un pubblico costituito da nuove categorie di

lettori” (TRANIELLO [1997 p. 135]).

Le biblioteche «moderne» sono sorte invece con l'avvento della società industriale della quale ne hanno rappresentato in un certo senso una conseguenza. Le trasformazioni economiche, tecnologiche e sociali prodotte dalla prima Rivoluzione industriale hanno spinto grandi masse di lavoratori a trasferirsi dalle zone rurali verso i grandi agglomerati urbani; contestualmente l'aggregazione nei nuovi contesti cittadini ha generato nelle classi sociali subalterne l'esigenza di vivere la propria esistenza in maniera più consapevole e di poter quindi accedere all'informazione, con particolare riferimento alla stampa periodica, alle tematiche politiche, ai temi d'attualità [TRANIELLO 2005a p. 60].

A differenza di quanto è avvenuto in Francia con la Rivoluzione francese, le *public libraries* di stampo anglosassone non sono nate come forma di rivendicazione di complessi librari ecclesiastici a vantaggio della nazione né sono state percepite come istituzioni deputate alla conservazione di documenti per la salvaguardia della memoria storica; una situazione di questo tipo è invece riscontrabile nell'Italia post-unitaria con il caso delle biblioteche pubbliche statali (TRANIELLO [1997 p. 235]).

Fin dall'inizio la *public library* anglosassone è rivolta allo “svolgimento di un servizio di lettura che rientra a sua volta in un quadro più vasto di comunicazione sociale [...] [e] che saprà gradualmente definire la propria funzione in relazione a circostanze e richieste concrete” (TRANIELLO [1997 p. 236]).

In merito alle origini dell'istituto, la tesi di CARINI DAINOTTI [1964] è che la biblioteca pubblica sia sorta negli Stati Uniti ed in seguito il modello sia stato trapiantato in ogni parte del mondo. In seguito questa tesi è stata riveduta da TRANIELLO [1997 p. 234] per il quale la genesi istituzionale avrebbe invece avuto luogo quasi nello stesso periodo in Gran Bretagna e negli Stati Uniti, in quanto entrambi i paesi sono stati inizialmente quelli più interessati dal fenomeno della Rivoluzione industriale. Sia Carini Dainotti sia Traniello sono invece d'accordo nel riconoscere che l'idea della biblioteca quale istituzione aperta a tutti i cittadini in condizioni di eguaglianza derivi dai principi della Rivoluzione Francese limitatamente al riconoscimento di un diritto teorico, mentre queste aspirazioni hanno trovato reale fondamento soltanto nei bisogni della costruzione della nuova società industriale “scossa da contrasti drammatici, protesa alla conquista di diritti, non ideali, ma reali: e la conquista è condizionata al raggiungimento di un più alto livello di civiltà e di cultura di cui la biblioteca non tarda ad apparire un mirabile strumento” (CARINI DAINOTTI [1964 p. 12]).

Secondo CHIESSI [2013a p. 274] la nascita delle prime biblioteche pubbliche in area anglosassone non è stata determinata dalla necessità di fornire alle masse di lavoratori una risposta a bisogni non essenziali - quali il denaro sufficiente per sopravvivere o l'assistenza medica - ma ugualmente rilevanti in quanto legati all'acquisizione di un'istruzione "non formale". Secondo tale ipotesi sia in Gran Bretagna sia negli Stati Uniti le *public libraries* avrebbero contribuito ad originare le prime forme di *welfare* nella misura in cui i rispettivi Stati sono intervenuti per dare risposta ai bisogni specifici delle città industrializzate.

Dunque non si sarebbe trattato di una nascita improvvisa in quanto il loro sviluppo si sarebbe collocato in un contesto di riforme istituzionali, nonché in un generale allargamento della partecipazione politica e di estensione della circolazione dell'informazione tali da fornire le condizioni per l'origine dell'idea della *public library*. Basti pensare, in area inglese, all'approvazione di due importanti riforme negli anni Trenta del 19. secolo: il *Reform Act* (1832) che ha esteso i diritti elettorali a tutti i maggiorenni in possesso di una proprietà immobiliare con una rendita minima, e il *Municipal Corporations Act* (1835) che ha concesso alle amministrazioni locali (in inglese, i *boroughs*) il potere di imposizione fiscale come pure la possibilità di contrarre prestiti per finanziare i singoli servizi (TRANIELLO [1997 p. 187-188]).

Da un punto di vista sociale e culturale la Rivoluzione industriale ha sviluppato nella popolazione esigenze in qualche modo connesse al mondo dell'informazione e della comunicazione, in particolare per poter controllare in maniera più efficace la distribuzione del potere politico. La richiesta di maggiore informazione sulla vita pubblica è stata in parte legata all'ampio dibattito intorno all'affermazione del principio di istruzione statale e alle iniziative educative da rivolgere alle classi popolari, tema molto sentito in Gran Bretagna durante la prima età vittoriana ma sostanzialmente rimasto carente sul piano istituzionale sino al 1870, quando è stata approvata una vera legislazione scolastica (TRANIELLO [1997 p. 191]).

Nel frattempo l'assenza di strutture pubbliche per l'educazione dei poveri e dei lavoratori era stata colmata da una serie di iniziative promosse e sostenute dalle associazioni umanitarie laiche e religiose ma anche dalle società industriali, rappresentate perlopiù dai ceti medi che avevano maturato l'idea che l'istruzione avrebbe favorito la realizzazione dell'ordine sociale e dell'armonia tra le classi, una migliore efficienza sul piano delle competenze lavorative e quindi una maggiore produttività in termini economici: "questa coscienza, propria dei gruppi conservatori meno retrivi e sostanzialmente condivisa dai riformatori [...] è anche alla base delle iniziative di formazione, sia generale che professionale, rivolte al mondo operaio a un livello successivo alla prima

alfabetizzazione” (TRANIELLO [1997 p. 192]).

In questo quadro sociale si è andata affermando l'idea delle *free libraries*, ovvero delle biblioteche liberamente e gratuitamente accessibili, derivante dalla consapevolezza di dover assicurare forme di accesso alla conoscenza alla nascente società industriale caratterizzata dal ceto operaio delle città (TRANIELLO [1997 p. 193]); tuttavia il progetto ulteriore delle *public libraries* non si è limitato “alla creazione e all'apertura al pubblico di strutture bibliotecarie tradizionali, ma all'idea di un servizio volto a finalità specifiche e da realizzare con strutture ad esse adeguate” (TRANIELLO [1997 p. 218]) con specifico riferimento ai problemi dell'informazione.

Nelle sedute del *Select Committee*²² appositamente nominato nel 1849 per discutere sulla situazione bibliotecaria allora esistente in Gran Bretagna, i promotori della *public library* hanno sostenuto la necessità di una «riforma sociale» da attuare mediante l'istituzione di strutture capaci di fornire un supporto stabile ed efficace all'educazione di base delle classi popolari, ipotizzando altresì un miglioramento dei costumi derivante dallo sviluppo dell'istruzione di tali classi subalterne. La definitiva approvazione della legge inglese sulle biblioteche pubbliche è avvenuta nel 1850 con l'emanazione del primo *Public Libraries Act* ma la nascita di queste nuove istituzioni è stata preceduta da accesi dibattiti in sede parlamentare a causa della scelta delle relative modalità di finanziamento. La discussione riguardava la proposta di estendere anche per le biblioteche il principio di riscossione di una tassa locale, in linea con quanto era già stato disposto per i musei dopo l'approvazione del *Museums Act* nel 1845 (TRANIELLO [1997 p. 195-196]).

Sostanzialmente l'aspetto più innovativo dell'*Act* non risiedeva tanto nell'istituzione di biblioteche aperte al pubblico quanto nella previsione di uno specifico tributo, per la verità inizialmente assai modesto²³ cui potevano beneficiare le autonomie locali per finanziare le proprie biblioteche; in tal modo “il ricorso alla tassazione, vale a dire a una ripartizione degli oneri della spesa tra i contribuenti in maniera determinata, calcolabile e ricorrente, [...] serve ad immettere [...]

²² Il *Select Committee on the best means of extending the establishment of libraries freely open to the public, especially in large towns, in Great Britain and Ireland*, abbreviato in *Select Committee (SC)*, fu un comitato parlamentare proposto da William Ewart, esponente del partito liberale e in seguito presidente dello stesso comitato; il SC fu nominato il 23 marzo 1849 e concluso il 10 luglio dello stesso anno. La mozione per la nomina di un SC prendeva le mosse da un saggio di Edward Edwards, dal titolo *A statistical view of the principal public libraries in Europe and the United States*, nel quale veniva posto l'accento sull'arretratezza delle biblioteche aperte al pubblico in Gran Bretagna rispetto a quelle esistenti nella maggior parte dei paesi europei e negli Stati Uniti. Da questo intervento Ewart colse l'occasione per chiedere la nomina di una commissione parlamentare al fine di avviare una discussione sulla situazione delle biblioteche «liberamente aperte al pubblico» in Gran Bretagna (le *free libraries*), nella speranza, da una parte, di rilanciare le principali biblioteche britanniche, dall'altra, di far tradurre in legge la tassazione a favore delle biblioteche, come già era avvenuto per i musei sulla base dell'*Act* del 1845.

²³ Il *Public Libraries Act* per l'Inghilterra e il Galles, approvato nel 1850, stabiliva una sovrattassa di mezzo penny (la *penny rate*) per ogni sterlina di imposta per l'istituzione di una *free library* aperta al pubblico in maniera libera e gratuita; inoltre le amministrazioni locali erano autorizzate alla riscossione della tassa e a contrarre mutui per la costruzione, il riadattamento e le spese di manutenzione degli edifici da destinare alle biblioteche.

la biblioteca nella categoria, propria della società moderna, dei «servizi pubblici» locali [TRANIELLO 2005a p. 37].

Nello stesso periodo vengono emanate leggi simili anche negli Stati Uniti dove, tra l'altro, nel 1876 si costituisce l'*American Library Association* (ALA). Negli anni successivi, in Gran Bretagna le spese per le biblioteche pubbliche vengono inserite direttamente nella gestione corrente dei bilanci delle amministrazioni locali²⁴ che cominciano quindi ad assumersi gli oneri derivanti dall'erogazione di servizi volti ad assicurare benefici a *tutti* i cittadini (TRANIELLO [2005a p. 40-41]).

Nel quadro generale dei servizi pubblici locali inizia a delinearsi anche la categoria specifica dei «servizi sociali», intendendo con questo termine l'insieme delle prestazioni messe in atto dalle amministrazioni al fine di rimuovere particolari situazioni di disagio degli individui e di favorirne l'inserimento nella comunità. In particolare si avvertiva la necessità di contrastare l'emarginazione per tenere sotto controllo “le spinte di contestazione dell'ordine sociale ed economico che costituivano il maggiore alimento per la lotta di classe” (TRANIELLO [2005a p. 42]).

Parimenti lo sviluppo dei servizi pubblici si inserisce in un contesto sociale che, per effetto dell'industrialismo, tende da un lato ad assicurare al mercato del lavoro una fascia di lavoratori più competenti, dall'altro punta al miglioramento delle condizioni di vita di questi lavoratori, nell'ipotesi che la disponibilità di maggior tempo libero ed una retribuzione dignitosa possano gettare le basi per l'incremento del mercato dei consumi da parte della *working class* (TRANIELLO [2005a p. 41]). L'approvazione dell'*Education Act* nel 1870, con il quale viene approvato il sistema scolastico pubblico, contribuisce ad accrescere l'interesse dell'opinione pubblica verso le nuove istituzioni bibliotecarie che, nel territorio inglese, cominciano ad incrementare rapidamente soltanto a partire dall'ultimo quindicennio dell'Ottocento, fenomeno che TRANIELLO [1997] attribuisce da un lato ai mutamenti culturali in atto nell'ultimo periodo dell'età vittoriana, caratterizzato da una società industriale sempre più dinamica e “dominata dalla fiducia nella forza operativa del sapere” (TRANIELLO [1997 p. 229]), dall'altro alle proficue elargizioni del mecenatismo industriale in area anglosassone.

Da questo punto di vista risultano significativi i contributi di Joshua Bates e di Andrew Carnegie. L'impegno filantropico di Bates risale alla metà dell'Ottocento ed è stato determinante per l'istituzione della prima biblioteca pubblica negli Stati Uniti, nella città di Boston. Joshua Bates è stato un cittadino ed un uomo d'affari molto attivo nella comunità e la sua idea di biblioteca ha

24 Nel 1919 questo provvedimento diventa definitivo con la soppressione della *penny rate*. Nello stesso periodo si assiste ad una progressiva espansione delle biblioteche anche verso i centri minori e le zone rurali.

rappresentato una rivoluzione per l'epoca: egli infatti ha dettato le condizioni agli amministratori locali affinché il suo contributo fosse destinato all'istituzione di un servizio bibliotecario rivolto a tutti i cittadini in maniera libera e gratuita, indipendentemente dal loro grado di istruzione o dal rango sociale. In omaggio al signor Bates e alla sua donazione, sopra la porta principale dell'edificio della biblioteca di Boston è stata affissa la scritta «*Free to all*» (in italiano, «*gratis per tutti*») ed è appunto su questa linea di pensiero che la biblioteca municipale pubblica si è diffusa ovunque negli Stati Uniti, anche grazie al sostegno di Andrew Carnegie, un altro illustre filantropo che agli inizi del Novecento ha finanziato la costruzione di più di 1.600 biblioteche distribuite in circa 1.400 città statunitensi [PALFREY 2016 p. 9-10].

In realtà il sostegno economico di Carnegie ha interessato non soltanto le biblioteche pubbliche statunitensi ma anche quelle inglesi, arrivando a dettare alle amministrazioni locali specifiche condizioni per poter usufruire di tali sussidi: come rilevano TRANIELLO [1997 p. 229-230] e CHIESSI [2013a p. 275] il tratto essenziale di queste donazioni consiste nell'aver coinvolto e responsabilizzato fin dall'inizio gli enti locali destinatari, impegnandoli ad adottare il *Libraries Act* e quindi ad applicare la relativa imposta in modo da garantire alle nuove biblioteche i fondi sufficienti ad assicurare la continuità del servizio.

Per TRANIELLO [2005a p. 45-46] si evidenzia un ulteriore tratto caratteristico del legame tra le *public libraries* e gli investimenti dell'industrialismo moderno, rappresentato dal sostegno dei grandi imprenditori verso lo sviluppo di un'edilizia bibliotecaria in grado di offrire spazi multifunzionali: infatti “Carnegie era convinto che le biblioteche dovessero essere non solo un posto per i libri e i giornali, ma un luogo per tutta la comunità. Per cui i suoi edifici potevano contenere, oltre alla biblioteca, aule scolastiche, una stazione della Croce Rossa, una piscina, una palestra, attrezzature sportive e sale a disposizione delle associazioni pubbliche” (CHIESSI [2013a p. 275]).

Il modello della *public library* di stampo anglosassone basato sul principio ispiratore del «*free to all*», fin dall'origine caratterizza la biblioteca come un servizio pubblico imprescindibile all'interno delle società democratiche [LAZZARI 1995 p. 3]. La concezione innovativa della *public library* si basa certamente sul fatto di essere fondata su disposizione di legge, di essere indirizzata alla comunità locale e sostenuta da denaro pubblico, ma anche e soprattutto per l'utenza alla quale si rivolge: la biblioteca pubblica è destinata ai bisogni e alle esigenze di *tutto il pubblico* perciò il suo raggio d'azione non si limita a specifiche categorie di utenti, come ad esempio gli studiosi o le classi svantaggiate. Proprio su questo terreno la biblioteca pubblica ha espresso pienamente la propria

vocazione democratica, intendendo il «pubblico» “come generalità di utenti reali o potenziali, configurabili come tali per il solo fatto di costituire la comunità dei cittadini” (TRANIELLO [1997 p. 14]) a prescindere dalla categoria sociale di appartenenza.

Se negli Stati Uniti l'uguaglianza sociale ha rappresentato uno degli obiettivi primari delle *public libraries* sin dalle origini [MURISON 1988 p. 109], in realtà TRANIELLO [1997 p. 237-238] rileva che tale affermazione di principio universale sia stata in seguito ridimensionata dalla funzione concreta dell'istituto, perlomeno in Gran Bretagna dove inizialmente esso ha svolto un ruolo di promozione culturale e morale delle classi lavoratrici nate dalla nuova società industriale; per tale motivo nella fase preparatoria del *Public Libraries Act* inglese lo stesso aggettivo di «pubblica» ha avuto una valenza ambigua volendo designare non tanto il modello delle biblioteche pubbliche già esistenti nell'Europa continentale quanto piuttosto il modello della *free library*, ovvero del servizio accessibile a tutti in maniera libera e gratuita, rivolto alle *working class* e pertanto con una destinazione chiaramente popolare.

La biblioteca quale istituto della democrazia ha invece assunto una forte connotazione ideologica a partire dal Novecento, sempre nel mondo anglosassone ed in particolare negli Stati Uniti dove peraltro le due Guerre mondiali hanno esercitato un ruolo rilevante nella presa di coscienza “dell'importanza dell'istituto come agenzia di educazione informale da affiancare alla scuola per la formazione del cittadino” (TRANIELLO [2005a p. 120]).

In quest'ottica la democrazia americana ha attribuito alla biblioteca la funzione di istituto della comunità in quanto “capace di corrispondere alle esigenze di cultura di tutti i gruppi” (CARINI DAINOTTI [1964 p. 21]) e in egual modo di svolgere un ruolo sociale per l'educazione degli adulti. Il movimento per l'educazione degli adulti, delineatosi dopo il 1916 in risposta alla necessità di combattere l'alto tasso di analfabetismo riscontrato nei soldati americani e, al termine del primo conflitto mondiale, per risolvere il problema del riadattamento di milioni di lavoratori, ha investito la biblioteca pubblica del ruolo di “centro permanente di educazione non formale” (CARINI DAINOTTI [1964 p. 25]).

Dopo la seconda Guerra mondiale negli Stati Uniti si è affermata una vera e propria fede nelle funzioni democratiche della biblioteca pubblica, sostanzialmente in linea con la volontà politica dello Stato americano di acquisire il ruolo più esteso di garante degli ideali democratici nel mondo occidentale (TRANIELLO [2005a p. 121]). Con l'approvazione dei *Post-war standards for public libraries*, pubblicati nel 1943 e approvati nel 1944 dal Consiglio dell'ALA, si è ulteriormente consolidata la necessità di “un'organizzazione bibliotecaria nazionale in grado di assicurare libri e

letture a tutto il paese” (CARINI DAINOTTI [1964 p. 27]) e di promuovere un programma di sviluppo bibliotecario diffuso nel territorio, in particolare nelle zone rurali.

In Europa l'impatto delle due Guerre mondiali è stato altrettanto determinante per lo sviluppo di una successiva fase di democratizzazione politico-sociale che ha coinciso con un periodo di massima espansione dell'idea della biblioteca pubblica soprattutto in area inglese a partire dalla fine del secondo conflitto (TRANIELLO [1997 p. 259], CARINI DAINOTTI [1964 p. 41-42]).

Dalle raccomandazioni per le biblioteche pubbliche della *Commissione Roberts*²⁵, CARINI DAINOTTI [1964] rileva che in Gran Bretagna le biblioteche pubbliche si siano largamente diffuse nelle aree rurali a partire dagli anni Venti del Novecento e, in linea generale, che ci sia stata una progressiva trasformazione della biblioteca tale da renderla, a partire dalla fine degli anni Cinquanta, un “organismo educativo-sociale della comunità, centro dinamico di diffusione della cultura, strumento insostituibile di permanente educazione degli adulti” (CARINI DAINOTTI [1964 p. 63]). Dello stesso avviso è anche Traniello il quale, pur riconoscendo lo straordinario sviluppo dell'istituto bibliotecario negli Stati Uniti e il rilevante influsso che questo fenomeno ha avuto in ambito europeo, anche in relazione ad eventi esterni quali “la crescente egemonia americana nel mondo economico e politico, oltre che tecnico e scientifico” (TRANIELLO [1997 p. 259]), in realtà i paesi europei che sono stati in grado di raggiungere livelli avanzati di sviluppo della biblioteca pubblica non si sono limitati ad una pura imitazione del modello americano ma hanno invece continuato a mantenere la Gran Bretagna come punto di riferimento in questo settore.

In merito alla fisionomia sociale dell'utenza si è trattato inizialmente di un pubblico composto prevalentemente dalla piccola borghesia e dai ceti medio-bassi, con una presenza abbastanza consistente della classe operaia per la quale l'istituto della *public library* ha risposto in gran parte all'esigenza di accesso ad un'informazione di attualità. Invece nel corso del Novecento l'istituto della biblioteca pubblica si è configurato come un servizio teso a soddisfare anche bisogni di lettura più tradizionali e con funzioni complementari all'istruzione scolastica, anche con la creazione di sezioni dedicate ai ragazzi, e tendenzialmente rivolto in gran parte alla *middle class* ovvero dell'utenza di ceto borghese in possesso di un grado di istruzione medio-alta. Infatti la *middle class* “cercava nella lettura in biblioteca anche la conferma del proprio *status* sociale e

25 La *Commissione Roberts* fu appositamente nominata nel 1957 dall'allora Ministero dell'Educazione del Regno Unito, con lo scopo di esaminare la situazione del servizio bibliotecario pubblico in Inghilterra e nel Galles, mettendola a confronto con altre realtà - in particolare con quella americana - ed eventualmente di prescrivere le raccomandazioni necessarie all'avvio del processo di riforma. Le raccomandazioni contenute nel rapporto della Commissione furono presentate al Parlamento inglese nel febbraio 1959 [CARINI DAINOTTI 1964 p. 62-67].

culturale” (TRANIELLO [2005a p. 61]).

Dagli anni Settanta del Novecento si è inoltre consolidata la percezione del servizio rivolto alla lettura con particolare attenzione alle esigenze di bambini, ragazzi e giovani studenti. In sostanza pur mantenendo l'assetto di una struttura rivolta ad un pubblico generale, nel Novecento la biblioteca pubblica si è consolidata come un servizio in risposta ad una domanda di lettura funzionale, da una parte, alle esigenze scolastiche e, dall'altra, all'utilizzo del tempo libero (TRANIELLO [2005a p. 52-53]).

Ritornando dunque al quadro politico-istituzionale, la tesi di TRANIELLO [1997 p. 242] è che il modello specifico della *public library* consolidatosi nel mondo anglosassone si basi sulla potenzialità innovativa dell'istituzione-servizio del *self-government*, non essendo infatti una struttura imposta dallo Stato ma l'espressione concreta di una volontà dell'amministrazione locale che se ne assume tutti gli oneri, a partire da quelli finanziari, tramite l'introduzione di uno specifico tributo che, inizialmente, viene approvato dalla maggioranza dei contribuenti. L'interpretazione di Traniello viene ripresa da GALLUZZI [2009] nel ritenere che il salto funzionale della *public library* sia stato determinato dalla necessità “di creare e allargare il consenso intorno a sé e giustificare agli occhi dell'intera comunità di riferimento l'opportunità della sua esistenza e del suo finanziamento” (GALLUZZI [2009 p. 22]).

A partire dagli inizi del Novecento la facoltà di spesa ha consentito agli enti locali di attuare una vera politica delle raccolte librerie basata sull'acquisizione di materiale corrente e di articolare gli spazi fisici delle biblioteche in base alle esigenze di un'utenza che, come abbiamo visto, ha iniziato a concepire queste strutture sempre più come *biblioteche di pubblica lettura*.

Tale orientamento ha permesso di instaurare un rapporto dinamico con la propria utenza attraverso due piani di intervento: il primo è consistito nell'organizzazione interna della struttura mediante la suddivisione in sezioni destinate alle varie categorie dei lettori, nell'attuazione del principio del libero accesso agli scaffali e nell'esercizio del servizio gratuito di prestito dei libri.

Come ha sottolineato Traniello “si può dire che l'accesso al prestito diventi una delle principali, se non la principale, modalità di utilizzo della biblioteca pubblica da parte del pubblico adulto” (TRANIELLO [2005a p. 55]), aspetto peraltro incentivato dal libero accesso in quanto consente di potersi muovere liberamente tra i libri “con modalità di azione che sono state appropriatamente designate con il verbo inglese *to browse* (brucare)” (TRANIELLO [2005a p. 54]), implicando per l'utente “la possibilità di operare scelte anche occasionali [...], ciò che costituisce indubbiamente una valida occasione di arricchimento della libertà di ricerca e di confronto

tematico” (TRANIELLO [2005a p. 54]). La scelta di consentire il libero accesso agli scaffali ha designato il carattere informativo e ricreativo, più che conservativo, di queste nuove istituzioni.

In merito alla strutturazione dei servizi, il secondo piano di intervento ha riguardato invece lo sviluppo della biblioteca verso il territorio, infatti questo istituto è sorto all'interno della società industriale ponendosi “principalmente come struttura culturale di tipo cittadino” (TRANIELLO [2005a p. 55]). Il legame biblioteca-città si presenta come “un risultato di comportamenti di tipo aggregativo che coincidono in larga misura con quelli che conducono ai processi di urbanizzazione” (TRANIELLO [2005a p. 56]).

Lo spazio urbano rappresenta il tessuto connettivo preferenziale sul quale si è incardinato l'istituto della biblioteca pubblica poiché “la città è da sempre il luogo privilegiato di elaborazione e sistematizzazione del sapere, in quanto sede dei governi e delle più importanti istituzioni sociali. Nella città si accumulano e si accrescono i contenuti informativi, per poi trasformare queste informazioni in sapere e redistribuirlo al di fuori dei contesti originari di produzione. Per questo anche le biblioteche sono da sempre spazi urbani, e della vita urbana hanno accompagnato nel tempo gli sviluppi e le esigenze. [...] Questo legame profondo tra biblioteche e città appare ancora più accentuato nel caso delle biblioteche pubbliche, nate come strumento di coesione sociale in una città industriale invasa da fasce di popolazione provenienti dal contesto rurale” (GALLUZZI [2009 p. 32]).

Nelle città le *public libraries* hanno colto le istanze della crescita dei bisogni culturali della società, individuando al contempo gli influssi della civiltà industriale verso l'ambiente circostante e, di conseguenza, estendendo la sfera dei propri servizi verso le comunità e le aree non urbane.

Secondo TRANIELLO [2005a p. 56] questi sviluppi non sono scevri di una matrice ideologica tipica della democrazia liberale per la quale, secondo il principio delle pari opportunità, a ciascun individuo devono essere garantiti gli strumenti di base per poter svolgere un ruolo attivo e specifico nella società e per affermarsi nel mondo; tale ideologia spiegherebbe anche le ragioni del contributo del mecenatismo culturale alla nascita della *public library*, in parte come dimostrazione del successo personale raggiunto da fortunati imprenditori di modeste origini.

L'espansione del servizio verso l'utenza e la sua diffusione territoriale hanno contribuito a rafforzare il legame tra la *public library* e la comunità anglosassone sia nordamericana sia britannica; ciò ha comportato la necessità di strutturare lo sviluppo delle reti bibliotecarie in base all'assetto urbanistico dei distretti metropolitani così come delle aree di minore densità abitativa, in virtù di quello che TRANIELLO [1997 p. 255-256] definisce il «principio di pari opportunità» richiamato dai cittadini residenti nelle zone rurali, i quali sul piano teorico hanno preteso di

“disporre di un servizio che, almeno tendenzialmente, li [ponesse] in condizioni analoghe agli abitanti delle città” (TRANIELLO [1997 p. 256]).

A partire dalla fine del primo conflitto mondiale, e soprattutto in maniera più diffusa dopo il secondo, nei paesi di area anglosassone il principio delle pari opportunità spinge “a garantire a tutti i cittadini parità di accesso alle raccolte e soprattutto all'informazione, a prescindere dalle differenze derivanti dalle situazioni di istruzione, di censo o di abitazione” (TRANIELLO [2005a p. 57]).

Un'altra conseguenza derivante dalla condizione di dipendenza dall'ente locale consiste nell'esercizio del potere di controllo sulla gestione della *public library* da parte della comunità: poiché il servizio bibliotecario è pagato dai contribuenti essi pretendono, fin dalla sua istituzione, che tale servizio risponda

“in termini di utilità collettiva al sacrificio finanziario sostenuto e [cerchino] di controllare collettivamente, anche con dibattiti sulla stampa d'informazione, questa effettiva rispondenza. [...] La crescita è per la biblioteca una sorta di imperativo che investe tutti gli aspetti del servizio: in particolare quello delle dotazioni, quello del rapporto con l'utenza e quello della diffusione sul territorio” (TRANIELLO [1997 p. 248-251]).

Il costante controllo della comunità sull'erogazione dei servizi pubblici in termini di efficacia e di efficienza rappresenta un'ulteriore prerogativa della biblioteca pubblica contemporanea come istituto della democrazia liberale per il fatto che i contribuenti non sono disposti a sostenere imposizioni fiscali in assenza del conseguimento di benefici concreti (TRANIELLO [2005a p. 42]).

In tal senso è proprio la prospettiva di interessi collettivi nel medio-lungo termine a giustificare il pagamento del tributo anche da parte di coloro che non usufruiscono dei servizi bibliotecari in maniera diretta: si noti infatti che “una maggiore sicurezza sociale, l'espansione della capacità di spesa, l'elevazione del livello culturale della società con conseguente sviluppo di capacità innovative” (TRANIELLO [2005a p. 42]) rappresentino risultati ampiamente condivisi dai contribuenti e, parimenti, tale condivisione di obiettivi spinga le autorità locali al miglioramento continuo di prestazioni pubbliche la cui efficacia consenta di ottenere consensi a livello politico (TRANIELLO [2005a p. 42]).

Come rileva MURISON [1988 p. 6-7], con l'approvazione di un nuovo *Public Libraries and Museums Act* nel 1964, in Gran Bretagna l'istituzione di un servizio bibliotecario ben coordinato ed efficiente è diventato un dovere che le autorità locali esplicano mediante la cooperazione interbibliotecaria e, in tal modo, viene assicurata una copertura di servizi di qualità capillarmente diffusi sul territorio nazionale. Inoltre le *public libraries* risultano le istituzioni pubbliche più democratiche tra quelle esistenti essendo a stretto contatto con gli elettori. La comunità dimostra un

interesse specifico verso le biblioteche in virtù della compartecipazione economica cui è tenuta per il mantenimento e, conseguentemente, anche per la determinazione degli standard di servizio di queste istituzioni. Tuttavia, nonostante le affermazioni di principio per le quali la *public library* rappresenti un punto di riferimento per la comunità, per l'accesso universale alla conoscenza, all'informazione e all'educazione, lo stesso MURISON [1988 p. 9, 119] sottolinea quanto le disposizioni del *Public Libraries Act* e le successive revisioni siano state disattese dalle autorità locali in termini di stanziamenti economici per il funzionamento delle biblioteche pubbliche inglesi, che nei fatti sono risultati insufficienti rispetto al fabbisogno reale.

Come abbiamo visto, in Gran Bretagna la legislazione prevede per gli enti locali la possibilità di applicare tributi da destinare alle proprie biblioteche ma non sono previsti ulteriori stanziamenti da parte del governo centrale, perciò l'area di intervento è una competenza esclusivamente territoriale. Secondo Murison la questione delle risorse economiche sarebbe stata affrontata in maniera più efficace negli Stati Uniti dove, con l'emanazione del *Library Services and Construction Act* (1964), è stato riconosciuto il principio di corresponsabilità di tutte le autorità di governo, compreso il Governo federale, attraverso una specifica pianificazione annuale degli interventi a livello nazionale e locale; il *Library Services* ha disposto infatti che ciascuno Stato riceva un accreditamento-base annuale, accompagnato da una quota federale commisurata sia al numero di abitanti, sia al rapporto tra il reddito pro capite degli Stati Uniti e il reddito pro capite di ogni singolo Stato; inoltre, per concorrere al fondo federale, ogni Stato deve preparare uno specifico «piano» che illustri la destinazione concreta dei fondi ricevuti [FRANTZ 1966].

Le differenti disposizioni legislative in campo economico non vanno comunque ad inficiare la *mission* comune delle *public libraries* inglesi e statunitensi fondata sulla visione di un'istituzione che non è soltanto un luogo della cultura ma, primariamente, un luogo della comunità, uno spazio aperto al pubblico, un servizio mediante il quale gli utenti possono acquisire una formazione permanente e complementare a quella istituzionale.

Da un punto di vista ideologico il valore della *public library* anglosassone risiede nell'erogazione di servizi per quanto possibile gratuiti e volti al perseguimento di due obiettivi primari: da una parte vi è il miglioramento dei processi cognitivi delle persone, con lo sviluppo di reti sistemiche coordinate ed efficienti attraverso le quali l'azione informativa ed educativa delle biblioteche tende ad espandersi capillarmente sul territorio; dall'altra vi è la lotta all'esclusione sociale, tema intrinsecamente collegato al primo obiettivo poiché l'accesso alla conoscenza, la tutela della libertà di pensiero, lo sviluppo delle abilità individuali, l'accrescimento delle competenze

rappresentano già di per sé delle azioni concrete a sostegno della seconda linea di intervento.

Nella cultura anglosassone il principio delle pari opportunità rappresenta il “compito essenziale di una democrazia liberale” (TRANIELLO [1997 p. 293]) poiché si basa sull'idea che tutti i cittadini abbiano gli stessi diritti nell'acquisizione degli “strumenti di base per lo sviluppo della propria personalità, lasciando al singolo individuo la responsabilità di utilizzarli per il proprio successo nella società” (TRANIELLO [1997 p. 293]).

Nondimeno la lotta all'esclusione sociale è un tema molto sentito sia in Gran Bretagna che negli Stati Uniti in conseguenza al fenomeno dell'immigrazione che ha visto particolarmente coinvolti questi due paesi durante la seconda Guerra mondiale. In particolare in una società multietnica come quella nordamericana le *public libraries* hanno dovuto tenere conto dei bisogni delle differenti identità culturali e promuovere l'integrazione dei nativi americani con gli immigrati e i rifugiati (MURISON [1988 p. 112]).

Nel corso del Novecento lo sviluppo del modello anglosassone colloca “la funzione della biblioteca pubblica nel quadro di una concezione educativa fondata sulla valorizzazione e il potenziamento delle capacità individuali di tipo attivo” (TRANIELLO [1997 p. 290]), comparando l'organizzazione della struttura ad un centro di formazione permanente. Per tale motivo le biblioteche pubbliche vengono sempre più percepite come istituti di rilevanza sociale che svolgono funzioni di tipo informativo-educativo ma capaci di strutturarsi anche come centri dinamici per l'intrattenimento e lo svago culturale. Non stupisce quindi che, oltre ai servizi istituzionali a supporto della lettura e dello studio, le *public libraries* siano attive anche in altri campi con interventi complementari a sostegno di una sfera più ampia di esigenze informative e ricreative, quali l'organizzazione di mostre, corsi per il tempo libero, incontri con gli autori, promozione della storia locale, attività in collaborazione con le associazioni locali e con altre agenzie informative (MURISON [1988 p. 127]).

In particolare presso le biblioteche pubbliche inglesi è attivo il servizio di «informazione di comunità» il quale, secondo la definizione della *Library Association* (1980) ripresa da PAPALIA [2005], equivale ad una serie di

“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” (PAPALIA [2005 p. 309]).

La scelta di istituire un servizio di questo tipo risale ad un programma di riorganizzazione del *welfare state* avviato dal governo britannico a partire dalla fine della seconda Guerra mondiale

ma che ha visto l'effettiva attuazione in ambiente bibliotecario soltanto a partire dagli anni Settanta; in questo lasso di tempo erano sorte diverse iniziative di enti pubblici e di associazioni di volontariato destinate a fornire assistenza e consulenza ai cittadini in relazione a molteplici esigenze, dalla tutela dei lavoratori e dei consumatori, alla consulenza legale, alle agevolazioni sociali per le classi meno abbienti, sino alle informazioni per il turismo e il tempo libero.

A seguito della diffusione capillare delle *public libraries* nel territorio, sia a livello logistico sia in merito alla promozione della lettura anche in ambienti esterni alle biblioteche come ad esempio le carceri e gli ospedali (MURISON [1988 p. 192-196]), oppure nelle zone rurali con i bibliobus, queste istituzioni hanno cominciato ad essere ritenute le sedi opportune per attivare servizi di informazione di comunità adeguatamente organizzati (PAPALIA [2005 p. 310-311]).

Se inizialmente i principali destinatari delle offerte di sostegno furono le minoranze etniche e i portatori di handicap (MURISON [1988 p. 200], PAPALIA [2005 p. 311]), in seguito “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” (PAPALIA [2005 p. 311]).

In tempi recenti il tema dell'inclusione sociale nell'organizzazione bibliotecaria anglosassone è fortemente legato allo sviluppo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, considerate come un'occasione per ricollocare la *public library* “al centro di una «sfera pubblica» dell'informazione” (TRANIELLO [2005a p. 151]).

Limitatamente alla Gran Bretagna, la tesi di TRANIELLO [2005a p. 150-151] è che la diffusione di Internet abbia fornito all'amministrazione statale del governo laburista di Tony Blair un nuovo impulso per estendere a tutto il territorio nazionale dei punti di accesso alla Rete attraverso le strutture bibliotecarie, rendendo queste ultime in grado di esercitare un ruolo fondamentale nella lotta all'esclusione di classi sociali che altrimenti rimarrebbero fuori dal circuito della comunicazione digitale.

D'altra parte nonostante il programma di investimenti assai consistente sia a livello statale sia periferico, grazie ai quali l'accesso ad Internet è stato assicurato in quasi tutte le biblioteche inglesi, Traniello ha rilevato una situazione di generale declino determinata da una politica “che faceva coincidere il problema dell'esclusione e dell'inclusione sociale con quelli della partecipazione a circuiti informativi predeterminati e non partiva invece da un esame che avrebbe dovuto essere ben più concreto dei bisogni effettivi dei gruppi esclusi o marginali” (TRANIELLO [2005a p. 151]), risultando quindi solo parzialmente risolutiva in merito al tema dell'integrazione

delle classi svantaggiate.

In Gran Bretagna un ulteriore segno della crisi del ruolo sociale delle biblioteche si è manifestato nel 2011 con la proposta del governo di revisionare il *Public Libraries and Museums Act* introducendo sostanziali modifiche al testo di legge in vigore dal 1964, in particolare prevedendo l'eliminazione dell'obbligo per gli enti locali di fornire un completo ed efficiente servizio di biblioteca e, al contempo, di imporre a questi ultimi la riduzione delle spese per tali strutture. La direzione intrapresa dal governo centrale di ridurre la tutela verso un servizio che sino al 2011 aveva goduto del massimo sostegno da parte delle autorità statali e locali, ha comportato la chiusura di diverse biblioteche territoriali ed una conseguente azione di protesta da parte dell'opinione pubblica contro la politica dei tagli e in difesa delle disposizioni contenute nell'*Act* [CAMINITO 2011 p. 38-40].

Nel recente documento *Libraries deliver: ambition for public libraries in England 2016 to 2021*²⁶ sembra che la crisi sia passata poiché, almeno in linea di principio, viene ribadito il fondamentale ruolo sociale delle biblioteche, che non si limiterebbe alla fornitura di libri ma più genericamente al miglioramento della vita delle persone. Nella visione del *Libraries deliver* le biblioteche:

- forniscono agli utenti gli strumenti con i quali essi possono perfezionare le proprie attitudini e scoprire nuove opportunità;
- sono strutture che mettono in contatto le persone ed erogano servizi di orientamento informativo;
- in quanto responsabili dei servizi locali, le biblioteche si mettono a disposizione per rispondere ai bisogni e alle problematiche dei territori di riferimento.

Il documento fornisce inoltre dati incoraggianti: in Gran Bretagna quasi il 60% della popolazione è iscritta ad una biblioteca, nel periodo 2014-2015 si sono registrate 224,6 milioni di visite in tutto il territorio nazionale, complessivamente un numero più alto della somma degli spettatori del campionato di football, degli spettacoli cinematografici e delle visite alle prime dieci

²⁶ *Libraries deliver: ambition for public libraries in England 2016 to 2021* è un documento programmatico redatto dalla Libraries Taskforce, una commissione composta dai più importanti funzionari operanti nel settore delle biblioteche inglesi ed appositamente nominata dal Ministero per la società civile (Minister for Civil Society). Tra i compiti fondamentali della Libraries Taskforce vi sono la promozione degli investimenti a favore delle biblioteche, la sensibilizzazione dell'opinione pubblica in merito all'attività bibliotecaria, l'identificazione e la presentazione delle buone pratiche, il sostegno all'innovazione, il supporto allo sviluppo delle biblioteche digitali, il monitoraggio e il rendiconto delle attività. I documenti prodotti dalla commissione vengono presentati al Dipartimento per il digitale, la cultura, i media e lo sport (DCMS, Department for Digital, Culture, Media and Sport) del Ministero della società civile e all'Associazione dei governi locali (LGA, Local Government Association). [LIBRARIES TASKFORCE 2016].

attrazioni turistiche inglesi [LIBRARIES TASKFORCE 2016 p. 12].

Nonostante il *Libraries deliver* assicuri un programma di investimenti pluriennale per il periodo 2016-2021 a sostegno delle biblioteche territoriali, è altrettanto chiaro il riferimento alla necessità di una diversa ripartizione della spesa pubblica da parte del governo centrale rispetto a quanto finora sostenuto, in particolare nell'erogazione di contributi finalizzati all'attuazione di progetti coordinati a livello nazionale. L'obiettivo imposto agli enti locali è quello di far fronte ai problemi finanziari e alla carenza di risorse economiche sviluppando servizi efficienti, innovativi e in sinergia con le altre istituzioni pubbliche o con enti privati, pertanto non solo il *fundraising* è ampiamente incentivato ma si insiste anche sul sostegno ad iniziative a beneficio della comunità, quali l'inclusione digitale, l'alfabetizzazione, la fornitura di servizi alle imprese locali.

Si legge infatti:

“Questi sono tempi di sfida per i consigli e i servizi bibliotecari che essi amministrano. Il modo in cui le persone utilizzano le biblioteche e le loro aspettative riguardo ai servizi pubblici stanno cambiando. Le sfide in campo finanziario e demografico sono in aumento. Rimanere fermi non è una scelta.

[...]

Le biblioteche sono punti di riferimento vitali per la comunità – riuniscono le persone, fornendo l'accesso ai servizi e il supporto di cui hanno bisogno per aiutarle a vivere meglio. *La nostra ambizione è per tutti.* [...]

La rete bibliotecaria pubblica può realizzare questa visione concentrandosi su sette risultati:

1. arricchimento culturale e creativo
2. incremento della lettura e dell'alfabetizzazione
3. sviluppo dell'accesso e dell'alfabetizzazione digitali
4. supporto ad ognuno nel raggiungimento delle massime potenzialità
5. favorire una vita più sana e felice
6. favorire una maggiore prosperità
7. promuovere comunità più forti e resilienti”²⁷.

Le recenti disposizioni programmatiche nei confronti delle biblioteche territoriali inglesi sembrano dunque lanciare un messaggio chiaro: per arginare la situazione di crisi è necessario destinare i fondi pubblici al conseguimento di risultati concreti e portatori di interessi collettivi e, per attuare appieno un programma così ambizioso, tutte le istituzioni coinvolte devono operare in maniera coordinata e trasversale. A livello centrale lo Stato mette a disposizione una commissione di esperti deputati a fornire le «buone pratiche» che gli enti locali devono osservare per poter anche accedere ai fondi in previsione di stanziamento; tali fondi però non sono illimitati perciò le

27 LIBRARIES TASKFORCE [2016 p. 3, [...], p. 6, [...], p. 7]. *Traduzione e corsivo propri.*

istituzioni interessate sono invitate a recuperare nuove fonti di entrata per integrare quelle già derivanti dalle imposizioni tributarie.

Anche in tema di risultati si tratta di temi legati alle esigenze della contemporaneità - nello specifico identificati in cinque rami principali: benessere, lettura, digitale, informazione, apprendimento - secondo una chiave di lettura che sposta l'attenzione dall'utente individuale all'utenza comunitaria: le biblioteche infatti riuniscono le persone e creano benessere strutturandosi in aggregatori sociali volti al rafforzamento della comunità.

Nel piano del *Libraries deliver* l'incremento della lettura, tema da sempre protagonista dell'attivismo bibliotecario, rappresenta uno dei sette obiettivi da raggiungere e peraltro nemmeno al primo posto in ordine di importanza; al vertice troviamo invece l'arricchimento culturale e creativo, in quanto le biblioteche vengono concepite come spazi del fare, del creare, luoghi di incentivazione all'immaginazione, di promozione del ruolo sociale ed economico delle arti e della cultura (LIBRARIES TASKFORCE 2016 p. 21-24).

Negli Stati Uniti le *public libraries* confermano la vocazione di *community center*, termine coniato da GAGGI [2010] il quale spiega come queste strutture si stiano lentamente evolvendo da centri culturali a spazi multifunzionali dove le persone si recano per imparare ad usare le tecnologie digitali, ma anche per cercare lavoro su Internet. Si registra una flessione nel numero dei prestiti “del 6% in media [...], eppure le 123 mila biblioteche degli Stati Uniti sono più affollate che mai. La spiegazione sta proprio nella loro rapida trasformazione 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 quasi sempre online, ma più di un terzo della popolazione non ha, comunque, accesso a Internet. [...] Nella biblioteca queste persone trovano un posto caldo, sempre aperto, con schermi ad alta definizione e i desktop che garantiscono l'accesso gratuito alla rete. I bibliotecari, poi, hanno imparato ad aiutare queste persone a preparare un curriculum o una domanda di assunzione. [...] Un cambiamento in parte spontaneo (coi bibliotecari alla ricerca di un nuovo ruolo prima di finire anche loro nella lista dei disoccupati), in parte promosso dal governo che non ha molti strumenti per attuire la crisi” (GAGGI [2010]).

Gaggi ritiene che la carenza di ammortizzatori sociali nel periodo immediatamente successivo alla crisi economica del 2009 abbia indotto le *public libraries* a reinventare la propria *mission* orientandola sempre più verso il soddisfacimento di bisogni sociali di un nuovo tipo di utenza composta da disoccupati, immigrati, senzateetto. Poiché “il Primo Emendamento della Costituzione americana, quello che garantisce a tutti libero accesso a ogni tipo d'informazione, vieta di selezionare gli utenti, un comportamento che verrebbe bollato subito come discriminatorio” (GAGGI [2010]), le biblioteche americane si sono affrancate dal modello tradizionale di presidi

culturali del sapere per avvicinarsi sempre di più al prototipo di centri assistenziali ed istituti di accoglienza, centri di aggregazione e di partecipazione, strutture che coadiuvano i governi locali nell'erogazione di servizi finalizzati alla crescita sociale, creativa/ricreativa dei membri della comunità.

Il modello delle *biblioteche sociali* risulta largamente diffuso ed apprezzato in area statunitense: dalle biblioteche del Minnesota “divenute il principale polmone dell'integrazione culturale delle comunità di immigrati nella società americana” [GAGGI 2011], dove si tengono anche corsi d'inglese per i figli degli stranieri, alle numerose biblioteche - da San Francisco alla Florida - che in orario di apertura forniscono un riparo ai senzatetto ed addirittura organizzano per loro dei cineforum, alle strutture che forniscono il servizio del «doposcuola» per aiutare i ragazzi a fare i compiti o per realizzare attività ludiche rivolte ai bambini (GAGGI [2011]), oggi le *public libraries* “non sono mai state luoghi così vivaci, interessanti, utili. [...] [Le biblioteche] stanno rimodulando spazi e regole per adattarsi alle diverse modalità con cui le persone accedono alle informazioni e vi attribuiscono significato. Il bisogno di accesso all'informazione non è mai stato tanto elevato come oggi” (PALFREY [2016 p. 18-19]).

1.3 Il ruolo sociale per la comunità

Nell'ambito della biblioteca pubblica la tendenza rilevata in area inglese e statunitense di adattare la missione bibliotecaria alle nuove istanze del pubblico, spingendo questo istituto a divenire un «centro culturale» con funzioni ricreative, assistenziali, di socializzazione e, conseguentemente a ciò, di destituire il libro e la lettura dal ruolo primario che hanno ricoperto in passato, è stata certamente avvertita anche nel panorama italiano.

La crisi economica non sembra essere l'unico fattore a cui attribuire la responsabilità di tale fenomeno, anzi sembra che la pervasiva produzione e diffusione delle informazioni attraverso le tecnologie digitali abbia indotto le biblioteche ad offrire servizi sempre più de-localizzati e ad instaurare nuovi paradigmi comunicativi con la propria utenza tramite la Rete e i social network [VENTURA 2010 p. 13].

Mentre la tendenza emergente, con evidenza in particolare nell'ambito delle biblioteche accademiche, è legata alla produzione, diffusione ed archiviazione dei contenuti informativi verso la dimensione digitale, la biblioteca pubblica riscopre - o reinventa - la propria *mission* istituzionale nell'accezione di

“spazio fisico e sociale integrato con le dinamiche del tessuto urbano in cui essa (e il sistema bibliotecario di cui fa parte) si trova ad agire [...]: la biblioteca di pubblica lettura continua senz'altro a raccogliere e a far circolare libri e pubblicazioni periodiche, ma si concede volentieri a prestazioni collaterali alla lettura diventando sempre più un servizio di divulgazione culturale, in grado di coinvolgere con varie attività i più diversi strati anagrafici della popolazione [...], un luogo anche di intrattenimento, magari intelligente, rivolto al grande pubblico della città” (VENTURA [2010 p. 13-14]).

La dimensione di servizio della biblioteca pubblica oscilla dunque tra la funzione culturale tradizionalmente intesa, che si realizza mediante la lettura e le attività di selezione, ordinamento, accesso e conservazione delle fonti di informazione analogiche o digitali, e una funzione più generica che punta alla socializzazione e alla creazione di nuove opportunità informative, anche al fine di esercitare una certa attrattiva verso quell'utenza in genere non incline alla frequentazione e all'uso dei servizi bibliotecari.

Mentre la biblioteconomia gestionale italiana degli anni Novanta ha dato risalto alla misurazione e alla valutazione dei servizi e agli standard di qualità da adottare per assicurare adeguati livelli di efficienza ed efficacia, oggi gli studi sembrano maggiormente orientati all'analisi dell'impatto sociale ed economico della biblioteca nell'ambiente in cui è inserita e parimenti del comportamento delle persone nei confronti di questa istituzione. L'attenzione non è più rivolta principalmente all'utenza che fruisce effettivamente degli spazi e dei servizi bibliotecari ma viene estesa al contesto sociale ed economico dell'intera comunità. Nondimeno questo processo ha configurato un rinnovato «ruolo sociale della biblioteca» in quanto servizio pubblico che concorre, insieme ad altre organizzazioni, “a definire una nuova nozione di welfare, inteso come sistema diretto a promuovere lo sviluppo socio-economico e la qualità della vita” [LIETTI - PARISE 2006 p. 9].

Secondo la tesi di LIETTI – PARISE [2006] la *dimensione sociale* della biblioteca pubblica persegue una *advocacy* finalizzata al benessere degli individui attraverso l'attivazione di servizi ed opportunità sul territorio per favorire l'accesso alle risorse informative, la promozione della lettura, il sostegno alla formazione permanente nonché per attivare strategie contro l'analfabetismo di ritorno e di lotta all'emarginazione. Il perseguimento di questi obiettivi colloca l'attività della biblioteca nel quadro delle politiche di sviluppo sociale e, come tale, non può che essere analizzata e messa in relazione agli effetti prodotti sulla comunità. Lo strumento di questo processo di analisi e di rendicontazione dei risultati è il *bilancio sociale* inteso come il documento con il quale la biblioteca “misura l'impatto sociale ed economico [...] sulla propria comunità, facendo emergere il risparmio che i suoi servizi producono a favore dei cittadini ed il livello di gradimento di cui gode

da parte dei suoi frequentatori” [BIBLIOTECA SAN GIORGIO PISTOIA 2011].

Tuttavia sulla questione dell'impatto sociale ed economico della biblioteca, CHIESSI [2011 p. 316] fa notare che in realtà la mera valutazione economica sarebbe stata più una prerogativa degli anni Duemila mentre negli ultimi anni è l'impatto sociale ad aver acquisito maggior rilevanza nelle metodologie d'indagine sia in ambito internazionale sia nel nostro Paese. Tale preferenza deriva dalla constatazione di un valore sociale e culturale intrinseco delle biblioteche, non quantificabile in termini monetari e non spendibile sul mercato, pertanto non risulta più opportuno valutare queste istituzioni limitandosi ai soli criteri economici quali quello della valutazione contingente (*Contingent valuation*, ovvero quanto gli utenti sarebbero stati disposti a pagare per un servizio e quanto ad accettare per la sua sospensione), quello dell'analisi fra costi-benefici, e il ROI (*Return on investment*, ovvero la misura dei benefici finanziari che la biblioteca produce a fronte dei costi sostenuti) [VENTURA 2007 p. 316-317].

Sulla considerazione dell'impatto è interessante anche il punto di vista di BANDIRALI [2010], in linea con Chiessi nel sostenere che il risparmio economico derivante dal servizio di prestito a domicilio è sicuramente un fattore importante nella valutazione dei benefici per chi usa le biblioteche, tuttavia ciò di cui si dovrebbe tenere maggiormente conto - pur trattandosi di valori di difficile rilevazione ed interpretazione - è proprio l'azione della biblioteca stessa, la sua capacità di erogare servizi in grado di incidere sulla sfera individuale e collettiva delle persone, di determinare un valore aggiunto sulla vita dei diversi target di utenza.

Come conferma anche POLL [2013 p. 28-29] oggi la valutazione economica rappresenta un aspetto importante ma secondario rispetto all'impatto generale della biblioteca e, tendenzialmente, il primo assume più rilevanza se viene affiancato al valore sociale espresso dai singoli e dai gruppi.

Di differente avviso per quanto concerne la rilevanza economica sembra invece VENTURA [2013] per il quale la ricaduta della biblioteca sulla comunità segue due filoni che non possono essere disgiunti: il primo riguarda appunto l'impatto sociale mediante il contributo della biblioteca alla costruzione del capitale culturale e sociale, nonché nelle pratiche di assistenza pubblica; il secondo riguarda invece l'impatto economico traducibile in benefici monetari diretti ed indiretti sul territorio, resi possibili non soltanto dai servizi erogati dalla biblioteca e fruiti dagli utenti attivi ma anche da “esternalità positive prodotte a vantaggio della comunità, [dal]l'incisività sul settore culturale, sulla innovazione e la creatività, [dal]la capacità di incidere sul tessuto economico, sullo sviluppo territoriale e sulla formazione professionale della popolazione attiva” (VENTURA [2013 p. 46]).

L'impatto serve anche a misurare l'influenza della biblioteca sulla vita economica di una comunità o di una regione nelle quali, ad esempio, la biblioteca può diventare datore di lavoro, venditore/acquirente di servizi e di prodotti locali o addirittura una meta attrattiva per i turisti. Lo stesso VENTURA [2010, 2013] ritiene che la misurazione delle due dimensioni dell'istituto - quella culturale/sociale e quella economica - siano entrambe necessarie al riconoscimento e alla legittimazione della presenza della biblioteca agli occhi della collettività e dei decisori politici, in quanto istituzione capace di restituire un "profitto" a fronte delle spese sostenute e degli investimenti effettuati, nonostante si tratti di benefici difficilmente monetizzabili: in sintesi lo scopo è quello di dimostrare che la biblioteca, con la rispettiva offerta culturale, non costituisca solo una spesa dovuta ma che sia soprattutto un'istituzione meritoria dei finanziamenti erogati dalla collettività così come di altre forme di finanziamento private [SEVERINO 2013 p. 77].

Questa nuova tendenza ha visto la diffusione in numerose biblioteche di metodologie e di progetti relativi alla misurazione dell'impatto fintanto che il gruppo di lavoro ISO, responsabile per gli standard di qualità nel settore dell'informazione²⁸, nel dicembre del 2010 ha cominciato a lavorare per la redazione di un nuovo standard finalizzato a valutare il valore delle biblioteche in termini di benefici per l'individuo e per la società [POLL 2011 p. 374].

Il progetto si è concluso nel 2014 con la pubblicazione dello standard *ISO 16439: Methods and procedures for assessing the impact of libraries* (Metodi e tecniche per valutare l'impatto delle biblioteche). Oltre a definire i termini, le metodologie e le tecniche della valutazione, il documento risulta assai rilevante perché introduce

“una fase nuova, 'controllata', di applicazioni e confronti e può adeguatamente valorizzare il profilo sociale della biblioteconomia contemporanea. [...] Sono esigenze che le biblioteche italiane non possono permettersi di trascurare: la valutazione d'impatto andrebbe collocata stabilmente nelle politiche e nei processi di programmazione, responsabilità gestionale e rendicontazione sociale, nella progettazione dei servizi, nei sistemi per la qualità” [DI DOMENICO 2014 p. 325-326].

Il termine *impact* (impatto) viene utilizzato con un significato “neutro” per descrivere l'influenza esercitata dalle biblioteche e dai loro servizi sugli individui o sui gruppi. Il carattere di neutralità deriva dal fatto che lo standard ISO 16439 non definisce se il cambiamento è a vantaggio delle persone, quanto piuttosto se l'impatto è immediato oppure se si manifesta nel lungo periodo, se è reale o potenziale, se è diretto sugli individui o se esercita influenze di vasta portata sulle istituzioni e sulla collettività nel suo complesso; in ogni caso l'impatto corrisponde ad un cambiamento sociale a largo spettro poiché indica l'influenza della biblioteca da un punto di vista

28 ISO TC 46 *Information and documentation*, SC 8 *Quality - Statistics and performance evaluation*.

culturale, sociale ed economico sulla comunità di riferimento. Un altro termine direttamente collegato a quello dell'impatto è il concetto di *value* (valore) e rappresenta i benefici - reali o potenziali, diretti ed indiretti - che i soggetti coinvolti riconoscono alla biblioteca e alle sua attività (DI DOMENICO [2014 p. 326]).

POLL [2011, 2013] ritiene che la redazione del nuovo standard ISO 16439:2014, unitamente alla nuova accezione di “biblioteca” presente nell'ultima edizione dello standard *ISO 2789: International Library Statistics* (Statistiche di biblioteca internazionali)²⁹, abbia rafforzato la valenza formativa e sociale della *mission* bibliotecaria e ciò si evince chiaramente dai criteri sui quali oggi si basa la valutazione delle prestazioni di una biblioteca:

“se infatti in passato un patrimonio consistente era considerato sinonimo di qualità (spesso senza tener conto dell'uso) oggi [...] quello che interessa è capire se e in che misura la biblioteca risponde efficacemente ai bisogni informativi dei suoi utenti, sia che lo faccia attraverso il suo patrimonio documentario, sia che lo faccia garantendo l'accesso a risorse informative di tutto il mondo” (POLL [2011 p. 370]).

Questo significa che nel contesto odierno il valore delle biblioteche, specialmente quelle pubbliche, è direttamente proporzionale alla loro capacità di posizionarsi come istituzioni utili al benessere degli individui e allo sviluppo della comunità, non a caso

“le indagini sociali permettono [...] al bibliotecario di effettuare scelte organizzative e gestionali che abbiano ripercussioni effettive sulla comunità, di essere proattivo nei confronti dell'utenza (reale e potenziale), capirne i bisogni e sulla loro base indirizzare l'evoluzione dell'istituzione biblioteca [...]. L'applicazione dei metodi della ricerca qualitativa ai servizi bibliotecari si basa infatti sulla convinzione che un miglioramento dell'immagine che gli utenti hanno di una biblioteca implichi l'innescare di un processo virtuoso, che dall'aumento della frequentazione e dell'uso porta al perfezionamento dei servizi offerti. [...] È per questo motivo che la professione bibliotecaria ha bisogno di fare le proprie scelte in relazione al contesto e all'utenza di riferimento poiché, in fin dei conti, spetta a quest'ultima il giudizio finale sulla qualità e utilità delle biblioteche” [PETROSELLI 2014 p. 265].

In tal senso i servizi delle biblioteche pubbliche non possono più essere giustificati da una *mission* basata sulla tradizione e sull'autoreferenzialità ma devono necessariamente mirare al raggiungimento di

“ampi obiettivi di tipo culturale, formativo e sociologico [...] [per il conseguimento di benefici] quali:

29 Cfr: ISO TC 46/SC 8 [2006] “3.1.5. *Biblioteca*: istituzione, o parte di un'istituzione, i cui obiettivi principali sono la creazione ed il mantenimento di un patrimonio documentario e la facilitazione all'uso delle risorse e degli strumenti necessari per soddisfare i bisogni informativi, di ricerca, educativi, culturali e ricreativi dei suoi utenti”.

Cfr: ISO TC 46/SC 8 [2013] “2.1.6. *Biblioteca*: istituzione, o parte di un'istituzione, il cui obiettivo principale è la facilitazione all'uso delle risorse, dei servizi e degli strumenti necessari per soddisfare i bisogni informativi, educativi, di ricerca, culturali e ricreativi dei suoi utenti. (Nota 1: la fornitura delle risorse informative può essere messa a disposizione degli utenti attraverso la creazione ed il mantenimento di un patrimonio documentario e/o garantendo l'accesso a tali risorse informative)”. *Traduzione dall'inglese propria.*

- *information literacy*;
- accesso libero all'informazione;
- consapevolezza culturale;
- identità locale;
- inclusione sociale;
- benessere individuale” (POLL [2013 p. 18]).

In ambito biblioteconomico il termine *valore* sta diventando sempre più frequente a causa della congiuntura socioeconomica sfavorevole degli ultimi anni durante i quali le pubbliche amministrazioni hanno drasticamente ridotto i sussidi destinati alla cultura ed è proprio in tale contesto che, anche in ambito italiano, si stanno diffondendo gli studi sulla misurazione dell'impatto sociale ed economico³⁰: attraverso molteplici strumenti di indagine³¹ miranti ad analizzare i bisogni - espressi o latenti - degli utenti, quali il grado di soddisfazione dei servizi (*customer satisfaction*) nonché le informazioni relative alla comunità sotto il profilo socio-demografico, economico e produttivo, le biblioteche operano scelte strategiche di posizionamento nel contesto urbano in cui si trovano ad agire.

VENTURA [2010 p. 35-38] spiega che il *valore* di una biblioteca pubblica può essere rappresentato da *benefici diretti* - tendenzialmente quantificabili in termini monetari come ad esempio il risparmio per l'utente derivante dal prestito dei libri - così come da *benefici indiretti*, quest'ultimi aventi più attinenza con la qualità della vita e in genere riscontrabili nel medio-lungo termine; inoltre non si dovrebbe parlare di un solo “valore” onnicomprensivo bensì di un'articolazione di *valori* a seconda dell'incidenza dell'istituto nei vari ambiti di interesse per la comunità. Fra le diverse tipologie di esternalità positive si possono dunque individuare:

- un *valore simbolico* determinato dalla condizione per le biblioteche di essere depositarie delle testimonianze inerenti all'identità e alla cultura di un paese o di una comunità regionale e locale;
- un *valore di esistenza* rappresentato dalla sola circostanza che la biblioteca esista e tale condizione produca un vantaggio indiretto a tutta la comunità, non soltanto agli utenti reali;
- un *valore sociale* in quanto le biblioteche essendo luoghi di accesso alla conoscenza e all'informazione incidono sulla vita culturale della comunità e, insieme ad altri servizi pubblici, convergono alla formazione del capitale intangibile³² presente in un territorio,

30 A titolo esemplificativo *cf.*: BANDIRALI [2010]; VENTURA [2010]; CHIESSI [2011, 2013b]; FAGGIOLANI [2013]; PETROSELLI [2014].

31 FAGGIOLANI [2013 p. 18] individua come possibili strumenti l'intervista, l'osservazione e il *Focus Group* per la ricerca qualitativa; il questionario per la ricerca quantitativa.

32 Per *capitale intangibile* si trascrive la definizione tratta da VENTURA [2010 p. 34]: “In un'organizzazione aziendale

determinando ricadute positive quali la formazione culturale, lo sviluppo delle capacità di apprendimento e del benessere personale, l'esercizio della democrazia e della cittadinanza, l'inclusione sociale.

In base a tali premesse VENTURA [2010] ritiene che la valutazione sociale possa essere ricondotta alle finalità dell'istituto già affermate e condivise a livello internazionale, sulle quali ci si soffermerà nel prossimo capitolo, mentre LIETTI – PARISE [2006 p. 12-14] distinguono tre diverse aree di ricerca in grado di esprimere il ruolo giocato dalla biblioteca nel proprio contesto territoriale in base alla ricaduta economica, alla partecipazione democratica dei cittadini e alla diffusione della cultura. Dal confronto delle analisi di Ventura e di Lietti-Parise emergono punti in comune in grado di tracciare i tratti salienti del ruolo della biblioteca pubblica per la comunità:

- 1) Le biblioteche consentono il libero accesso alla cultura e all'informazione tramite raccolte ben selezionate e organizzate, in modo da rendere utilizzabile e comprensibile la massa di risorse disponibili sia a livello locale sia a livello globale.
- 2) Le biblioteche rafforzano una società democratica poiché forniscono le informazioni di cui i cittadini hanno bisogno per lo sviluppo della loro capacità critica e li aiutano ad effettuare scelte personali più consapevoli.
- 3) Le biblioteche consentono l'istruzione delle persone al di là dei percorsi scolastici formali, contrastando in tal modo l'analfabetismo e l'esclusione sociale in quanto la cultura e la conoscenza costituiscono il primo strumento di lotta contro la povertà e l'esclusione.
- 4) Le biblioteche consentono lo sviluppo della creatività e suscitano nuovi interessi nelle persone, puntando al raggiungimento di elevati livelli di alfabetizzazione e di competenze di base anche a supporto dello sviluppo sociale ed economico della comunità.
- 5) Le biblioteche contribuiscono allo sviluppo di un pensiero improntato sul cambiamento, sull'innovazione e sull'apprendimento permanente, requisiti ormai indispensabili nella società contemporanea sempre più digitalizzata ed interconnessa, dove i legami sociali vengono reinventati in funzione dell'insegnamento reciproco, della sinergia delle competenze, dell'intelligenza collettiva e dove il mondo del lavoro richiede una costante capacità di ridefinire le proprie competenze professionali.
- 6) Le biblioteche sono un importante canale di distribuzione delle informazioni per la e sulla

è considerato intangibile tutto ciò che apporta valore all'azienda ma che al contempo non è di facile valutazione perché coinvolge aspetti e processi intellettuali in merito ai quali non esiste, al momento, un metodo condiviso, standardizzato o "oggettivo" di valutazione monetaria".

pubblica amministrazione e, in tal modo, contribuiscono a costruire un senso di appartenenza alla comunità e a veicolare il valore dell'impegno civico.

7) Le biblioteche incentivano l'attitudine alla lettura a tutte le fasce d'età, con particolare attenzione all'infanzia.

8) Le biblioteche cooperano con il sistema scolastico nel sostegno al processo di apprendimento di bambini e studenti; gli investimenti nelle biblioteche pubbliche hanno un ritorno in termini di benefici sull'efficacia del percorso scolastico dei cittadini.

9) Le biblioteche si pongono come centro di sviluppo culturale, artistico e identitario locale tramite la qualità delle raccolte e lavorano in collaborazione con altri partner locali.

10) Le biblioteche contribuiscono a creare un tessuto di relazioni fra i cittadini in quanto spazio condiviso di incontro e socializzazione, privo di barriere e aperto a tutti gli individui.

11) Le biblioteche partecipano alla crescita economica della comunità che servono laddove, per realizzare i propri obiettivi, investono risorse nella comunità locale; inoltre favoriscono le attività commerciali presenti nel territorio poiché è dimostrato che oltre il 75% degli utenti di una biblioteca si serve anche degli esercizi commerciali limitrofi.

12) Le biblioteche incrementano il valore economico perché possono esercitare attrattiva nei confronti dell'utenza non residente e ciò rappresenta un valore aggiunto in termini di ricadute positive sull'immagine del territorio.

In merito al contributo della biblioteca allo sviluppo della creatività e del pensiero improntato sul cambiamento, per COGNIGNI [2014] si tratta di un concetto legato ad “una visione della conoscenza che procede non tanto per accumulazioni progressive quanto per salti, per improvvisi cambiamenti di prospettiva e punto di vista” (COGNIGNI [2014 p. 36]) grazie al quale la mente sviluppa capacità cognitive in grado di risolvere i problemi in maniera innovativa ed inaspettata. Si legge infatti:

“in quest'ottica cultura e creatività diventano fattori di sviluppo locale. [...] Perché cultura e creatività si radichino in un territorio è necessario che si sviluppi una “atmosfera creativa”, dove si combinano spazi culturali, iniziative imprenditoriali locali, reti creative. [...] Anche le biblioteche, gli archivi e i musei sono soggetti essenziali da questo punto di vista, perché anch'essi qualificano il tessuto economico e sociale di un dato territorio, aumentando la predisposizione delle persone ad investire nelle loro capacità e competenze conoscitive e accrescendo la qualità sociale di una comunità” (COGNIGNI [2014 p. 37-38]).

Inoltre COGNIGNI [2014 p. 40] rileva che la creatività si sviluppa in società aperte alla diversità, al multilinguismo e all'inclusione sociale. Come già accennato in precedenza questa

nuova visione suggerisce un ruolo meno ancorato a servizi tradizionalmente legati alle biblioteche (come ad es. l'intermediazione documentaria) a vantaggio di altri più generalisti e legati all'istruzione, all'alfabetizzazione, all'inclusione sociale dei cittadini.

Si assiste pertanto ad una trasformazione che, da un lato, comporta la perdita di un *core business* specificamente bibliotecario, dall'altro spinge la biblioteca pubblica ad “inventarsi 'mestieri nuovi': dal doposcuola dove i ragazzi possono studiare assistiti da personale competente all'alfabetizzazione informatica per le persone anziane, dall'aiuto ai disoccupati per reinserirsi nel mercato del lavoro all'assistenza agli stranieri per verificare lo stato del proprio permesso di soggiorno, fino ad arrivare addirittura all'ospitalità dei senza tetto” (FAGGIOLANI [2013 p. 16]).

Riassumendo quanto appena descritto si potrebbe concludere che l'impatto sociale della biblioteca, misurato - per quanto possibile - attraverso indagini qualitative volte a far emergere le ricadute positive sulla società e l'economia di cui fa parte, e comunicato ai propri *stakeholder* mediante lo strumento del bilancio sociale, spinga le biblioteche pubbliche ad assumersi una responsabilità sociale volta anche ad adeguare, se necessario, la propria *mission* istituzionale in virtù delle mutate esigenze sociali e tecnologiche, orientando sempre più i propri fini e servizi per il soddisfacimento dei bisogni espressi (ed inespressi) dell'utenza.

In merito a questo tema è intervenuto anche RIDI [2014] evidenziando come la responsabilità sociale delle biblioteche debba essere prima di tutto una responsabilità di tipo etico nel rispetto dei principi dettati dalla professione, quali l'imparzialità, la neutralità professionale e la salvaguardia della libertà intellettuale. Sotto quest'accezione la responsabilità sociale assume una connotazione morale in quanto principio deontologico professionale, in realtà semanticamente distinta da quella che nella terminologia odierna viene usata per indicare il ruolo della “biblioteca come spazio fisico di socializzazione”: infatti se è pur vero che “la responsabilità àncora ciascuna biblioteca da una parte al proprio pubblico di riferimento (che la finanzia, attraverso le tasse, e le fornisce un senso, ponendosi come destinatario dei suoi servizi) e dall'altra all'ente cui afferisce amministrativamente (di cui costituisce un organo e del quale condivide quindi i fini complessivi)” (RIDI [2014 p. 26-27]), la posizione di Ridi è contraria a qualsiasi snaturamento della finalità primaria delle biblioteche - funzione informativa, documentaria e bibliografica - per creare o incrementare attività e servizi “che si prefiggono di recuperare e ampliare il numero degli utenti, l'entità dei finanziamenti pubblici ricevuti e la consistenza dell'apprezzamento sociale [...], rivolti prevalentemente allo sviluppo dell'apprendimento e della socializzazione o addirittura, nei casi più estremi, alla fornitura di qualunque cosa possa risultare a qualsiasi titolo interessante per la

comunità di riferimento” (RIDI [2014 p. 31-32]). Pertanto qualsiasi attività di tipo sociale e culturale non centrata sull'intermediazione documentaria viene considerata un'attività fuorviante poiché non conforme all'identità dell'istituto: una trasformazione verso ambiti non rispondenti alle finalità primarie della biblioteca potrebbe prevedere servizi che puntino all'apprendimento e alla socializzazione in aggiunta al conseguimento degli obiettivi minimi previsti dagli standard bibliotecari e non in sostituzione ad essi, lasciando che tali «servizi accessori» vengano invece erogati “da altri soggetti, pubblici o privati, più direttamente coinvolti, più attrezzati, più competenti e più specificamente finanziati a tale scopo” (RIDI [2014 p. 32]).

2. Le biblioteche pubbliche nella società dell'informazione tra principi internazionali e politiche comunitarie

2.1 Premessa

L'*International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA) è l'organismo internazionale che promuove l'interazione tra i bibliotecari e porta avanti molti programmi di sviluppo per le biblioteche. L'IFLA è stata fondata nel 1927 ed attualmente conta più di 1.500 soci distribuiti in circa 150 paesi in tutto il mondo³³ [IFLA 2017a].

Aderente a vario titolo a numerose organizzazioni internazionali, fra le quali UNESCO e l'ONU, l'IFLA si avvale dei migliori contributi e competenze professionali delle nazioni aderenti, al fine di rappresentare i servizi bibliotecari e informativi nell'interesse dei rispettivi utenti [IFLA – UNESCO 2001 p. 9]. Le dichiarazioni dei principi e delle linee guida emanati dalla federazione sono stati determinanti per la valorizzazione del ruolo delle biblioteche pubbliche in ambito internazionale e, successivamente allo sviluppo di Internet, per un loro riposizionamento come organismi al centro della società dell'informazione anziché come meri competitori di Google [BYRNE 2009 p. 22].

A partire dalla fine degli anni Novanta del secolo scorso anche l'Unione Europea ed altre organizzazioni internazionali - tra cui EBLIDA e il Consiglio d'Europa - hanno iniziato a promuovere politiche culturali e programmi di innovazioni tecnologiche in direzione di quella che viene definita la «*società della conoscenza*» - termine spesso usato in analogia con la «*società dell'informazione*»³⁴ - ponendo al centro degli interessi il benessere sociale delle popolazioni, lo sviluppo democratico della cittadinanza digitale e la contestuale riduzione dell'analfabetismo informativo. In quest'ottica le biblioteche pubbliche sono state inserite nel novero delle istituzioni che possono concorrere al conseguimento degli obiettivi stabiliti nei piani di azione internazionali e nelle politiche comunitarie.

Nei prossimi paragrafi saranno analizzati in ordine cronologico i documenti più significativi emanati a livello internazionale ed europeo in tema di biblioteche pubbliche, tra i quali figurano sia

33 Tra i membri dell'IFLA vi sono in particolare associazioni di bibliotecari ed enti che operano nel settore dell'informazione, dell'istruzione e della ricerca, oltre che professionisti e studenti nell'ambito della biblioteconomia. L'IFLA offre anche l'opportunità alle aziende che forniscono prodotti e servizi alla comunità bibliotecaria di aderire come sostenitori aziendali [IFLA 2017a].

34 Per una disamina più approfondita sulla *società della conoscenza* e la *società dell'informazione* si rimanda rispettivamente a: UNESCO, *Towards knowledge societies. Unesco World Report*, Paris, 2005, e, MATTELART Armand, *Storia della società dell'informazione*, Torino, Einaudi, 2002.

dichiarazioni di principio specifiche per la tipologia bibliotecaria oggetto del presente studio - come ad esempio il *Manifesto IFLA/Unesco per le biblioteche pubbliche* che ne definisce chiaramente le peculiarità e le funzioni - sia programmi più ad ampio spettro come le linee strategiche di *Europa-Orizzonte 2020*, il documento previsionale di interventi per l'innovazione e la ricerca volti alla valorizzazione del patrimonio culturale e dell'identità europei, consentendo quindi alle anche biblioteche pubbliche di svolgere un ruolo attivo in uno scenario che implica uno stratificarsi di competenze e funzioni intorno all'azione culturale e sociale delle biblioteche stesse.

2.2 Manifesto IFLA/UNESCO per le biblioteche pubbliche (1994)

Il *Manifesto IFLA/Unesco per le biblioteche pubbliche* (1994), uno dei testi fondamentali a livello internazionale per la definizione dei principi, dei compiti e delle funzioni della biblioteca pubblica, attribuisce a questa istituzione il ruolo di “centro informativo locale che rende prontamente disponibile per i suoi utenti ogni genere di conoscenza e informazione” [IFLA – UNESCO 1994].

Come già illustrato nel precedente capitolo, la *conoscenza* e l'*informazione* sono termini ricorrenti nel *Manifesto* poiché rappresentano i presupposti essenziali per consentire ai cittadini l'esercizio dei propri diritti nella società democratica e, al contempo, di sviluppare la democrazia grazie alla *formazione permanente dei cittadini*. In questo senso la biblioteca pubblica ha enormi responsabilità essendo deputata a garantire l'*uguaglianza di accesso per tutti*, a sviluppare le proprie collezioni e i servizi seguendo *standard di alta qualità*, promuovendo l'*utilizzo delle nuove tecnologie*, rispondendo ai *bisogni informativi delle comunità locali*; al bibliotecario spetta la funzione di *intermediario attivo* nel rapporto fra i documenti e i bisogni informativi degli utenti.

Il Manifesto prescrive inoltre che le biblioteche pubbliche debbano riflettere l'*evoluzione della società*, *promuovere la lettura*, *evitare ogni forma di censura*, *rispettare le diversità culturali* e tutto questo in virtù di uno scopo estremamente nobile e ambizioso: la *promozione della pace* e del *benessere spirituale* delle menti di uomini e donne.

Negli anni precedenti l'emanazione del *Manifesto* il tema della «pubblicità» è stato affrontato anche nella biblioteconomia italiana, rilevando come la caratteristica della biblioteca pubblica non risieda nella condizione di appartenenza ad uno specifico ente istituzionale bensì nella natura intrinseca della biblioteca esplicitata attraverso specifici funzioni e servizi rivolti al pubblico [SERRAI 1983 p. 3-8, CROSETTI 1994 p. 52]. Riprendendo quanto già affermato da SERRAI [1983 p. 13] la “pubblicità” è quindi una caratteristica che una biblioteca possiede solo se ha una

finalità pubblica e se è destinata a tutti - secondo il modello delineato dalla *public library* anglosassone - nonostante questa generalità di pubblico finisca poi per essere circoscritta a determinate classi e categorie di utenti i quali rispecchiano la varietà dei bisogni e degli interessi informativi presenti in una determinata società.

Anche le caratteristiche delle biblioteche pubbliche individuate da CROCETTI e da SERRAI, messe a confronto con le linee guida del *Manifesto*, presentano evidenti analogie che consentono di tracciare alcune peculiarità imprescindibili della biblioteca pubblica:

- a) il carattere di *biblioteca generale*, tale da consentirne la definizione alternativa di «*biblioteca dei cittadini*», «*biblioteca della comunità*» o, nell'accezione del *Manifesto*, di «*centro informativo locale*» (CROCETTI [1994 p. 53], IFLA – UNESCO [1994]);
- b) il carattere di *gratuità* nell'erogazione dei suoi servizi fondamentali, almeno in linea di principio, poiché la biblioteca non è un'attività commerciale ma eroga “qualcosa di impalpabile che si chiama cultura, la cui diffusione non è una comodità e un vantaggio per il singolo, ma convenienza e guadagno di tutta la società” (CROCETTI [1994 p. 53]). D'altra parte la gratuità dei servizi non sottende l'inesistenza di spese per l'istituzione e il funzionamento, ciononostante secondo il *Manifesto* queste spese spettano alle amministrazioni nazionali e locali;
- c) il carattere di *contemporaneità*, derivante dal fatto che la biblioteca pubblica assolve il compito primario di soddisfare le correnti esigenze informative dei cittadini della comunità; in tal senso anche le raccolte della biblioteca rispecchiano questa peculiarità poiché non si limitano a soddisfare soltanto le esigenze dichiarate dagli utenti al momento del bisogno, ma cercano di rispondere ai bisogni attuali e potenziali della universalità degli utenti assicurando una risposta appropriata alle eventuali richieste anche mediante la cooperazione interbibliotecaria (SERRAI [1983 p. 7-8]). Il concetto è ben presente anche nel *Manifesto* per il quale “le raccolte e i servizi devono comprendere tutti i generi appropriati di mezzi e nuove tecnologie, così come i materiali tradizionali” perché “ogni fascia d'età deve trovare materiale rispondente ai propri bisogni”, materiale che deve “riflettere gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società”, quindi il richiamo è implicito ad un'offerta che includa trasversalmente una pluralità di media (IFLA – UNESCO [1994]).

In merito alla titolarità dell'istituzione la questione non sembra invece così scontata: se per Crocetti “la pubblicità della biblioteca pubblica non risiede nel fatto di essere proprietà o emanazione di una struttura pubblica. Si può benissimo immaginare una biblioteca pubblica in

mano privata” (CROCETTI [1994 p. 52]), al contrario il *Manifesto* sembra attribuirne la piena responsabilità ai governi nazionali e locali ciascuno per la propria sfera di competenze, i quali dovrebbero assicurare politiche strategiche a supporto della creazione e dello sviluppo di queste istituzioni, emanare leggi specifiche di settore, garantire l'assegnazione di finanziamenti adeguati e durevoli, controllare l'osservanza degli standard professionali di funzionamento, in sostanza assumersi la responsabilità delle biblioteche quale servizio pubblico di base per la comunità.

In Italia, in ambito giuridico il concetto di “pubblico” si riferisce ad istituzioni o servizi rivolti a tutta la collettività, in opposizione a ciò che è di proprietà di un privato [WIKIPEDIA 2020d]: questa caratteristica ne rende necessari la gestione e il mantenimento senza l'ingerenza di interessi privati in quanto le istituzioni e i servizi pubblici appartengono alla collettività che se ne fa carico.

A seguito del processo di riforma delle autonomie locali avvenuto nell'ultimo decennio del secolo scorso³⁵, le biblioteche afferenti agli enti locali - in particolar modo ai Comuni - sono entrate nel novero dei «*servizi pubblici locali*» ovvero dei servizi pubblici “che abbiano per oggetto produzione di beni ed attività rivolte a realizzare fini sociali e a promuovere lo sviluppo economico e civile delle comunità locali”³⁶.

Secondo la normativa vigente gli enti titolari del servizio sono dotati di normativa statutaria e finanziaria tali da poter decidere lo strumento giuridico più idoneo per la gestione della biblioteca che, essendo un servizio pubblico privo di rilevanza economica, può essere gestito direttamente dalle amministrazioni stesse oppure in regime di forma privata purché il soggetto concessionario “operi all'interno di quell'ambito di interessi relativi alla collettività nel suo complesso e che perciò eroghi servizi «volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla vita, alla salute, alla libertà ed alla sicurezza, alla libertà di circolazione, all'assistenza e previdenza sociale, all'istruzione ed alla libertà di comunicazione»” [SALARELLI 2009 p. 248]³⁷.

35 Il decennio 1990-2000 ha visto l'emanazione di una serie di interventi legislativi sui servizi pubblici locali - soprattutto di comuni e province - che, più o meno direttamente, hanno coinvolto le biblioteche pubbliche. Tra questi si possono citare sinteticamente:

- Legge 8 giugno 1990, n. 142, *Ordinamento delle autonomie locali*, in seguito rivista, integrata e confluita nel successivo D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, *Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali*, e successive modifiche ed integrazioni. Tra i temi di rilevanza per le biblioteche pubbliche vi sono: 1) l'autonomia normativa, amministrativa e finanziaria fondata sugli statuti e i regolamenti dell'ente; 2) il ruolo della provincia nelle funzioni di valorizzazione dei beni culturali; 3) il ruolo e le forme di cooperazione fra gli enti territoriali; 4) le possibili forme di gestione dei servizi; 5) la distinzione fra la titolarità dell'indirizzo politico e la responsabilità tecnico-amministrativa [TRANIELLO 2005b p. 64].

- Legge 7 agosto 1990, n. 241, *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*.

36 D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, art. 112, c. 1.

37 Così come stabilito dalla Legge 12 giugno 1990, n. 146, art. 1.1, *Norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati*.

Al di là delle forme di gestione previste dalla legge, i principi riformatori delle autonomie locali in Italia sono imperniati sulla *centralità del cittadino* nei confronti dell'azione amministrativa e della fruizione dei servizi pubblici, tra cui spiccano il riconoscimento dei *diritti di accesso all'informazione e di partecipazione alla cosa pubblica dei cittadini*. In quest'ottica la riforma ha rivestito un carattere di generalità nel quale le biblioteche di base si sono rese parte attiva “in un processo generale di rinnovamento e di rilancio degli enti locali [...] [anche] a fronte delle impressionanti accelerazioni prodottesi nella società sul fronte tecnologico e scientifico e quindi, economico, culturale” [ROSA 1995 p. 52].

In Italia il *Manifesto IFLA/Unesco*, emanato qualche anno dopo la prima legge di riforma, si è imperniato in un contesto che aveva già allineato - almeno a livello giuridico - la biblioteca come uno dei servizi pubblici di titolarità dell'ente locale attraverso cui il cittadino/utente può vedere garantito e realizzato il proprio diritto di informazione. Dunque sia in termini di principi (con il *Manifesto*) sia mediante la revisione normativa, la biblioteca pubblica ha rivendicato un ruolo per la comunità paritario e non marginale rispetto agli altri servizi locali.

Un cambiamento di prospettiva in tal senso, unito alla necessità di riorganizzare i propri servizi tenendo conto delle innovazioni tecnologiche di cui si è parlato all'inizio del capitolo precedente, ha certamente spinto le biblioteche pubbliche a rinnovarsi per fare riferimento ad un pubblico più ampio e differenziato, di fatto collaborando maggiormente con le altre istituzioni per la costruzione di un sistema bibliotecario diffuso ed avvicinandosi più ad un servizio per tutti i cittadini rispetto a quello per soli studenti e ragazzi (ROSA [1995 p. 53, 60]).

2.3 Risoluzione sul ruolo delle biblioteche nella società moderna (1998)

In ambito di politiche bibliotecarie si è espressa anche l'Unione Europea con l'approvazione della *Risoluzione sul ruolo delle biblioteche nella società moderna*³⁸. Si tratta di un documento rilevante poiché vi sono contenuti gli indirizzi espressi dal Parlamento Europeo in tema di politiche bibliotecarie comunitarie, pur non vincolandone giuridicamente i governi degli Stati membri.

Con specifico riferimento alle biblioteche nella società dell'informazione e tenendo conto delle linee guida del *Manifesto IFLA/Unesco*, la *Risoluzione* ha fornito una serie di considerazioni e di raccomandazioni tra le quali si riportano sinteticamente quelle più significative per le biblioteche

³⁸ Per la consultazione integrale del testo si rimanda a: PARLAMENTO EUROPEO. COMMISSIONE PER LA CULTURA E L'ISTRUZIONE [1998, parte II, punto n. 3].

pubbliche:

- garanzia del *libero accesso alle informazioni*, anche di quelle in formato digitale, poiché il possesso e la padronanza delle stesse costituiscono un fattore di *integrazione economica, sociale e culturale* [p. A,E];
- perseguimento della *politica dell'inclusione* anziché dell'esclusione, assegnando alle biblioteche la funzione di “ponte” fra gli strumenti d'informazione analogici e quelli digitali [p. F];
- costituzione, attraverso la cooperazione fra gli istituti, di una *rete per la trasmissione di informazioni e di cultura*, nonché offrire in modo accessibile a chiunque le nozioni di base essenziali per una *cittadinanza attiva* e per il mantenimento di una *società democratica, aperta e trasparente* [p. I];
- favorire un importante servizio di supporto per l'apprendimento lungo tutto l'arco della vita degli individui (*lifelong learning*) [p. K];
- svolgere un ruolo attivo nella *promozione della lettura*, contribuendo ad ampliare e a mantenere il livello di *alfabetizzazione* di tutta la popolazione, inclusa la capacità di leggere le informazioni dei mass media [p. Q];
- promuovere il *ruolo sociale delle biblioteche* come importanti punti d'incontro nell'ambito dei quali sia possibile riunire le differenti popolazioni all'insegna di uno spirito cooperativo [p. T];
- ampliare la *cooperazione con i vari settori amministrativi* per la messa a punto di norme comuni inerenti alla raccolta, all'organizzazione, alla compatibilità e alla trasmissione dell'informazione, tenendo conto dell'evoluzione delle tecnologie informatiche [p. U];
- adozione, da parte degli Stati membri, di *adeguati provvedimenti* per favorire l'accesso all'informazione, alla comunicazione, al sapere, assegnando alle biblioteche un ruolo attivo per il conseguimento di tali obiettivi [p. n. 2];
- *salvaguardia del diritto d'autore* prevedendo però delle eccezioni per l'accesso e l'utilizzo dei contenuti informativi per finalità didattiche o di ricerca scientifica, o per scopi non finalizzati al conseguimento di un vantaggio economico [p. n. 5];
- definire procedure a livello europeo per la concessione delle *licenze di utilizzo delle pubblicazioni elettroniche*, salvaguardando gli interessi dei titolari dei diritti [p. n. 12];
- migliorare il livello delle *infrastrutture telematiche* per consentire agli utenti delle biblioteche di accedere più agevolmente alle informazioni disponibili in Rete [p. n. 15];
- garantire l'*offerta gratuita dei servizi di base* delle biblioteche pubbliche, in particolare del prestito delle collezioni e dell'utilizzo del materiale di consultazione, in virtù della salvaguardia

- di un accesso equo all'informazione e alla cultura [p. n. 16];
- previsione di *programmi di formazione e di perfezionamento* per il personale delle biblioteche [p. n. 18].

2.4 Linee guida del Consiglio d'Europa/EBLIDA per la legislazione e le politiche in materia di biblioteche in Europa (2000)

Le *Linee guida EBLIDA*³⁹ sono state discusse nel corso della Conferenza “*Libraries and Democracy: the responsibilities of the State, local authorities and professionals*” tenutasi a Strasburgo nel 1998, organizzata congiuntamente dal Ministero della Cultura francese e dal Consiglio d'Europa e sono state preparate dai gruppi di lavoro che si sono tenuti durante tale conferenza. Le *Linee guida* sono state prima adottate dalla Commissione Cultura del Consiglio d'Europa nel 1999 e poi approvate dal Council for Cultural Co-operation nel 2000, sulla base dei commenti ricevuti dalle varie delegazioni nazionali ai Comitati. In seguito sono state ratificate anche dall'IFLA [CONSIGLIO D'EUROPA. COMMISSIONE CULTURA - EBLIDA 2000 p. 2-3].

Le *Linee guida EBLIDA* non hanno valore prescrittivo benché raccomandino alle autorità responsabili degli Stati membri di adottare le misure necessarie conformemente ai principi delineati, di adeguare la legislazione esistente agli stessi principi e di favorirne il più possibile la diffusione presso gli enti e le persone interessate. Inoltre con l'approvazione di questi indirizzi, il Consiglio d'Europa non ha inteso di uniformare ed appiattire in un'unica legislazione le normative di tutti i diversi paesi partecipanti ma piuttosto di suggerire un percorso per condividere alcuni principi essenziali senza i quali non sarebbe possibile avere un libero e uguale accesso all'informazione nel pieno rispetto delle diversità nazionali e regionali [CAMPIONI 2000].

Oltre a ribadire e ad approfondire i principi fondamentali del *Manifesto IFLA/Unesco*, le

³⁹ L'*European Bureau of Library, Information and Documentation Associations* (EBLIDA) è stata fondata nel 1992 ed è un organismo non governativo indipendente che rappresenta le biblioteche, le associazioni e le istituzioni documentarie ed archivistiche dei Paesi membri dell'Unione europea [HACKETT 2002]. EBLIDA svolge un'azione di lobby presso le istituzioni europee per contribuire a creare la miglior struttura possibile per le biblioteche sia dal punto di vista politico che legislativo. Gli argomenti sui quali si concentra EBLIDA sono i problemi dell'accesso alla società dell'informazione, inclusi i diritti d'autore, la cultura e l'istruzione, nonché la promozione di un accesso libero alle informazioni nell'era digitale e del ruolo attivo degli archivi e delle biblioteche per il raggiungimento di questo obiettivo. EBLIDA è partner del *National Authorities for Public Libraries in Europe* (NAPLE), un'associazione internazionale non governativa che persegue gli interessi delle autorità bibliotecarie nazionali in Europa. Fondato nel 1999, lo scopo principale di NAPLE consiste nella promozione di principi e strategie per le politiche riguardanti le biblioteche pubbliche in Europa. Tra i documenti rilevanti nati dalla collaborazione di EBLIDA e NAPLE vi è la *Dichiarazione di Vienna* (2009) con la quale le due associazioni si sono impegnate a realizzare una società europea della conoscenza (*European Knowledge Society*) e a perseguire l'obiettivo di sviluppare una politica bibliotecaria comunitaria che venga sancita dalla Commissione Europea [EBLIDA – NAPLE 2009].

Linee guida EBLIDA introducono il principio chiave per il quale le biblioteche, essendo un elemento essenziale e insostituibile della infrastruttura culturale, educativa e informativa della società, rappresentano un riferimento fondamentale nell'Europa contemporanea tesa a garantire il diritto di libero accesso all'informazione per tutti i cittadini come sviluppo della condizione democratica negli Stati membri. Per tale motivo il documento incoraggia l'applicazione di questo principio attraverso la cooperazione europea a livello internazionale ed invita i governi nazionali ad armonizzare le rispettive legislazioni e politiche intorno a questi istituti.

Le biblioteche pubbliche diventano dunque strumentali alla realizzazione degli obiettivi posti dal Consiglio d'Europa che dichiara di incoraggiare “uno sviluppo democratico delle nuove tecnologie e della globalizzazione, dove le biblioteche sono punti chiave di una politica culturale europea sull'informazione e le tecnologie della comunicazione” [CONSIGLIO D'EUROPA. COMMISSIONE CULTURA - EBLIDA 2000, *Introduzione*, c. ii].

Nella consapevolezza generale che non tutti possiedono le competenze adeguate per accedere all'informazione in Rete e che si corra quindi il rischio paradossale di aumentare il numero degli esclusi, questo documento sostiene che le biblioteche debbano fornire punti di accesso pubblico con livelli appropriati di supporto e guida per facilitare l'uso indipendente dell'informazione in rete [Sez. III, art. 3, c. ii].

Il documento prende in esame quattro tematiche delle quali le prime tre risultano di particolare interesse per le biblioteche pubbliche e sono:

- 1) la *libertà di espressione* e il *libero accesso all'informazione*;
- 2) le biblioteche nell'ambito delle *politiche nazionali sul libro e sull'informazione*;
- 3) le *biblioteche e le industrie del sapere*.

La quarta sezione relativa alla “*Protezione del patrimonio librario*” affronta specificamente il tema del deposito legale e in questa sede non sarà approfondito in quanto più pertinente alle biblioteche di conservazione rispetto a quelle pubbliche.

Da un'analisi dei contenuti formulati nelle *Linee guida EBLIDA* si rilevano sostanziali congruenze con quanto già espresso sia nel *Manifesto IFLA/Unesco* sia nella *Risoluzione*. Il documento ribadisce infatti il principio dell'uguaglianza dei servizi bibliotecari, così come suggerisce la gratuità di accesso alle informazioni, agli strumenti ed ai servizi che dovrebbero essere finanziati con i fondi pubblici e messi a disposizione “a tutti gli appartenenti alla comunità degli utenti indipendentemente dalla loro condizione economica” [Sez. III, art. 1, c. ii]; inoltre

l'utilizzo gratuito dovrebbe includere non soltanto il materiale tradizionale ma anche quello reso disponibile attraverso le reti elettroniche [Sez. V, art. 11, c. ii].

Il richiamo all'acquisizione di responsabilità da parte delle autorità nazionali e locali per lo sviluppo di strategie a lungo termine in grado di assicurare le necessarie coperture economiche non è affatto implicito: infatti i governi centrali e locali, in base al rispettivo livello di autorità, dovrebbero garantire l'assegnazione di risorse adeguate per l'erogazione dei servizi attesi [Sez. IV, art. 7, c. i]. Una prescrizione di questo tipo prevede spese differenziate nei bilanci delle biblioteche, suddivise in investimenti nei servizi tecnologici, nella formazione del personale e nel servizio di assistenza informativa agli utenti [Sez. IV, art. 7, c. iv]. La spesa per il personale dovrebbe essere prevista nella normativa statale non in funzione di semplice contenimento della spesa pubblica bensì in provvedimenti legislativi atti ad assicurare “l'impiego di un numero sufficiente di bibliotecari professionisti e di altro personale” [Sez. IV, art. 8, c. i] o addirittura “lo sviluppo di programmi europei di scambio di personale” [Sez. IV, art. 8, c. ii].

Le *Linee guida* invitano inoltre a sfruttare il potenziale informativo fornito dalla Rete, in particolare da Internet, considerato come il mezzo di comunicazione “che consente un accesso all'informazione impossibile con le collezioni di materiale cartaceo” [Sez. III, art. 3, c. i]. Le biblioteche devono però impegnarsi a salvaguardare la legislazione vigente e ad impedire l'accesso e l'utilizzo illegali del materiale reperibile su Internet [Sez. III, art. 3, c. iii].

Riguardo allo sviluppo delle raccolte il documento equipara tutte le forme di veicolazione del sapere e pone l'attenzione sull'accesso all'informazione in maniera trasversale - dal libro cartaceo alle risorse digitali - senza escludere le diversità culturali e le minoranze, alle quali dovrebbe essere messo a disposizione il materiale nelle loro lingue [Sez. III, art. 2, c. iii]. Si ravvede pertanto la necessità di sviluppare delle collezioni che siano costantemente riviste al fine di riflettere il cambiamento nei bisogni e nelle opportunità della comunità degli utenti [Sez. III, art. 2, c. ii].

In tal senso è fondamentale mantenere attiva la cooperazione con le altre istituzioni culturali, educative e di informazione, nonché di favorire l'accesso anche alle collezioni non presenti nella struttura tramite il prestito interbibliotecario e il servizio di fornitura documenti [Sez. III, art. 2, c. iv-v].

Il punto sostanziale, ben sottolineato nel documento, è che “le biblioteche dovrebbero poter svolgere la loro funzione pubblica indipendentemente dal tipo di materiale che trattano, sia esso di informazione a stampa, audiovisivo o digitale. Di conseguenza le esenzioni al diritto di autore che si applicano ai materiali a stampa dovrebbero applicarsi, per quanto possibile, anche ai materiali

digitali” [Sez. V, art. 9, c. ii]. Ribadire il concetto di parità di trattamento di tutti i contenuti informativi presenti e/o accessibili nelle biblioteche implica la dichiarazione di una posizione giuridica “particolare” di questi istituti rispetto al diritto d’autore e ai diritti correlati, proprio in virtù del riconoscimento della specifica funzione pubblica bibliotecaria ovvero dell’essere organizzazioni che facilitano la disponibilità e l’uso dell’informazione [Sez. V, art. 9, c. i].

Le raccolte e i servizi delle biblioteche sono riconosciuti come sostegno e sviluppo della democrazia perciò il documento insiste sull’importanza dell’*information literacy*, in particolar modo ai giovani i quali dovrebbero ricevere un’adeguata formazione sul recupero e sulla gestione delle informazioni “tanto nel sistema scolastico quanto nella società nel suo insieme e questo dovrebbe essere incorporato nelle linee guida e nei curricula ad ogni livello di istruzione” [Sez. IV, art. 6, c. iii].

2.5 Linee guida IFLA/UNESCO per lo sviluppo del servizio bibliotecario pubblico (2001)

La redazione e la pubblicazione di questo documento è stata affidata alla Public Library Section come parte del programma dell’IFLA relativo al servizio bibliotecario pubblico, avviato nel 1949. Le Linee guida del 2001 sono un’estensione del *Public Library Manifesto* realizzato nel 1949 e successivamente revisionato due volte: la seconda edizione è stata pubblicata nel 1972 e la terza versione, illustrata nel paragrafo 3.2 del presente capitolo, è stata pubblicata nel 1994 ed è tuttora vigente.

Il secondo *Manifesto* è stato rapidamente seguito, nel 1973, dal primo set degli *IFLA Standards for Public Libraries* che sono stati revisionati e pubblicati nel 1986 come *Guidelines for Public Libraries*, a loro volta sostituiti nel 2001 dalle attuali *Linee guida* [CLUBB 2003].

Il *Manifesto IFLA/Unesco*, che è stato tradotto in numerose lingue, è sicuramente un’importante dichiarazione di principi ma successivamente alla sua pubblicazione la Public Library Section aveva compreso che vi fosse una forte richiesta per un documento più dettagliato poiché gli straordinari cambiamenti provocati dalla tecnologia dell’informazione e delle telecomunicazioni avevano reso obsolete le precedenti Linee guida del 1986. Infatti negli anni Novanta lo sviluppo di Internet diede vita ad un ampio dibattito all’interno della professione bibliotecaria in particolare sulle biblioteche, sul significato dei loro servizi e sul loro futuro [IFLA - UNESCO 2001 p. 10]; così la Public Library Section, sotto la guida di Philip Gill e con l’assistenza finanziaria dell’UNESCO, cominciò a pianificare le nuove *Linee guida* consistenti in una dichiarazione di principi molto importante ed arricchita da esempi concreti di servizi da tutto il mondo, che si

sperava avessero una rilevanza globale nonostante la difficoltà ad elaborare degli standard comuni destinati a biblioteche operanti in contesti socioeconomici assai differenti e con diversi stadi di sviluppo e disponibilità finanziarie.

La complessità della redazione di questo documento è stata superata dalla constatazione di dover puntare, più concretamente, sulla comunanza degli obiettivi: come abbiamo visto, il principio dell'accesso per tutti è strettamente collegato allo sviluppo di servizi e raccolte in grado di assicurare pienamente questa accessibilità alle informazioni e alla pubblica lettura e, non a caso, le *Linee guida* stabiliscono che uno dei compiti fondamentali delle biblioteche pubbliche sia quello di “continuare a fornire informazioni in una pluralità di forme, e cioè attraverso supporti a stampa, audiovisivi, elettronici, e attraverso l'uso della tradizione orale” (CLUBB [2003]).

Nel 2002 il testo è stato tradotto in italiano e pubblicato dall'Associazione italiana biblioteche (AIB) con il titolo *Il servizio bibliotecario pubblico: linee guida IFLA/Unesco per lo sviluppo*. Come si evince dall'introduzione italiana il documento comprende sia linee guida sia standard che non si occupano, a differenza della precedente edizione, “di ciò che le biblioteche pubbliche dovrebbero essere o di ciò che dovrebbero fare, ma di come possono migliorare e diventare maggiormente rispondenti alle esigenze nel contesto locale” (IFLA - UNESCO [2001 p. 10]) indipendentemente dalle condizioni e dalle risorse disponibili.

Il documento non manca di esporre come gli sviluppi della tecnologia dell'informazione e della comunicazione in epoca contemporanea abbiano comportato cambiamenti radicali in ogni aspetto dell'organizzazione e dei servizi bibliotecari e che tali sviluppi, peraltro, siano stati molto rapidi ed intensi tanto da far presupporre per le biblioteche una situazione che da un lato le caratterizzi “come memoria del passato raccogliendo, conservando e mettendo a disposizione il materiale che riguarda la storia della comunità e degli individui” (IFLA – UNESCO [2001 par. 1.3.2, p. 21-22]), dall'altro le inserisca come portale qualificato dell'informazione elettronica e come uno strumento per ridurre la “barriera digitale” esistente fra i “ricchi” e i “poveri” dell'informazione, tenendo presente che “questo divario non riguarda solo i paesi a diversi livelli di sviluppo ma anche i gruppi e gli individui in ciascun paese” (IFLA – UNESCO [2001 p. 17]).

Inoltre durante la stesura del testo il gruppo di lavoro non ha potuto fare a meno di chiedersi se le biblioteche pubbliche abbiano ancora un futuro e, in risposta a tale quesito, CLUBB [2003] ritiene che la chiave per uno sviluppo continuo e vantaggioso delle biblioteche si basi su quattro necessità definite nel documento in maniera più o meno esplicita. Esse sono:

- 1) *Soddisfare le richieste degli utenti locali.*

Il richiamo ai bisogni della comunità locale viene esplicitato più volte nelle *Linee guida* (IFLA – UNESCO [2001 par. 1.7, 3.4.6, 4.2, 4.3]) a partire già dalla prima sezione che definisce il ruolo e gli scopi delle biblioteche pubbliche. Si tratta infatti di “servizi locali a beneficio della comunità e dovrebbero fornire servizi di informazione di comunità. I loro servizi e le loro raccolte dovrebbero basarsi sulle esigenze locali, rilevate con regolarità” (IFLA – UNESCO [2001 par. 1.7, p. 26]). Soddisfare le richieste degli utenti locali presuppone una *conoscenza approfondita della comunità di riferimento* come i mutamenti demografici, le variazioni nelle fasce d'età, i livelli di istruzione e di occupazione, il profilo socio-economico, la presenza di altre forme di offerte educative e culturali presenti nel territorio. Le biblioteche pubbliche sono importanti per la comunità anche perché contribuiscono alla conservazione e all'accesso di fonti ed informazioni relativi della cultura, alla storia e alle tradizioni locali (IFLA – UNESCO [2001 par. 3.4.6, p. 44]).

2) *Agire come un agente di cambiamento nella comunità.*

Nell'assicurare un'offerta variegata di materiali a sostegno dell'informazione, dell'istruzione e dello sviluppo personale, la biblioteca può rappresentare un fattore positivo di cambiamento e produrre benefici economici e sociali ai membri della comunità (IFLA – UNESCO [2001 par. 1.4, p. 25]).

3) *Affrontare la competizione in un confronto diretto.*

La cooperazione e il confronto con altre istituzioni bibliotecarie sono prassi indispensabili da adottare per garantire servizi e raccolte di qualità. Nessuna biblioteca pubblica, per quanto grande e ben finanziata, può soddisfare tutte le esigenze dei suoi utenti con le sue sole risorse perciò le *Linee guida* ribadiscono, in più paragrafi, i concetti di rete, cooperazione e condivisione delle risorse con altre biblioteche e, laddove presenti, con le diverse organizzazioni della comunità locale al fine di erogare servizi in maniera più efficace ed usare il denaro pubblico in modo più efficiente (IFLA – UNESCO [2001 par. 2.4.2, 3.7-3.8, 4.5.2-4.5.3]). Le *Linee guida* prescrivono inoltre la necessità di adottare programmi strategici con definizione degli obiettivi da conseguire a breve e a lungo termine in base ai bisogni della comunità, la misurazione e valutazione delle risorse e dei servizi, il confronto dei risultati (*benchmarking*) con altre strutture simili per dimensione e caratteristiche (IFLA – UNESCO [2001 par. 6.2.3, 6.10-6.10.4]).

4) *Mantenere un supporto pubblico.*

Il documento avvalorava quanto già stabilito sia nel *Manifesto IFLA/Unesco* sia nelle *Linee*

guida del Consiglio d'Europa/EBLIDA relativamente alla necessità di sostenere il servizio bibliotecario pubblico sul fronte legislativo/normativo e sul fronte economico con finanziamenti adeguati e continuativi: a partire dalla stessa definizione di questo istituto si legge infatti che “una biblioteca pubblica è un’organizzazione istituita, sostenuta e finanziata dalla comunità, tramite l’amministrazione locale, regionale o nazionale, oppure tramite altre forme di organizzazione collettiva” (IFLA – UNESCO [2001 par. 1.2, p. 19]).

Queste prerogative rappresentano punti di partenza essenziali all'assolvimento dei compiti della biblioteca pubblica i quali devono essere altrettanto definiti ed attuabili poiché trattasi di ruoli chiave destinati ad esercitare un influsso positivo sugli aspetti della vita individuale e collettiva delle persone. I ruoli chiave definiti dalle *Linee guida* vertono essenzialmente su:

- *Istruzione e alfabetizzazione.* Il sostegno all'istruzione formale e a quella informale è stato e costituisce ancora una funzione fondamentale giustificante l'istituzione ed il mantenimento della maggior parte delle biblioteche pubbliche; a volte questi istituti condividono queste funzioni con le biblioteche scolastiche ed universitarie ma per molti paesi questo è il ruolo primario della biblioteca pubblica. Per la maggior parte delle persone il bisogno di istruzione non termina con il completamento del percorso scolastico ma è un'attività che prosegue lungo tutto l'arco della vita, perciò le biblioteche pubbliche sono chiamate a fornire le risorse informative con una varietà di mezzi di comunicazione, a cooperare con le altre istituzioni formative, ad appoggiare attivamente i programmi di alfabetizzazione per insegnare l'uso delle risorse informative (IFLA – UNESCO [2001 par. 1.3.1, p. 20]).
- *Informazione.* La biblioteca pubblica seleziona, raccoglie, organizza e garantisce l'accesso ad un'ampia gamma di risorse informative così come dell'informazione locale, ottemperando al diritto umano fondamentale di accesso e comprensione delle informazioni. L'acquisizione di informazioni utili permette alle persone di avere una vita più piena e soddisfacente, di ottenere un lavoro migliore e di godere di una più ampia partecipazione come cittadini. Le biblioteche concorrono a ridurre il divario esistente fra coloro che dispongono delle tecnologie e degli strumenti per accedere alle nuove tecnologie dell'informazione e coloro che rischiano di restarne esclusi (IFLA – UNESCO [2001 par. 1.3.2, p. 21-22]).
- *Sviluppo personale, svago e tempo libero.* Il testo richiama il principio già espresso dal *Manifesto IFLA/Unesco* sull'opportunità di accrescere lo sviluppo creativo e di coltivare nuovi interessi negli individui attraverso la messa a disposizione di “una varietà di strumenti e supporti diversi, un ricco e variegato patrimonio di conoscenze e di realizzazioni creative

che nessun individuo potrebbe acquisire per conto proprio” (IFLA – UNESCO [2001 par. 1.3.3, p. 23]). Questo scopo include anche l'offerta e la promozione di raccolte letterarie e di opere del sapere a scopo di diletto, in modo da contribuire all'educazione della persona mediante uno svago che sia ricco di significato. In sintesi le biblioteche portano il mondo dell'informazione e forniscono una gamma di idee, di opinioni e di esperienze creative che spesso non sono disponibili in altro modo (IFLA – UNESCO [2001 par. 1.3.3, p. 23]).

- *Bambini e giovani.* Nonostante il compito della biblioteca pubblica sia quello di soddisfare le esigenze informative e di lettura di tutti i gruppi della comunità, le *Linee guide* dedicano un paragrafo specifico alle responsabilità di questo istituto verso i bambini e i giovani, di fatto non smentendo la tesi di SERRAI [1983] sull'inevitabile destinazione di una maggiore attenzione ad un certo tipo di utenza rispetto ad altre in relazione al contesto locale che la biblioteca va ad asservire. Nel caso dei bambini le biblioteche dovrebbero offrire un'ampia scelta di materiali e di attività per favorire i processi di apprendimento e per stimolare il piacere della lettura (IFLA – UNESCO [2001 par. 1.3.4, p. 24; par. 3.4.2, p. 41]). Particolare attenzione meritano anche i giovani che rappresentano una categoria di utenza spesso estranea all'uso della biblioteca: per tale motivo si dovrebbe acquistare e/o rendere accessibile “una serie di materiali che tradizionalmente non fanno parte delle collezioni delle biblioteche ma che rappresentano la cultura giovanile, [avvalendosi anche] dell'aiuto dei giovani nella scelta del materiale, per essere sicuri che rifletta i loro interessi” (IFLA – UNESCO [2001 par. 3.4.3, p. 42]).
- *Promozione della lettura.* La capacità di leggere e di scrivere è un prerequisito fondamentale per essere individui integrati e attivi nella società nonché per l'utilizzo dei nuovi sistemi di comunicazione. La biblioteca pubblica mette a disposizione un'ampia scelta di opere letterarie e può ricorrere a tecniche di promozione per portare questa offerta all'attenzione dei suoi utenti, anche mediante l'utilizzo di programmi interattivi che permettano agli utenti di scambiare opinioni sui libri letti (IFLA – UNESCO [2001 par. 3.4.11, p. 48-49]).
- *Sviluppo culturale.* Le *Linee guida* riconoscono alla biblioteca pubblica “un ruolo importante come centro di attività per lo sviluppo culturale e artistico della comunità, contribuendo a creare e sostenere la sua identità culturale” (IFLA – UNESCO [2001 par. 1.3.5, p. 24]). Per tale motivo suggeriscono la collaborazione con le altre organizzazioni locali e regionali, lo sviluppo di raccolte e l'erogazione di servizi che tengano conto delle differenti realtà culturali presenti nella comunità, il sostegno alle tradizioni artistiche e

culturali locali (IFLA – UNESCO [2001 par. 1.3.5, p. 24]).

- *Ruolo sociale*. La biblioteca pubblica ha un ruolo importante come spazio pubblico e di incontro e, nelle comunità che dispongono di pochi luoghi di aggregazione, può addirittura rappresentare il “*salotto della comunità*” (IFLA – UNESCO [2001 par. 1.3.6 p. 25]), caratterizzandosi come “importante centro sociale nel quale gli individui e i gruppi possono incontrarsi informalmente o in occasioni formali” (IFLA – UNESCO [2001 par. 3.4.6, p. 45]).

2.6 L'azione del Comitato FAIFE dell'IFLA

Il Comitato FAIFE (*Committee on free access to information and freedom of expression*) è un organo dell'IFLA costituito nel 1998 e composto da bibliotecari provenienti da tutto il mondo. Attraverso il FAIFE, l'IFLA favorisce la libertà intellettuale in tutti gli aspetti direttamente o indirettamente legati alle biblioteche, opera per promuovere i diritti di libertà di opinione e di espressione sanciti dall'art. 19 della *Dichiarazione universale dei diritti umani delle Nazioni Unite* e combatte costantemente per tutelare la libertà di accesso alle informazioni, per identificare gli aspetti che inibiscono tale accesso, fra i quali la censura, e per promuovere prassi etiche a supporto di tali diritti [BYRNE 2009 p. 25].

Tra gli impegni più rilevanti del FAIFE vi è un'attività di monitoraggio a scala globale che confluisce nella pubblicazione di una redazione annuale sullo stato di libertà di accesso all'informazione e la libertà di espressione all'interno del mondo delle biblioteche, ma anche nella formulazione di dichiarazioni, raccomandazioni, iniziative politiche a livello locale ed internazionale, collaborando infatti con le organizzazioni competenti e sostenendo le campagne internazionali di ONU, UNESCO, Article 19, Index on Censorship, IFEX, Amnesty International [IFLA – FAIFE 2007 p. 3].

Nel 1999 il comitato IFLA/FAIFE ha redatto la *Dichiarazione sulle biblioteche e sulla libertà intellettuale* [IFLA – FAIFE 1999], un documento che ribadisce il dovere delle biblioteche di sostenere la libertà intellettuale, l'accesso all'informazione, alle idee e alle opere dell'ingegno, nonché di impedire ogni forma di censura e di salvaguardare il diritto alla privacy degli utenti.

In seguito, nel 2002 è stato approvato e proclamato il *Manifesto IFLA per Internet* redatto dall'IFLA – FAIFE [2002], un'ulteriore dichiarazione di principi in cui, fatta la premessa sulle motivazioni che rendono essenziale il libero accesso all'informazione globale e sulla necessità di

rimuovere le barriere che ostacolano i flussi informativi, l'accesso ad Internet viene sancito come “un servizio essenziale per tutte le biblioteche e i servizi d'informazione, indipendentemente dalla loro tipologia e localizzazione geografica” [GAMBARI – GUERRINI 2002].

In tale contesto non si richiamano soltanto la difesa della libertà e della democrazia ma si ribadisce un preciso dovere delle biblioteche e dei professionisti dell'informazione volto ad assicurare la pace attraverso la lotta alla diseguaglianza e alla povertà informativa, in sostanza riprendendo i principi etici già stabiliti nel 1994 con il *Manifesto sulle biblioteche pubbliche*. Il documento incoraggia tutti i governi a sostenere l'accesso equo e gratuito al nuovo spazio documentario, in quanto un sistema diffuso di diritti umani e civili dovrebbe consentire a tutti i cittadini dei vari paesi del mondo l'accesso libero ai contenuti dello spazio digitale, senza apporre alcuna forma di censura ideologica, politica o religiosa, né ulteriori barriere economiche (GAMBARI – GUERRINI [2002]). Lo scopo di tale sostegno deriva dalla necessità di fornire agli utenti delle risorse elettroniche attendibili ed appropriate, che possano essere più facilmente reperibili proprio grazie all'apporto dei bibliotecari.

L'accesso ad Internet viene equiparato a servizio di base delle biblioteche e per tale ragione dovrebbe essere erogato gratuitamente in quanto esso contribuisce a rimuovere “le barriere che ostacolano i flussi dell'informazione, e specialmente quelle che alimentano la disuguaglianza, la povertà e lo sconforto” [IFLA – FAIFE 2002] e concorre alla riduzione dell'esclusione, del divario digitale e dell'analfabetismo informativo.

In sostanza l'IFLA invita i bibliotecari a mettere a disposizione le proprie competenze e i servizi della biblioteca per aiutare “gli utenti a imparare a utilizzare Internet e l'informazione elettronica in modo efficace ed efficiente” (IFLA – FAIFE [2002]) perché, oltre ad essere un mezzo di comunicazione, Internet è anche “un tessuto di documenti e di servizi, molto vicino alla natura delle raccolte cartacee” (GAMBARI – GUERRINI [2002]), quindi “la biblioteca non si chiude, bensì si organizza per rispondere alle nuove esigenze dei lettori. Essa assume come valore primario del servizio il senso dell'ascolto e del miglioramento dei risultati della comunicazione con il pubblico. [...] Le biblioteche sono dunque sollecitate a attrezzarsi per fornire un servizio Internet che viene caratterizzato dal *Manifesto* come rispettoso della privacy personale e soprattutto propositivo di nuovi usi e contenuti nei confronti delle popolazioni servite” (GAMBARI – GUERRINI [2002]).

Nel 2006 il *Manifesto IFLA per Internet* è stato implementato dalle linee guida con l'intento di fornire standard e procedure metodologiche utili ad una concreta ed efficace attuazione dei valori

espressi nel Manifesto; inoltre le linee guida non sono destinate soltanto ai bibliotecari e ai professionisti dell'informazione ma anche agli attori responsabili dell'elaborazione di politiche in materia di accesso pubblico alle informazioni in Rete nelle biblioteche, sebbene si tratti di prescrizioni non vincolanti in termini giuridici [IFLA – FAIFE 2006 p. 7-8].

Il *Manifesto IFLA per Internet* è stato ulteriormente aggiornato nel 2014: da un confronto con la versione precedente del 2002 non emergono sostanziali differenze in merito al ruolo e agli scopi dei servizi delle biblioteche che devono continuare ad agire come punti di accesso alle risorse informative globali e locali, ad offrire il supporto all'accesso e all'uso di Internet, ad aiutare a superare le barriere create dalle differenze nelle risorse, nella tecnologia e nelle competenze [IFLA - FAIFE 2014a]. Appare invece rilevante il motivo che sottende all'aggiornamento del documento originale, giustificato innanzitutto dal riconoscimento dei significativi cambiamenti avvenuti nel mondo sia fisico sia digitale nell'arco di poco più di un decennio, e dal fatto che la società odierna abbia una maggiore consapevolezza del contributo di Internet per lo sviluppo personale, l'istruzione, l'arricchimento culturale, l'attività economica, così come sia altrettanto edotta sulle minacce che lo stesso Internet è in grado di veicolare e che possono ripercuotersi sui diritti umani, come ad esempio lo sviluppo di attività criminali in Rete ed un monitoraggio ed una sorveglianza inappropriati [IFLA – FAIFE 2014b].

Le recenti pubblicazioni dell'IFLA sembrano infatti palesare una crescente attenzione verso i problemi legati all'affidabilità delle informazioni trasmesse e diffuse in Rete, soprattutto dopo che l'Oxford English Dictionary ha eletto il termine «post-verità» (in inglese, *post-truth*) la “parola dell'anno del 2016”. Come si legge nel blog dell'IFLA, la circolazione di notizie false (in inglese, *fake news*) ad opera di un giornalismo sensazionalistico o a scopi politici per condizionare l'opinione pubblica era un fenomeno già presente nei mezzi di comunicazione di massa “tradizionali”, ma con Internet il problema si è reso più evidente data la velocità con la quale si possono far circolare ed alterare le informazioni; spesso eventuali correzioni, smentite e scuse vengono pubblicate dopo che tali notizie hanno già prodotto effetti significativi sull'emotività dei lettori⁴⁰. In questo senso l'IFLA ritiene necessario vigilare anche sulle proposte legislative di alcuni paesi che cercherebbero di proibire le *fake news*, poiché “c'è sempre il rischio che l'accusa di essere 'falsa' venga abusata allo scopo di limitare la libertà di parola” [IFLA 2017b].

Le discussioni in merito alla diffusione di notizie false attraverso i media hanno portato ad una rinnovata attenzione circa il ruolo delle biblioteche nell'educazione al pensiero critico in quanto abilità fondamentale per l'utilizzo delle molteplici fonti di informazione, perciò l'IFLA ha invitato le

40 Per ulteriori approfondimenti sul tema della *post-verità* si rimanda a COSTA [2017], BIANCHINI [2016, 2017].

biblioteche a focalizzare la propria missione non soltanto sull'accesso ad Internet da parte degli utenti ma in particolar modo sull'educazione all'*information literacy*: tra le responsabilità delle biblioteche si legge infatti che esse devono “supportare gli utenti, compresi i bambini e i giovani, per assicurare che essi dispongano delle competenze all'uso dei media e delle informazioni di cui hanno bisogno e che utilizzino le risorse informative da essi scelte in maniera libera, con sicurezza ed autonomamente”⁴¹.

In questa sede vale la pena citare brevemente due azioni dell'IFLA a sostegno della qualità dell'informazione circolante in Internet. Esse sono:

1. *#1Lib1Ref (One librarian, one reference / Un bibliotecario, una fonte)*.

L'IFLA ha aderito alla campagna *#1Lib1Ref* promossa da *The Wikipedia Library*, il movimento nato all'interno del gruppo *Wikimedia* e che si occupa principalmente di reperire fonti che supportino il lavoro dei contributori di *Wikipedia*. In occasione dei festeggiamenti per il 15. anno di fondazione della popolare enciclopedia online, nel 2016 è stata lanciata la campagna *#1Lib1Ref* che ha visto i volontari interessati al coinvolgimento dei bibliotecari nello sviluppo del progetto, sostanzialmente basato su un'idea molto semplice e consistente nella messa a disposizione della comunità dei lettori le fonti di informazione attendibili e di qualità che in genere gli utenti ricevono in risposta alle proprie domande di reference dalle biblioteche [WIKIMEDIA 2016]. Il progetto ha visto una prima fase nel periodo compreso tra dicembre 2015 e gennaio 2016 durante la quale “i bibliotecari di tutto il mondo sono stati invitati ad aggiungere una fonte affidabile ad un articolo di Wikipedia che ne fosse carente o del tutto privo, condividendo la modifica sulle piattaforme social con l'hashtag *#1Lib1Ref*. [...] In alcune biblioteche, soprattutto americane ma ugualmente ad esempio alla National Library of Wales, sono stati organizzati editathon e competizioni giocose tra colleghi per aggiungere il maggior numero possibile di citazioni” [STORTI 2016]. La campagna è stata riproposta anche all'inizio del 2017, sempre grazie al supporto degli affiliati di *Wikimedia* e di una serie di biblioteche aderenti da tutto il mondo [WIKIPEDIA 2017].

Come ha rilevato STORTI [2016] in Italia non esiste una ramificazione ufficiale della *Wikipedia Library*, ciononostante i volontari italiani hanno aderito all'iniziativa in particolar modo per pubblicizzare i progetti *GLAM*⁴² relativi alla collaborazione tra le istituzioni culturali e

41 IFLA [2017b punto 3.1]. Traduzione propria dall'inglese.

42 GLAM (acronimo inglese di *Galleries, Libraries, Archives and Museums*. In Italia il termine analogo è MAB, acronimo di *Biblioteche, archivi e musei*) [WIKIPEDIA 2019]. Il *GLAMWiki* è un progetto dell'organizzazione *Wikimedia Foundation* e consiste nel supportare le istituzioni culturali “GLAM” e tutte le altre istituzioni interessate a collaborare con *Wikimedia* per la produzione di contenuti aperti e liberamente riutilizzabili dal pubblico [WIKIMEDIA 2020]. Ogni tipologia di istituzioni “GLAM” è collegata a specifici progetti “wiki” che consentono ai professionisti di perfezionare le voci già esistenti in *Wikipedia*, magari inserendo citazioni, note, link, fonti attendibili, o addirittura di implementarne di nuove, sempre nel rispetto delle linee guida e delle procedure stabilite da *Wikimedia*. Possono

Wikipedia. Per il futuro sembra dunque abbastanza chiara la tendenza del gruppo di *Wikimedia* di perseverare in una collaborazione più strutturata con le biblioteche: nel sito della campagna *#1Lib1Ref* si legge infatti che le biblioteche sono alleate fondamentali alla missione di *Wikipedia*, consistente appunto nella raccolta e nella diffusione di tutte le conoscenze [WIKIMEDIA 2016].

Se l'iniziativa venisse largamente condivisa dai bibliotecari e diffusa in maniera capillare sui siti web istituzionali, sui blog e sui social, risulterebbe vantaggioso non solo per gli utenti ma anche per gli stessi promotori e collaboratori: infatti “per le biblioteche è un modo per valorizzare sia le risorse locali sia la professionalità dei bibliotecari, moltiplicando l’impatto delle tradizionali risposte di reference o addirittura, in qualche modo, “anticipandole”; Wikipedia invece riesce ad attirare sempre più professionisti dell’informazione nella propria Rete e guadagna parte di quella credibilità che le biblioteche si sono costruite in millenni di storia” (STORTI [2016]).

2. *How to spot fake news / Riconoscere le false notizie.*

Secondo quanto riportato nel sito dell'IFLA, la diffusione di informazioni deliberatamente fuorvianti sta compromettendo la libertà di accesso all'informazione e all'espressione su Internet poiché, da una parte, diminuisce la fiducia dei lettori in questo mezzo di comunicazione, dall'altra vi è il rischio dell'applicazione di provvedimenti restrittivi da parte delle autorità governative o degli stessi amministratori delle piattaforme social tali da limitare i diritti fondamentali dell'individuo. Coerentemente con i propri principi, l'IFLA si oppone a qualunque forma di limitazione o censura su Internet e non ritiene auspicabile soluzioni di tipo coercitivo, al contrario suggerisce ed incoraggia le comunità bibliotecarie mondiali ad educare e a sostenere il pensiero critico del lettore. All'inizio del 2017 l'IFLA ha dunque realizzato un'infografica sulla base di un articolo pubblicato su *FactCheck.org*⁴³, contenente otto semplici passaggi da compiere per verificare l'attendibilità di una notizia: nelle intenzioni dell'IFLA si tratta di uno strumento semplice eppure efficace per fornire un'alternativa a censure inutili, basandosi sulla convinzione che l'insegnamento sia la soluzione migliore per ridare fiducia agli utenti. Sinora l'infografica ha riscosso un buon successo ed è stata tradotta in 37 lingue - tra cui anche l'italiano - e diffusa mediante newsletter, corsi, volantini, inoltre è stata trasmessa nel canale di notizie della *CNN International* [IFLA 2017c]. Le biblioteche sono state naturalmente invitate a scaricare, stampare, condividere, divulgare presso le comunità locali e

partecipare al progetto solo i professionisti affiliati ad un'istituzione che opera nel settore culturale (quale museo, biblioteca, archivio, galleria d'arte pubblica o simile) [WIKIPEDIA 2020e]. Il progetto GLAM per le biblioteche italiane è nato in collaborazione con *Wikimedia Italia*, l'associazione italiana del movimento *Wikimedia*, che ha messo a disposizione una lista di discussione fra bibliotecari e wikipediani; lo scopo del progetto, che si ricollega a quello internazionale di “*Wikipedia loves libraries*”, consiste appunto nella creazione di un'area di coordinamento per i bibliotecari che desiderino collaborare con *Wikipedia* per la condivisione di contenuti ad accesso aperto [WIKIPEDIA 2018].

43 Vedi KIELY, Eugene – ROBERTSON, Lori [2016].

sulle reti di social media l'infografica *How to spot fake news* della quale si riporta la versione italiana nel riquadro sottostante.



Fig. 1: *Riconoscere le fake news*, infografica elaborata dall'IFLA, trad. italiana a cura di Matilde Fontanin

2.7 Manifesto di Alessandria sulle biblioteche (2005)

Il 21 dicembre 2001 l'Assemblea Generale dell'ONU deliberò la realizzazione del *World Summit on the Information Society (WSIS)*, una conferenza mondiale finalizzata all'adozione di misure concrete per porre le basi di una società dell'informazione accessibile a tutti. Il vertice si tenne in due fasi, la prima a Ginevra nel 2003, la seconda a Tunisi nel 2005.

La conferenza di Ginevra ha visto la partecipazione di più di 11.000 rappresentanti provenienti da 175 Paesi, con l'obiettivo di sviluppare e promuovere una chiara dichiarazione di volontà politica e di adottare misure concrete per stabilire le basi per una società dell'informazione egualitaria. L'obiettivo della seconda fase è stato quello di mettere in moto la *Dichiarazione di*

principi e il Piano d'azione (in inglese, *Geneva Declaration of Principles e Geneva Plan of Action*) convenuti nella prima fase di Ginevra, nonché quello di trovare soluzioni e raggiungere accordi nei settori della governance di Internet e nei meccanismi di finanziamento [WSIS 2006].

L'IFLA ha individuato nel WSIS una congiuntura favorevole alla promozione delle biblioteche e dei servizi bibliografici ed è riuscita a svolgere un ruolo attivo in un momento in cui i governi si apprestavano a discutere del futuro della società dell'informazione globale. Infatti se il WSIS era stato inizialmente concepito come un *summit* incentrato sulle scienze informatiche, in seguito si è focalizzato su argomenti molto più ampi da punto di vista sociale, culturale ed economico, inclusi gli aspetti rilevanti del settore bibliotecario, quali *l'information literacy*, *il diritto di accesso alle informazioni* e della *libertà di opinione e di espressione* [BYRNE 2009 p. 27].

In occasione del WSIS, poco prima del summit del 2005 l'IFLA ha emanato il *Manifesto di Alessandria sulle biblioteche la società dell'informazione in movimento* (in inglese, *Alexandria manifesto on libraries, the information society in action*) [IFLA 2005]. Nel documento si promuove il ruolo fondamentale delle biblioteche per le attività di *information literacy*, per l'incentivazione dell'*e-government* e, in linea generale, per l'esistenza di una cittadinanza bene informata e di un governo trasparente. I governi nazionali, regionali e locali, oltretutto le organizzazioni internazionali sono quindi esortati ad investire in servizi bibliotecari e bibliografici poiché tali investimenti sono direttamente rivolti allo sviluppo delle risorse umane fondamentali per il progresso economico: in tal senso l'IFLA stima che, a fronte di investimenti di modesta entità, il valore del risultato corrisponda come minimo a 4-6 volte la cifra investita.

Il *Manifesto di Alessandria* si propone come l'ennesimo appello lanciato dall'IFLA agli organi di governo: nel perseguire gli obiettivi di sviluppo del millennio, della riduzione del *digital divide* e della disuguaglianza informativa, le biblioteche non sono affatto una risorsa marginale ma devono essere considerate come un servizio fondamentale e tale tesi risulta ancora più avvalorata dal fatto che queste istituzioni condividono il progetto generale di una “società dell'informazione aperta a tutti” peraltro approvato in occasione di un vertice internazionale promosso dalle Nazioni Unite (IFLA [2005]).

2.8 Programma strategico Europa 2020

I temi della società della conoscenza e dell'apprendimento permanente sono al centro delle linee di indirizzo anche dell'Unione Europea e sono state definite dalla Commissione Europea nel

documento *Europa 2020*, delineante alcune “iniziative faro” che i governi degli Stati membri sono chiamati a realizzare entro la fine del 2020 e riguardanti l’occupazione, la ricerca e lo sviluppo, il clima e l’energia, l’istruzione, l’integrazione sociale e la riduzione della povertà.

Il programma di *Europa 2020* è finalizzato ad una *crescita* che sia:

- *intelligente*, grazie a investimenti più efficaci nei settori dell’istruzione, della ricerca e dell’innovazione;
- *sostenibile*, grazie alla decisa scelta a favore di un’economia a basse emissioni di CO₂;
- *inclusiva*, focalizzata su un’economia con un alto tasso di occupazione che favorisca la coesione sociale e territoriale [COMMISSIONE EUROPEA 2010a p. 5].

Tra le “iniziative faro” per la crescita intelligente vi è l’*Agenda digitale europea*, come comunicato dalla Commissione Europea nel 2010 [COMMISSIONE EUROPEA 2010b], che consiste in un documento programmatico per la diffusione e l’uso più efficace delle tecnologie digitali e “per migliorare l’accesso ai servizi pubblici e ai contenuti culturali, prevedendo a tale scopo una serie di azioni che vanno dall’alfabetizzazione informatica alla promozione delle diversità culturali e dei contenuti digitali creativi” [MAIELLO 2013]. Ciò dovrebbe fornire un importante contributo alla diffusione dei benefici derivanti dall’era digitale a tutte le fasce sociali.

L’*Agenda* indica sette aree prioritarie d’intervento che, più o meno direttamente, influenzano anche la sfera d’azione dei servizi bibliotecari:

- 1) *Un mercato unico e digitale* per sfruttare i benefici apportati dall’era digitale, in cui i cittadini dovrebbero usufruire di servizi commerciali e prodotti di intrattenimento culturale su base transnazionale. La Commissione intende aprire l’accesso a contenuti in Rete semplificando i meccanismi esistenti di liberatoria del diritto d’autore [COMMISSIONE EUROPEA 2010b p. 8-9].
- 2) *Una più estesa interoperabilità*. Per facilitare la creatività, l’aggregazione e l’innovazione da parte dei cittadini è necessario garantire l’interoperabilità tra i prodotti e i servizi delle tecnologie dell’informazione [COMMISSIONE EUROPEA 2010b p. 16-17].
- 3) *Fiducia e sicurezza*. Il diritto alla riservatezza e alla tutela dei dati personali è un diritto fondamentale che deve essere fatto rispettare, anche online, con tutti i mezzi possibili. Gli utenti devono essere sicuri e protetti quando si collegano ad Internet, perciò sono essenziali anche le attività educative relative alla sicurezza online e le campagne di sensibilizzazione rivolte al pubblico [COMMISSIONE EUROPEA 2010b p. 17-20].

4) *Potenziamento dell'accesso ad Internet*, a prezzi competitivi e largamente disponibile. La strategia *Europa 2020* ha sottolineato l'importanza della diffusione della banda larga per promuovere l'inclusione sociale e la competitività nell'UE; l'obiettivo è quello di fornire, entro il 2020, l'accesso ad Internet a velocità superiori a 30 Mbps⁴⁴ [COMMISSIONE EUROPEA 2010b p. 23].

5) *Incremento della ricerca e dell'innovazione*. L'Europa intende potenziare gli investimenti nel settore ricerca e sviluppo per facilitare il concretizzarsi sul mercato delle migliori idee prodotte in Europa [COMMISSIONE EUROPEA 2010b p. 24-26].

6) *Migliorare l'alfabetizzazione, le competenze e l'inclusione nel mondo digitale*. Le competenze digitali rientrano fra le competenze fondamentali che sono indispensabili per quanti vivono in una società basata sulla conoscenza: colmare il divario digitale può aiutare i gruppi socialmente svantaggiati a partecipare alla società digitale a condizioni paragonabili a quelle degli altri cittadini e ad accrescere le possibilità di trovare un impiego superando la propria condizione svantaggiata. Devono essere sviluppate azioni concordate per assicurare che i disabili possano accedere integralmente ai nuovi contenuti elettronici. In particolare i siti Web e i servizi online delle pubbliche amministrazioni devono favorire la piena partecipazione alla vita pubblica, adottando le norme internazionali in materia di accessibilità del Web, conformemente alle prescrizioni della *Convenzione dell'ONU sui diritti dei disabili*⁴⁵ [COMMISSIONE EUROPEA 2010b p. 27-30].

44 In coerenza con l'*Agenda Europea 2020*, nel 2015 il Governo italiano ha approvato il *Piano Strategico per la banda ultra larga* con la quale intende raggiungere, entro il 2020, i seguenti obiettivi:

- connettività ad almeno 100 Mbps fino all'85% della popolazione italiana, garantendo al contempo una copertura ad almeno 30 Mbps in download a tutti cittadini entro il 2020;
- copertura ad almeno 100 Mbps di sedi ed edifici pubblici (scuole e ospedali in particolare);
- banda ultra larga nelle aree industriali.

Il piano Strategico per la banda ultra larga è coordinato dalla Presidenza del Consiglio (PCM) tramite il Comitato per la diffusione della banda ultra larga (COBUL), composto dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri, dal Ministero dello Sviluppo Economico (MISE), dall'AgID (Agenzia per l'Italia Digitale) e da Infratel Italia Spa, società in house del MISE deputata al coordinamento delle attività di tutti gli attori pubblici e privati coinvolti [MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO 2015?].

Secondo i dati di Infratel, allo stato attuale l'Italia si troverebbe in una situazione di sostanziale ritardo rispetto alla media europea: gli accessi alla banda larga (30 Mbps) sul territorio nazionale hanno raggiunto la quota del 66,6%, contro il 76% europeo. Anche le basse percentuali delle infrastrutture a banda ultra larga in Italia (14%, contro il 26% in Europa) fanno presupporre che il piano degli investimenti finora stanziati non sarà sufficiente a garantire entro il 2020 le velocità di connessione previste dall'*Agenda digitale europea* [MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO 2020].

45 ONU [2007] *Art. 9*: "Al fine di consentire alle persone con disabilità di vivere in maniera indipendente e di partecipare pienamente a tutti gli ambiti della vita, gli Stati Parti devono prendere misure appropriate per assicurare alle persone con disabilità, su base di eguaglianza con gli altri, l'accesso all'ambiente fisico, ai trasporti, all'informazione e alla comunicazione, compresi i sistemi e le tecnologie di informazione e comunicazione, e ad altre attrezzature e servizi aperti o offerti al pubblico, sia nelle aree urbane che nelle aree rurali. Queste misure, che includono l'identificazione e l'eliminazione di ostacoli e barriere all'accessibilità, si applicheranno, tra l'altro a: [...] (g) Promuovere l'accesso per le persone con disabilità alle nuove tecnologie ed ai sistemi di informazione e comunicazione, compreso Internet; (h)

7) *Sfruttare il potenziale delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione a vantaggio della società, promuovendo la diversità culturale e i contenuti creativi.* I nuovi strumenti digitali possono permettere una più ampia distribuzione di contenuti culturali e creativi perché la riproduzione costa meno, avviene rapidamente e offre ad autori e fornitori di contenuti maggiori opportunità di raggiungere un pubblico nuovo, più vasto e addirittura globale. Internet promuove inoltre un maggiore pluralismo nei mezzi di comunicazione: da un lato permette di accedere a una gamma più ampia di fonti di informazioni e di punti di vista, dall'altro offre gli strumenti per esprimersi liberamente a quanti altrimenti non avrebbero la possibilità di farlo [COMMISSIONE EUROPEA 2010b p. 33-34].

Le attività rivolte al patrimonio culturale e all'identità europei perseguono gli obiettivi già delineati nel *Quadro strategico i2010 (società europea dell'informazione 2010)*, proposto dalla Commissione delle comunità europee nel 2005. Nell'ottica di un potenziamento degli investimenti per l'innovazione dei beni e dei servizi basati sulla conoscenza, al fine di promuovere un'economia digitale europea aperta e competitiva, il *Programma Orizzonte i2010* ha lanciato anche l'iniziativa «*Biblioteche digitali*» consistente nella digitalizzazione del patrimonio storico documentario europeo, con lo scopo di rendere più agevole e attraente l'utilizzo delle fonti multimediali e per rafforzare una società europea dell'informazione [COMMISSIONE DELLE COMUNITÀ EUROPEE 2005 p. 12]. Il progetto combina, pertanto, la diversità culturale europea e il multilinguismo con il progresso tecnologico. Le priorità perché la biblioteca digitale possa espletare la propria funzione principale ovvero offrire largo accesso all'informazione, sono tre:

- 1) *accessibilità online;*
- 2) *digitalizzazione delle collezioni;*
- 3) *conservazione dei contenuti digitali* [DIAN – MONTI – TRIMARCHI – ZANINI 2012 p. 69].

Per la Commissione Europea le biblioteche digitali offrono non solo valore aggiunto in termini di visibilità ma anche in termini economici: rendere accessibile il patrimonio culturale è necessario per la vitalità dei rapporti esistenti tra le diverse culture e all'interno delle stesse nell'Europa di oggi, nonché per contribuire alla crescita economica sostenibile [PARLAMENTO EUROPEO – CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA 2013].

L'iniziativa «*Biblioteche digitali*» ha contribuito allo sviluppo del portale *Europeana*, la biblioteca digitale europea che costituisce un punto di accesso multilingue ai contenuti europei di

Promuovere la progettazione, lo sviluppo, la produzione e la distribuzione di tecnologie e sistemi accessibili di informazione e comunicazioni sin dalle primissime fasi, in modo che tali tecnologie e sistemi divengano accessibili al minor costo”.

musei, biblioteche, archivi e raccolte audiovisive. Inaugurata nel 2008, *Europeana*⁴⁶ è una thematic network promossa nell'ambito del programma *eContentplus* come parte dell'iniziativa *i2010* [COMMISSIONE EUROPEA 2020]. Originariamente conosciuta come rete della *Biblioteca digitale europea (European Digital Library Network, EDLnet)*, Europeana è nata dalla collaborazione di un gran numero di istituzioni culturali ed è sostenuta da gruppi di lavoro formati da esperti di tecnologie dell'informazione provenienti da tutta Europa [COMMISSIONE DELLE COMUNITÀ EUROPEE 2008 p. 2-5]. Attualmente tramite il portale si può accedere a milioni di documenti di pubblico dominio resi disponibili dalle biblioteche degli Stati paesi membri, tuttavia per ragioni giuridiche non è consentita la digitalizzazione delle opere tutelate dal diritto d'autore anche se fuori commercio [MAIELLO 2013].

Nella visione europea di una crescita economica equa e sostenibile, che spazio vi trovano le biblioteche pubbliche? Come sostiene COGNIGNI [2014], nell'ambito del dibattito pubblico comunitario “cresce la consapevolezza di dover investire in capitale umano per affrontare e superare la crisi di sviluppo che affligge il nostro paese e l'Europa” (COGNIGNI [2014 p. 12-13]) perciò il valore sociale dell'investimento in «capitale umano» aumenta anche in virtù dell'implicito benessere economico che riesce a produrre.

L'OCSE ha fornito una definizione di «capitale umano» largamente condivisa a livello internazionale, secondo la quale si intende l'insieme delle conoscenze, abilità, competenze e altri attributi degli individui che facilitano la creazione di benessere personale, sociale ed economico. Sempre secondo gli studi dell'OCSE, il capitale umano non comprende soltanto abilità individuali innate ma al contrario si incrementa con il processo di apprendimento lungo tutto l'arco della vita (*lifelong learning*), dunque anche il percorso scolastico tradizionale non è sufficiente alla formazione del «capitale umano» necessario a migliorare la qualità della forza lavoro e a contribuire alla crescita economica e sociale. I governi sono sempre più consapevoli della necessità di innalzare il livello di capitale umano sia mediante l'istruzione e la formazione professionale, sia con altre forme di apprendimento meno formali nella vita quotidiana. I benefici derivanti da investimenti in tal senso possono tradursi sotto il profilo occupazionale e contribuire alla crescita economica poiché i paesi con elevati livelli di istruzione tendono a diventare più ricchi e a generare un processo virtuoso che consente di potenziare le risorse destinate all'istruzione, alla ricerca e all'innovazione tecnologica [KEELEY 2007 p. 29-30].

Le strategie europee sono sostanzialmente allineate agli studi OCSE perciò gli investimenti in apprendimento e conoscenza sono motivati dal bisogno di far uscire l'Europa dalla crisi

46 *Europeana* <<https://www.europeana.eu/it>> (ultima visita: 10 ottobre 2020).

economica e sono strettamente correlati al concetto di “*crescita*”: nel Regolamento UE della *Strategia Europa 2020* viene infatti stabilito un incremento della spesa per la ricerca e l'innovazione, giustificato dal fatto che a tali fattori viene riconosciuto il ruolo di motori fondamentali della prosperità sociale ed economica, capaci di attrarre investimenti privati fino a due terzi degli investimenti totali e di determinare un totale cumulativo del 3% del prodotto interno lordo (PIL) entro il 2020 [PARLAMENTO EUROPEO – CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA 2013 punto 3].

Nello scenario sociologico internazionale si sta tuttavia consolidando il bisogno di superare il PIL come indicatore dello stato di benessere di un paese e, nel contesto italiano, dal 2015 l'indicatore del benessere economico viene misurato anche secondo il *benessere equo e sostenibile* (BES): le analisi del BES misurano concettualmente il tasso di benessere di una società a dei fattori che comprendono anche gli aspetti immateriali della vita quotidiana, tra i quali vi sono la cultura, l'istruzione, la formazione e le relazioni sociali [ISTAT 2015?]. Il secondo rapporto *UrBes 2015* che ha analizzato lo stato di benessere nelle città e nei centri metropolitani italiani, ha inserito le biblioteche comunali nel novero degli istituti culturali con funzioni legate alla promozione di attività educative, di discussione e di confronto, cioè di vera e propria animazione delle comunità locali, caratteristica che attribuisce alle città anche un ruolo in termini di sviluppo dell'innovazione [ISTAT – CNEL 2015 p. 27-28]. In questo scenario le capacità umane devono essere sviluppate mediante processi di apprendimento permanente e sono intese come le potenzialità dell'individuo di cui la comunità deve prendersi cura cercando di renderle attuabili, in base all'“idea per cui ogni persona deve essere considerata come un fine, degna di rispetto e messa in condizione di poter vivere *realmente in modo umano*” (COGNIGNI [2014 p. 15]).

Riprendendo le teorie di Jenkins, (COGNIGNI 2014 p. 32-33]) ritiene che la cultura ai tempi della società dell'informazione sia una cultura partecipativa che garantisce un solido sostegno alle attività di produzione e condivisione e prevede che i partecipanti competenti condividano la propria conoscenza con quelli meno esperti; gli effetti di tale approccio ridurrebbero pertanto la “soglia d'accesso” alla cultura, stimolando nei soggetti la produzione creativa, la partecipazione civica, la creazione e condivisione dei contributi, favorendo la sensazione di intrinseca utilità di tale apporto e facendo sentire gli individui in qualche modo connessi gli uni con gli altri, in una specie di “contaminazione” tra la rete dei contenuti informativi e la rete sociale. Si legge infatti che la cultura nella società dell'informazione è caratterizzata da:

- *Innovazione*, perché in continua evoluzione.

- *Convergenza*, in quanto capace di veicolare il flusso dei contenuti su più piattaforme, creando connessioni tra più settori dei media.
- *Interattiva e partecipativa*, perché produce nuove forme di intelligenza collettiva.
- *Globale e quotidiana*, capace di favorire relazioni tra individui anche geograficamente distanti.
- *Pervasiva*.
- *Non distribuita egualmente* fra generazioni e fasce sociali e culturali.

Secondo il piano di sviluppo promosso dall'Unione Europea, l'azione culturale della biblioteca, pur non richiamando espressamente il modello specifico di quella pubblica, sembra quindi inserirsi in un contesto che le consente di esprimere - anche grazie allo sviluppo delle tecnologie della comunicazione - nuovi modi di progettare e realizzare iniziative, di studiare nuovi rapporti fra il pubblico e le collezioni, di sperimentare nuove possibilità di intervento e, coerentemente a ciò, di conseguire gli obiettivi di crescita intelligente, sostenibile ed inclusiva. Non a caso il Regolamento istitutivo del *Programma Orizzonte 2020* prevede lo sviluppo di strette sinergie fra i settori dell'innovazione e della ricerca, quello industriale ed in particolare della piccola e media impresa, e gli altri settori dei programmi dell'Unione, fra i quali sono compresi l'educazione, la cultura e i media [PARLAMENTO EUROPEO – CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA 2013 punto 32].

Per le biblioteche pubbliche si possono comunque individuare due principali linee di condotta sulle quali convergono le strategie di *Europa 2020* e successivamente ribadite anche nel *Programma Orizzonte 2020* e sono:

1. *l'accesso alle collezioni*, anche digitali, con particolare riferimento al patrimonio culturale che rispecchi la memoria, l'identità, le tradizioni dei singoli Stati membri. L'accessibilità e la promozione dell'eredità culturale possono rafforzare il senso di appartenenza a un territorio e ad una comunità e sono necessarie per la vitalità dei rapporti esistenti tra le diverse culture e all'interno dell'Europa; inoltre le conoscenze sociali e culturali sono un'importante fonte di creatività e innovazione, anche nel settore sociale, pubblico e delle imprese, e contribuiscono alla crescita economica sostenibile [PARLAMENTO EUROPEO – CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA 2013, parte III, punti 6.3.2–6.3.3].
2. *la promozione della formazione permanente* per un'economia basata su ricerca, conoscenza, innovazione ed istruzione. La ricerca e l'innovazione costituiscono una condizione essenziale per la competitività delle aziende e dei servizi europei, con particolare attenzione alla sostenibilità, ai progressi dell'istruzione, all'aumento dell'occupazione e alla riduzione

della povertà [PARLAMENTO EUROPEO – CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA 2013, parte III, punti 6.1–6.2]. In termini di formazione ed istruzione, le biblioteche pubbliche possono contribuire a svolgere sia attività formative formalizzate mediante accordi con enti e istituzioni che si occupano di formazione, sia attività di apprendimento informale, magari con iniziative “che non sempre sono collegabili al servizio bibliotecario in senso stretto, ma all'ambito più ampio della formazione permanente e della formazione degli adulti. La biblioteca si propone quindi come un “ambiente privilegiato per l'apprendimento” e rafforza perciò il suo ruolo nel circuito della conoscenza” (COGNIGNI [2014 p. 66-67]).

2.9 La Dichiarazione IFLA di Lione (2014)

Dal 2013 l'IFLA ha iniziato a collaborare con il *Gruppo di lavoro OWG (Open Working Group)* e con il *Vertice mondiale sulla società dell'informazione WSIS (World summit on the information society)* per la stesura di alcune raccomandazioni da trasmettere all'ONU sul tema dell'accesso all'informazione come premessa indispensabile allo sviluppo della società. L'anno successivo l'IFLA ha poi sottoscritto la *Dichiarazione di Lione sull'accesso all'informazione e lo sviluppo* [IFLA 2014], un documento di *advocacy* attraverso il quale gli stati membri dell'ONU sono stati invitati “a recepire l'importanza dell'accesso all'informazione e le [relative] competenze per utilizzarle in modo efficace, come elementi necessari per uno sviluppo sostenibile nel senso più ampio del termine” [AIB 2014].

La *Dichiarazione di Lione* è stata firmata da più di 600 istituzioni a livello internazionale⁴⁷ e può essere considerata un primo passo verso una fattiva collaborazione con partner importanti dal momento che con tale documento l'IFLA è riuscita a partecipare alle procedure dell'ONU per promuovere lo sviluppo sostenibile e le società democratiche: temi quali la garanzia dell'accesso all'informazione e dell'opportunità egualitaria di un apprendimento permanente sono stati infatti recepiti nel quadro degli *Obiettivi di Sviluppo del Millennio* che l'ONU si è prefisso di raggiungere nel periodo 2015-2030 (*Millennium development goals, MDG*), dunque tale programma vede implicitamente coinvolte anche le biblioteche per un rinnovamento delle proprie finalità

47 Tra le istituzioni italiane firmatarie si possono citare l'Associazione italiana biblioteche (AIB), l'Associazione Biblioteche oggi, la Biblioteca Civica Bertoliana di Vicenza, l'Istituto Centrale per il Catalogo Unico delle Biblioteche Italiane e per le informazioni bibliografiche (ICCU), l'Istituto Superiore di Sanità, Nati Per Leggere, Roma Capitale - Istituzione Sistema Biblioteche Centri Culturali, il Sistema bibliotecario dell'Università di Padova, Wikimedia Italia [IFLA 2015?].

istituzionali⁴⁸.

Come evidenziato da TAMMARO [2014], per “*sviluppo sostenibile*” s'intendono prosperità economica, benessere di tutte le popolazioni, lotta alle diseguaglianze; inoltre “lo scopo della Dichiarazione di Lione è affermare con forza che l'accesso all'informazione è importante e indicare che le biblioteche hanno le competenze, le risorse e le infrastrutture per contribuire allo sviluppo” (TAMMARO [2014 p. 4]).

Secondo quanto stabilito nella *Dichiarazione* il diritto all'informazione “supporta lo sviluppo perché dà il potere alle persone, soprattutto a quelle ai margini della società e che vivono in povertà, di:

- Esercitare i loro diritti civili, politici, economici sociali e culturali.
- Essere attive, produttive e innovative dal punto di vista economico.
- Imparare ed applicare nuove abilità.
- Arricchire la loro identità ed espressione culturale.
- Prendere parte ai processi decisionali e partecipare ad una società civile attiva ed impegnata.
- Creare soluzioni basate sulla comunità per rispondere alle sfide dello sviluppo.
- Assicurare affidabilità, trasparenza, buon governo, partecipazione e legittimazione.
- Misurare il progresso dello sviluppo sostenibile negli impegni presi dal settore pubblico e privato” (IFLA [2014]).

Le biblioteche hanno dunque il compito:

- 1) di rendere disponibile la connessione e le tecnologie per la comunicazione;
- 2) di facilitare la condivisione e la collaborazione fra i diversi gruppi nella società;
- 3) di stimolare la partecipazione alla vita pubblica, rendendo disponibili anche spazi virtuali, come per esempio i forum per stimolare conversazioni su temi e bisogni prioritari delle comunità di utenti;
- 4) di assicurare il servizio tradizionale di accesso permanente al patrimonio, assicurando la preservazione di lungo periodo della memoria collettiva.

La *Dichiarazione di Lione* evidenzia quindi che le biblioteche, nell'intento di facilitare lo sviluppo, non possono limitarsi soltanto a rendere disponibili le collezioni ma devono riuscire ad adattare i principi generali della *Dichiarazione dei diritti umani delle Nazioni Unite* ai bisogni prioritari della comunità (IFLA [2014]). Tuttavia secondo (TAMMARO [2014 p. 4-5]) questa

48 ONU [2015] *Goal 4*: “Ensure inclusive and equitable quality education and promote lifelong learning opportunities for all”, e, *Goal 16.10*: “Ensure public access to information and protect fundamental freedoms, in accordance with national legislation and international agreements”.

possibilità di contribuire allo sviluppo sostenibile non sembra un obiettivo facilmente raggiungibile, perlomeno nel medio periodo, poiché ci sono ancora ostacoli oggettivi che andrebbero superati: il primo fra tutti riguarda le capacità di saper ricercare e trovare l'informazione utile, conoscenza che non si può dare per acquisita da tutte le fasce della popolazione e per tale motivo la *Dichiarazione* pone in primo piano l'impegno delle biblioteche nel superamento del gap di competenze per la comprensione dell'informazione e dei servizi di maggiore utilità personale (IFLA [2014 punto 4.F]); il secondo ostacolo all'inclusione sociale è determinato dalla carenza di infrastrutture tecniche necessarie all'accesso all'informazione e alla comunicazione, problema del quale nemmeno l'Italia può dichiararsi esente, come è stato rilevato in precedenza in relazione ai ritardi nell'attuazione del programma dell'*Agenda Europea 2020* ed in particolar modo del *Piano Strategico per la banda ultra larga*⁴⁹.

2.10 IFLA Trend Report (2013, 2016)

Publicato nel 2013, l'*IFLA Trend Report* è il risultato di un anno di consultazioni con esperti e rappresentanti delle più diverse discipline che hanno discusso i trend emergenti nel nuovo contesto informativo, in particolare sul volume di informazioni e sulla velocità con la quale le informazioni vengono create online [IFLA 2016a].

Il *Trend Report IFLA* individua cinque macro-tendenze che dovrebbero trasformare l'azione presente e futura delle biblioteche nella società dell'informazione:

Trend 1: Accesso.

Il primo trend si focalizza sulla tecnologia e sull'espansione del modello stesso di biblioteca digitale (*digital library*) perché gli utenti sono sempre più connessi ad Internet e quindi abituati ad un nuovo modello di servizi online basato anche sulla condivisione dei contenuti e dei dati personali. Uno scenario di questo tipo pone l'accento sulle questioni relative alla titolarità della proprietà intellettuale e sull'espansione della cultura partecipativa e il documento non manca di avvisare, come premessa, che in tale contesto “le competenze informative di base quali la lettura e la dimestichezza con gli strumenti digitali diverranno sempre più importanti. Chi non possiede tali competenze accederà con difficoltà a un numero crescente di opportunità” [IFLA 2013 p. 10]. La tesi di CASSELLA [2014 p. 7-8], pur essendo rivolta principalmente ai servizi digitali delle biblioteche accademiche, si può estendere ad un contesto più generale ed includere anche i servizi

⁴⁹ Vedi paragrafo 3.8, nota 44.

di quelle pubbliche laddove individua un cambio di paradigma a seguito dell'evoluzione delle nuove forme di Web sociale e semantico tali fa far uscire la biblioteca dall'ambito autoreferenziale in cui si è sviluppata a partire dalla metà degli anni Novanta, e ad allargare la propria prospettiva seguendo due direzioni che si associano all'estensione delle competenze digitali richiamate nel trend IFLA:

- 1) Sviluppo di collaborazioni con istituzioni diverse e con le organizzazioni che agiscono nel settore culturale, come ad esempio archivi, musei, associazioni di promozione locale.
- 2) Valorizzazione degli aspetti sociali, comunicativi e didattici nell'erogazione e nella promozione dei servizi digitali.

Trend 2: Istruzione.

Il secondo trend si focalizza sulle opportunità di apprendimento online che si presume diventeranno sempre più fondamentali in un contesto di economia globalizzata. La tecnologia consente di “democratizzare l'istruzione” grazie alla diffusione di corsi online aperti e di massa (MOOCS, *Massive Open Online Courses*). Come già rilevato da FERRI – MIZZELLA – SCENINI [2009 p. 183-186], a differenza di coloro che sono nati, cresciuti e formati nella «galassia Gutenberg» - ovvero in un contesto sociale ed economico caratterizzato dalla diffusione dei mezzi di comunicazione di massa quali la televisione, la radio e il cinema - i *nativi digitali* (in inglese, *digital native*) del mondo contemporaneo hanno un atteggiamento molto meno passivo nei confronti dei propri stili di consumo, di evasione o di apprendimento e tendono ad orientare i propri modelli di comportamento seguendo i seguenti valori:

- l'espressione di sé;
- la personalizzazione;
- la condivisione costante di informazioni (*sharing*);
- il riferimento costante ai coetanei.

Per quanto riguarda in particolare la questione dell'apprendimento, i nativi digitali hanno un approccio più personalizzato ed esperienziale rispetto a quello dei “gutenberghiani”: infatti “noi adulti cerchiamo sempre un «manuale» o abbiamo bisogno di strumenti per inquadrare concettualmente un oggetto di studio prima di dedicarci a esso. I *digital native* no, non è detto che sia un fattore positivo ma è un fatto. [...] Per apprendere la soluzione a un problema o il significato di un concetto i *digital native* [...] vedono il sapere come un processo dinamico; piuttosto che essere spettatori sono attori e autori. [...] Lo stesso processo di apprendimento è per loro un processo attivo e sociale da condividere con i pari” (FERRI – MIZZELLA – SCENINI [2009 p. 187-188]). I futuri metodi educativi, in un contesto in cui l'informazione sarà più facile da

individuare, ottenere e condividere, si concentreranno maggiormente su come autenticare e sfruttare tale informazione; parimenti si prospetta uno scenario in cui lo smantellamento dei metodi tradizionali di apprendimento, causato dall'istruzione online, avvantaggerà gli studenti riducendo sensibilmente i costi. Inoltre aumenterà il valore aggiunto degli intermediari, incluse le biblioteche, che potranno offrire reti di consulenza, gruppi di studio, collaborazione e sostegno informale all'apprendimento paritario (IFLA [2013 p. 6-7]).

Trend 3: Privacy.

In Europa il valore della protezione dei dati personali è sottolineato dalla *Direttiva 95/46/CE*⁵⁰ e in Italia è regolamentato dal D. Lgs. n. 196/2003⁵¹. Le biblioteche hanno la responsabilità di gestire e conservare in modo corretto i dati dei propri utenti ma anche di educare gli stessi alla conoscenza della normativa sulla privacy e all'utilizzo consapevole della Rete e dei social network. Inoltre le biblioteche che aprono pagine dedicate sui social network devono necessariamente conoscere gli aspetti relativi alla privacy ed utilizzare in modo informato i social media (IFLA [2013 p. 12], CASSELLA [2014 p. 10]).

Trend 4: Impegno civico.

Si ipotizza un universo digitale dai contenuti sempre più influenzati da obiettivi sociali, politici e commerciali. La tecnologia può favorire le azioni collettive, la responsabilizzazione degli individui, la cittadinanza attiva e la trasparenza commerciale, a discapito delle lobby e dei partiti politici. Si prevede che con l'ausilio delle nuove tecnologie gli stati democratici beneficeranno di una maggiore trasparenza e di un migliore accesso ai dati dell'amministrazione pubblica. D'altra parte, per utilizzare efficacemente tali dati è necessaria una maggiore professionalizzazione nella gestione delle informazioni nel settore pubblico: la progressiva digitalizzazione dei servizi ad opera governativa potrebbe necessitare di mediatori in grado di aiutare i cittadini svantaggiati ad utilizzare i servizi e le piattaforme digitali e un aiuto di questo tipo potrebbe essere fornito proprio dalle biblioteche pubbliche locali (IFLA [2013 p. 13-14]).

Trend 5: Innovazioni tecnologiche.

Nonostante la tecnologia sia un elemento presente in modo trasversale in tutti i trend IFLA, l'ultimo è dedicato in modo specifico all'impatto delle nuove tecnologie: i dispositivi mobili e l'intelligenza

50 PARLAMENTO EUROPEO – CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA, *Direttiva 95/46/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 ottobre 1995, relativa alla tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati.*

51 D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, *Codice in materia di protezione dei dati personali.*

artificiale, le tecnologie di stampa 3D e la traduzione linguistica (IFLA [2013 p. 15]). Tuttavia, se da un lato la tecnologia sembra dominare l'azione quotidiana e a rendere superflue le strutture bibliotecarie e gli intermediari dell'informazione, dall'altro si manifesta con forza la necessità di ripensare il modello di biblioteca digitale centrato in prevalenza sulla tecnologia e di far emergere invece altri aspetti quali ad esempio la valenza comunicativa, sociale, politica, messa in evidenza dal cosiddetto Web 2.0: su questo tema CASSELLA [2014 p. 12-13] propone una linea di azione basata sul potenziamento dei progetti di information literacy e sull'utilizzo dei social media al fine di promuovere la biblioteca sul territorio e di creare un nuovo patto di alleanza con gli utenti, coinvolgendoli nella progettualità delle attività di rete e cercando di stimolare la loro collaborazione.

Come rileva ancora Cassella, l'*IFLA Trend report* non è “una relazione statica ma un documento concepito per offrire spunti di discussione e di approfondimento ai professionisti del settore dell'informazione e del settore bibliotecario” (CASSELLA [2014 p. 13]), infatti dopo alcuni dibattiti intorno alla comunità bibliotecaria internazionale, nell'agosto del 2016 è stata pubblicata una relazione aggiornata del documento originale, contenente i temi chiave emersi nei contesti specifici a livello nazionale e regionale. In ambito europeo è stata rilevata la necessità per i bibliotecari di investire nello sviluppo di nuove conoscenze e competenze per affrontare le sfide poste dall'era digitale, con particolare riferimento alla gestione dei contenuti, al prestito degli *e-book* e alla legislazione correlata sul diritto d'autore e sulla tutela della privacy [IFLA 2016b p. 9].

Un altro problema sul quale si sono soffermati i *Trend Report* europei è stata la definizione del possibile ruolo delle biblioteche in un ambiente informativo in rapida e costante evoluzione: in sostanza permangono le tesi già delineate con il *Trend Report 2013*, dunque si presume che in futuro le biblioteche manterranno il tradizionale ruolo di mediatori tra le risorse informative e il pubblico, nonché di istituzioni che svolgeranno un importante supporto all'apprendimento permanente degli individui, ma al contempo i *Trend IFLA 2016* suggeriscono di assecondare anche i nuovi bisogni degli utenti e di potenziare gli aspetti sociali e partecipativi dei servizi bibliotecari.

In tal senso il documento invita a promuovere lo sviluppo di progetti in chiave collaborativa come ad esempio il *self-publishing*, il *crowdsourcing* e la creazione di contenuti digitali (IFLA [2016b p. 10]). Nel contesto specifico italiano, la pubblicazione dei *Trend report IFLA* è stata un'opportunità che l'AIB ha colto per evidenziare in particolar modo tre questioni:

- 1) la prima riguardante il prestito digitale nelle biblioteche (*digital lending*), per il quale l'AIB ha sostenuto la campagna di sensibilizzazione a favore della lettura in digitale promossa a livello europeo da EBLIDA [2013];
- 2) la seconda si riferisce all'apprendimento permanente, tema che però sembra aver suscitato delle resistenze iniziali presso la comunità bibliotecaria, in parte dovuto alla mancanza di competenze specifiche fra gli addetti ai lavori, in parte perché la maggior parte delle biblioteche pubbliche non sembra ancora sufficientemente “attrezzata” per consolidare una vera e propria azione formativa a favore degli utenti, perciò questa strategia risulta ancora una prerogativa quasi esclusivamente delle biblioteche accademiche e delle biblioteche pubbliche avanzate;
- 3) la terza questione si concentra sul concetto di “biblioteca partecipativa” come l'unica strada da intraprendere per garantire il futuro alla biblioteca pubblica: in quest'ottica viene richiamata la linea della biblioteca quale “piazza del sapere”, ovvero di uno spazio d'incontro - fisico e virtuale - che accoglie la comunità e favorisce la conversazione, l'interazione e la condivisione di conoscenza fra gli utenti (IFLA [2016b p. 22]).

3. La “crisi perenne” delle biblioteche pubbliche italiane: analisi storica ed istituzionale

3.1 Gli albori delle biblioteche per la comunità locale

La storia della biblioteca pubblica in Italia appare alquanto paradossale già a partire dalla stessa locuzione di «biblioteca pubblica» che, nel nostro Paese, per molto tempo è stata associata al modello istituzionale delle “biblioteche statali aperte al pubblico” le quali però non hanno mai rivestito e continuano a non esercitare la funzione delle *public libraries* anglosassoni con le peculiarità e le finalità descritte nei precedenti capitoli, essendo infatti deputate alla raccolta e alla conservazione di collezioni perlopiù antiche e di pregio. Da un punto di vista concettuale sono invece le “*biblioteche degli enti locali*” - o comunque quelle non statali - le istituzioni che si identificano maggiormente con le “biblioteche pubbliche per tutti” presenti in area anglosassone già a partire dalla seconda metà dell'Ottocento ma che in Italia hanno preso avvio dopo più di un secolo rispetto alle esperienze inglesi e statunitensi.

La causa di questo atipico e tardivo sviluppo delle biblioteche moderne viene principalmente attribuita agli errori e alle lentezze della classe dirigente italiana, incapace di sviluppare una politica bibliotecaria coerente ed efficace almeno sino all'avvio a regime delle autonomie regionali negli anni Settanta del secolo scorso [BARONE – PETRUCCI 1976]. D'altra parte non si può ignorare la particolare situazione italiana all'indomani dell'Unità, caratterizzata sia dalla presenza delle biblioteche governative, ovvero degli istituti ereditati dagli stati preunitari le cui funzioni variavano a seconda delle scelte di politica bibliotecaria attuate dai rispettivi governi nei secoli precedenti, sia delle biblioteche istituite dai comuni nelle principali città italiane. TRANIELLO [2002a] è concorde con Barone – Petrucci nel rilevare che il mancato decollo di un sistema bibliotecario moderno negli anni immediatamente successivi all'Unità d'Italia non sia attribuibile ad un problema quantitativo quanto piuttosto ad una responsabilità politica: infatti il numero delle biblioteche ad uso pubblico era abbastanza elevato se commisurato a quello delle *public libraries* presenti nello stesso periodo in Gran Bretagna⁵², ma le istituzioni italiane venivano utilizzate perlopiù da un pubblico ristretto di studiosi e, per quanto attiene alle biblioteche degli stati preunitari, dopo l'unificazione la loro gestione era stata presa in carico dallo Stato.

⁵² Secondo i dati emersi da un censimento del 1863, in Italia il numero delle biblioteche ad uso pubblico si aggirava intorno alle 164 unità delle quali 33 erano governative e 110 di appartenenza locale, mentre il numero delle *public libraries* inglesi non raggiungeva la trentina [TRANIELLO 2002a p. 24].

Inoltre in epoca coeva nei paesi anglosassoni erano già state attuate riforme che riconoscevano alle biblioteche pubbliche lo status di istituzioni di base per l'intera comunità ed amministrata dalle autonomie locali, mentre in Italia questi interventi non furono affatto presi in considerazione dallo Stato negli anni della Destra storica (1861-1876), che pure aveva compreso la necessità di rinunciare alla gestione di un così alto numero di biblioteche governative ma che poi nei fatti non è intervenuta concretamente per far estendere i servizi locali, nemmeno sotto il versante di un incremento delle voci di spesa o delle entrate tributarie dei comuni (TRANIELLO [2002a p. 50]). Il risultato di questa inerzia è stata anche l'assenza di provvedimenti volti all'ammodernamento delle raccolte poiché fu perseguita una politica consistente nella devoluzione alle biblioteche pubbliche - sia statali che locali - dei fondi librari degli enti e delle corporazioni religiose soppressi, perciò molti comuni istituirono nuove biblioteche con stanziamenti irrisori e sulla base dell'incameramento di fondi ecclesiastici costituiti certamente da testi di indubbio valore storico e di ricerca ma senza tenere conto che i libri religiosi erano quelli meno letti e dunque i meno adatti a stimolare l'interesse verso la pubblica lettura.

L'esperienza di biblioteche locali caratterizzate da patrimoni ecclesiastici si è rivelata un sostanziale fallimento poiché non si è fondata né su una valida linea d'intervento in campo bibliotecario né sull'istituzione di un vero servizio informativo e culturale, quanto piuttosto sull'identificazione della biblioteca come un insieme di beni librari, sia pure ad uso pubblico, dei quali vantarne l'antichità o la rarità. Ciononostante queste biblioteche avevano spesso sede in locali scarsamente attrezzati e nei fatti più simili a magazzini, gestite da qualche impiegato o insegnante locale anziché da bibliotecari professionisti e ricevevano scarsissimi contributi comunali (TRANIELLO [2002a p. 52-58]).

La mancata realizzazione di un vero servizio di biblioteca pubblica nell'Italia postunitaria non è dipesa soltanto da incapacità amministrative ma anche dall'assenza di potenziali utenti al quale destinare questo tipo di servizio: infatti vi era un tasso di analfabetismo così elevato da raggiungere una percentuale del 74% a livello nazionale - con un livello minimo del 53,7% in Lombardia e un picco massimo dell'89,7% in Sardegna - collocando il paese tra quelli meno alfabetizzati nell'Europa occidentale. La situazione del sistema scolastico non era certamente migliore e presentava notevoli disparità in termini di numero degli istituti, maggiormente diffusi nell'area settentrionale rispetto a quella meridionale ed insulare del paese. Inoltre nel 1870 ben il 62% della popolazione in età scolare risultava eludere l'obbligo dell'istruzione elementare gratuita (BARONE – PETRUCCI [1976 p. 11-12]).

Eppure anche in Italia, soprattutto nelle regioni in cui si avviava un primo processo di industrializzazione, cominciava a formarsi un pubblico potenziale che avvertiva esigenze di informazione, di lettura e di crescita culturale: si trattava di categorie sociali rappresentate dai ceti borghesi con istruzione a livello secondario, dagli artigiani e dai rappresentanti del ceto operaio industriale (TRANIELLO [2002a p. 60-61]).

Dal momento che né la pubblica amministrazione a livello centrale né quella locale non sembravano interessate ad offrire servizi di lettura ai ceti popolari, ed anzi puntavano sulla collaborazione con i privati per la realizzazione dei servizi bibliotecari di base (TRANIELLO [2002a p. 63]), negli anni immediatamente successivi all'Unità si formarono movimenti associativi tra lavoratori che promossero iniziative di tipo formativo-educativo, condotte in prevalenza dai ceti borghesi (TRANIELLO [2002a p. 61]). Fra le iniziative finalizzate alla lotta all'analfabetismo si possono annoverare le scuole serali per lavoratori, una produzione libraria espressamente indirizzata ai ceti popolari fino, appunto, alle prime *biblioteche popolari a carattere circolante*, così denominate perché fondate sul prestito a domicilio (TRANIELLO [2002a p. 62]).

Nelle intenzioni dei promotori delle biblioteche popolari, queste istituzioni avrebbero dovuto occuparsi dell'educazione dei ceti subalterni, dell'inserimento dei lavoratori nel circuito dei valori e dei modelli della società esistente, della promozione della lettura alle masse italiane analfabete o semianalfabete, dunque il presupposto fondante si basava su una funzione moralistico-educativa associata al processo di acculturazione del popolo (BARONE – PETRUCCI [1976 p. 38]).

La prima biblioteca popolare fu istituita nel 1861 a Prato da Antonio Bruni, un insegnante elementare, il quale concepiva questo tipo di istituto come un supporto alla formazione scolastica di base purché fosse a carattere circolante e in forma associativa: per tale motivo, secondo Bruni “la biblioteca poteva nascere per iniziativa spontanea di un'associazione di promotori-lettori, in seno a una società operaia o con mezzi di un Comune; in ogni caso, però [...] non erano previste sale per la lettura comune e i libri sarebbero stati prestati solo ai soci, impegnati al pagamento di una piccola quota mensile” (BARONE – PETRUCCI [1976 p. 39]).

L'esempio pratese fu replicato in altre città italiane e inizialmente il modello delle prime biblioteche popolari concepite da Antonio Bruni visse una fase di incoraggiante sviluppo ma cominciò a declinare già a partire dagli anni '80 dell'Ottocento, in particolare perché finì per assumere più la fisionomia di una fondazione di beneficenza che di un servizio pubblico, nonché “per la mancanza di attenzione da parte di governo, comuni e province, che approvano e incoraggiano l'iniziativa senza però impegnarsi concretamente nella loro promozione e

istituzionalizzazione, condannandole quindi a un progressivo esaurimento” [VENUDA 2014 p. 16].

Le biblioteche popolari ritrovarono nuova linfa vitale nei primi anni del Novecento ed in particolare a Milano, dove nel 1903 si costituì, in seno alla *Società Umanitaria*, il primo *Consorzio delle biblioteche popolari* il quale nel 1908 diede poi vita alla *Federazione italiana delle biblioteche popolari* (BARONE – PETRUCCI [1976 p. 44-45]). Il Consorzio si prefiggeva di far diventare le biblioteche popolari degli istituti di pubblica utilità mantenuti dal Comune e dallo Stato, sull'esempio delle *public libraries* presenti negli Stati Uniti e in Gran Bretagna già da quasi mezzo secolo (TRANIELLO [2002a p. 50]). Nel 1904 furono aperte al pubblico le prime quattro biblioteche popolari cui fecero seguito nuove succursali nelle zone di più elevata presenza operaia, sino ad arrivare a ventuno nel 1927 (VENUDA [2014 p. 16]). Nel frattempo l'iniziativa si era diffusa anche nelle zone rurali della provincia milanese, arrivando ad estendersi anche sul piano nazionale soprattutto dopo l'avvio della Federazione.

Secondo TRANIELLO [2002a] l'esperienza delle biblioteche popolari di inizio Novecento rappresentò “il tentativo più avanzato fino ad allora compiuto in Italia per allargare la cerchia dei fruitori dei servizi bibliotecari e anche per adeguare l'organizzazione di questi servizi ad esigenze nuove introdotte dalla rivoluzione industriale, rispetto alle quali l'iniziativa dello Stato poteva dirsi fino ad allora sostanzialmente inesistente” (TRANIELLO [2002a p. 155]).

D'altra parte a partire dal Novecento il modello della *public library* anglosassone cominciò a rappresentare il paradigma della biblioteca pubblica contemporanea e per tale motivo il termine “biblioteca popolare” apparve superato in virtù di una concezione più democratica di intendere la funzione della biblioteca, dunque non limitata ad una specifica categoria di utenti ma istituita, finanziata ed organizzata in base alla propria tipologia istituzionale (BARONE – PETRUCCI [1976 p. 38]). Inoltre la *public library* veniva identificata come l'istituzione aperta al pubblico e specificamente istituita per volontà di amministrazioni pubbliche - prevalentemente a carattere locale - che se ne assumevano la responsabilità gestionale e finanziaria sulla base di una normativa specifica (TRANIELLO [2002a p. 155-157]).

Ciononostante queste riflessioni intorno al paradigma concettuale ed organizzativo non portarono ad una legge specifica per le biblioteche pubbliche di base perciò in Italia continuò a sussistere un sistema caratterizzato dalla dicotomia *biblioteche statali o governative* e *biblioteche popolari*. Le prime, nonostante la normativa le qualificasse come “biblioteche pubbliche”, risultavano invece ben lontane dal tanto decantato modello delle *public libraries*, con l'aggravante di essere soggette ad una forte burocratizzazione, ancorate nel quadro istituzionale del secolo

precedente e dotate di scarsissime risorse benché afferenti allo Stato (TRANIELLO [2002a p. 156]).

Le biblioteche popolari apparivano invece più accessibili e maggiormente rispondenti ai bisogni culturali del nuovo pubblico potenziale proveniente dal ceto operaio e piccolo-borghese, dagli studenti e dall'utenza femminile (BARONE – PETRUCCI [1976 p. 67]), tuttavia nemmeno queste strutture potevano qualificarsi come vere e proprie biblioteche pubbliche moderne, considerati sia gli intenti educativi e parascolastici alla base della loro istituzione sia il legame preferenziale con i movimenti associativi di natura privata anziché con le amministrazioni locali (TRANIELLO [2002a p. 156]).

In epoca fascista il sistema delle biblioteche popolari allora esistente fu smantellato e rimodellato per diventare uno strumento indiretto di propaganda politica e di educazione rivolto soprattutto ad un pubblico di giovani e di giovanissimi; inoltre il regime erogò finanziamenti statali a favore di una produzione editoriale ideologicamente controllata da diffondere anche attraverso la rete delle biblioteche popolari. In merito al graduale smantellamento delle reti delle biblioteche popolari, BARONE – PETRUCCI [1976] ne attribuiscono la causa a questioni di carattere politico poiché queste strutture non risultavano schierate a favore del regime bensì maggiormente orientate “in senso socialista o popolare, ove il libro finiva per educare in qualche modo il lavoratore a una partecipazione più attiva alla vita sociale, anche attraverso la lotta sindacale, lo scontro politico” (BARONE – PETRUCCI [1976 p. 79]).

I principali interventi attuativi di questo programma furono costituiti dalla sostituzione dei dirigenti, dalla conseguente “bonifica delle raccolte”, dallo scioglimento della Federazione nazionale delle biblioteche popolari che nel 1938 fu sostituita dall'*Ente nazionale per le biblioteche popolari e scolastiche (ENBPS)*, quest'ultimo appositamente costituito come tentativo di unificazione delle competenze attribuite ai vari soggetti, tra cui anche le parrocchie, che in precedenza si erano trovati a gestire le numerose biblioteche popolari⁵³ (TRANIELLO [2002a p. 180-190]). Tra le finalità dell'Ente vi erano la fondazione di nuove biblioteche popolari nei comuni che ne erano privi, l'incremento delle biblioteche popolari e scolastiche esistenti, la promozione dei libri di carattere educativo, divulgativo o scolastico; tuttavia questi obiettivi non furono realmente raggiunti poiché l'ENBPS non aveva né gli strumenti né la titolarità giuridica per intervenire

⁵³ Secondo i dati forniti durante il 3. Congresso dell'Associazione italiana biblioteche, tenutosi a Bari nel 1934, il numero delle biblioteche popolari italiane era diventato assai considerevole, pari a circa 5.000 unità. Un dato quantitativo che gli addetti ai lavori non valutavano come positivo ma piuttosto come un problema: infatti nell'ottica di chi proponeva l'istituzione di un vero servizio bibliotecario pubblico, le biblioteche popolari apparivano irrilevanti esattamente come le migliaia di altre biblioteche sorte in quegli anni nel quadro delle organizzazioni del regime per l'educazione della gioventù e per il tempo libero, come ad esempio le biblioteche dell'*Opera nazionale Balilla* o dell'*Opera nazionale Dopolavoro*. Allo stesso modo anche l'ENBPS appariva più come uno strumento di diffusione del regime che come una struttura promotrice di vere e proprie biblioteche (TRANIELLO [2002a p. 194]).

direttamente nella gestione delle singole biblioteche (BARONE – PETRUCCI [1976 p. 84-88]).

La crisi del modello delle biblioteche popolari arrivò proprio in epoca fascista, circa quindici anni prima dell'inizio della Seconda guerra mondiale. Secondo TRANIELLO [2002a p. 202-203] i motivi si possono attribuire a due fattori: il primo, consistente nel fatto che gli oneri di gestione di queste biblioteche furono sottratti ai movimenti associativi per essere inseriti prevalentemente nei bilanci delle pubbliche amministrazioni centrali e periferiche, le quali però non furono in grado di far fronte alle spese di un numero così elevato di istituzioni. Il secondo, derivante dalla progressiva diminuzione della capacità del libro di veicolare messaggi di propaganda fascista di fronte allo sviluppo di nuovi strumenti di comunicazione quali il cinema e la radio, determinando una perdita d'interesse per la biblioteca popolare come veicolo di educazione di massa.

Tuttavia il dibattito intorno all'utilità delle biblioteche popolari fu ripreso alla fine della guerra, anche in considerazione del fatto che al termine del secondo conflitto mondiale la situazione delle biblioteche pubbliche italiane continuava ad essere carente soprattutto se paragonata a quella degli altri paesi europei ed americani. A tale proposito si legge infatti:

“accanto al problema della ricostruzione delle numerose biblioteche distrutte dai bombardamenti, vi era anche quello di creare dal nulla biblioteche pubbliche per tutti i cittadini della nuova Italia democratica. Si preoccuparono di questo vuoto istituzionale sia bibliotecari legati all'apparato statale, come Luigi De Gregori e Virginia Carini Dainotti, [...] sia bibliotecari impegnati nella gestione di biblioteche civiche dipendenti dalle amministrazioni locali, più propensi ad ascoltare le contingenti esigenze quotidiane dei lettori che a configurare il loro operato secondo modelli generali o astratti” [MONTECCHI – VENUDA 2013 p. 63].

Nel nuovo contesto politico e culturale il tema della biblioteca pubblica di tradizione inglese e americana fu ripreso con maggiore vigore rispetto a quello affrontato ad inizio Novecento; inizialmente si puntò a fare un bilancio sull'esperienza specificamente italiana delle biblioteche popolari e il risultato fu la constatazione pressoché unanime di quanto fosse stata disastrosa sotto il regime fascista. Ciononostante vi erano posizioni differenti in merito all'istituzione di un nuovo e più efficace sistema bibliotecario pubblico.

MONTECCHI [2002 p. 84] sostiene che la lunga tradizione delle biblioteche popolari abbia influito notevolmente sull'assetto bibliotecario italiano, ritardando un processo di riforme che avrebbe dovuto insistere maggiormente sulla diffusione della pubblica lettura secondo un principio di parificazione sociale anziché di concezione paternalistica e rivolto ad un pubblico ben delimitato, com'è invece avvenuto. Certamente il modello della biblioteca popolare appariva superato anche da uno dei suoi più grandi sostenitori, Ettore Fabietti, già direttore del Consorzio delle biblioteche popolari milanesi, il quale riteneva che per attuare un vero sistema bibliotecario per tutti si sarebbe

reso necessario un rinnovamento radicale delle biblioteche popolari. Questa tesi però non era affatto condivisa ed anzi fra i principali detrattori vi era Luigi De Gregori, il quale già dagli anni Venti aveva iniziato a farsi promotore della biblioteca pubblica americana ma soltanto a partire dal secondo dopoguerra la sua posizione cominciò ad essere accolta anche da altri bibliotecari, tra cui spiccò Virginia Carini Dainotti. In particolare De Gregori aveva posizioni diverse da quelle di Fabietti ritenendo le biblioteche popolari inadatte a portare in Italia l'esperienza anglosassone delle biblioteche pubbliche e proponendo invece l'appoggio delle biblioteche civiche dei comuni e delle province, a suo avviso gli unici istituti in grado di adattarsi ai nuovi tempi e di trasformarsi in biblioteche moderne. Su quest'ultimo punto però era concorde anche Fabietti che anzi indicava i comuni come gli enti più adatti a gestire le biblioteche per tutti all'insegna di un servizio di capitale importanza per la crescita civile dei cittadini (MONTECCHI – VENUDA [2013 p. 61-63]).

A partire dagli anni Cinquanta si cominciò a pensare alla necessità di estendere il servizio della pubblica lettura sul territorio nazionale e di istituire strutture bibliotecarie in tutti i comuni e non solo nei capoluoghi di provincia o nelle altre città minori, infatti sino alla metà del Novecento, accanto alla quarantina di biblioteche statali, le biblioteche italiane che dipendevano dai comuni, dalle province o da altri enti con finalità “pubbliche” erano in tutto circa trecento ma soltanto i due terzi erano davvero funzionanti (MONTECCHI – VENUDA [2013 p. 59]).

Da un punto di vista numerico i lettori di libri continuavano ad essere limitati⁵⁴ ed erano ancor meno coloro che li acquistavano, ad ogni modo stava emergendo un nuovo pubblico potenziale costituito dai giovani di estrazione borghese e piccolo-borghese, oltre alla classe operaia e ai contadini dell'Italia settentrionale che si erano avvicinati alla cultura scritta attraverso la Resistenza e le lotte sindacali (BARONE – PETRUCCI [1976 p. 112]).

Nel corso di tale decennio l'impegno di Carini Dainotti si focalizzò sulla promozione della *public library* anglosassone spesso enfatizzata come *istituto della democrazia*, in netta contrapposizione con la biblioteca popolare ed in particolare con quella di matrice fascista [VECCHIET 2002a p. 93]. Ciononostante TRANIELLO [2002b] sostiene che il modello concepito da Carini Dainotti avesse attinenza con quello della *public library* solo in parte e limitatamente all'idea che la biblioteca pubblica - in quanto servizio culturale - dovesse essere profondamente inserita nella società, nonché un servizio pubblico aperto a tutti i tipi di utenti, mentre non tenesse in considerazione il punto di vista istituzionale vale a dire il fatto di costituire un istituto “dell'autonomia locale, in quanto posto in essere da una libera determinazione della comunità locale con la conseguente piena e diretta assunzione di responsabilità finanziaria, mediante una tassa *ad*

⁵⁴ Si stima meno di 5 milioni di lettori adulti fra il 1947 e il 1949 (BARONE – PETRUCCI [1976 p. 112]).

hoc” (TRANIELLO [2002b p. 18]).

Il progetto del *Servizio nazionale di lettura*, approvato nei primi anni Cinquanta sotto la *Direzione generale per le accademie e biblioteche* e sostenuto proprio da Carini Dainotti, in linea di principio prevedeva la costituzione graduale su tutto il territorio italiano di un servizio di pubblica lettura basato sulle reti provinciali, facente capo ad ogni biblioteca di capoluogo ed esteso nel territorio tramite una rete di biblioteche minori e centri di prestito. In sostanza il progetto prendeva spunto dai paesi anglosassoni dove tali iniziative erano già state sperimentate con successo, ma in Italia il Servizio nazionale di lettura fu ampiamente ostacolato non tanto per mancanza di fondi quanto per lotte politiche e pressioni di gruppi di potere correlati ai governi democristiani allora in carica, tesi sostenuta da BARONE – PETRUCCI [1976 p. 132-134], confermata anche da VECCHIET [2002a p. 100-101] e TRANIELLO [2002b].

In tal senso anche il Servizio nazionale di lettura rappresentò l'ennesimo tentativo fallito di avvio di un sistema di pubblica lettura in Italia; del resto tale progetto trovò obiezioni anche da parte dei bibliotecari di province e comuni

“che ne rilevavano la pericolosa centralizzazione, l'impostazione univoca e l'autoritaria imposizione di metodi, istituti, strumenti e contenuti culturali in evidente violazione di ogni autonomia locale; essi proposero in alternativa una legge di finanziamento da parte degli Enti locali stessi, basata su una tassazione proporzionata al numero degli abitanti, che non venne neppure presa in considerazione dall'amministrazione centrale” (BARONE – PETRUCCI [1976 p. 148]).

I governi della Democrazia Cristiana degli anni Cinquanta puntarono invece ad attuare una linea politica “educativa” non dissimile, in un certo senso, da quella già lanciata con le biblioteche popolari nei decenni precedenti ma con la differenza sostanziale dell'inserimento di una forte presenza del movimento cattolico nelle strutture pubbliche, tra le quali vi figurarono appunto anche le biblioteche (TRANIELLO [2002a p. 210]).

Nel frattempo il modello di *public library* americano non fu affatto accantonato dai bibliotecari italiani, al contrario SOLIMINE [2002 p. 160-161] evidenzia come negli anni Cinquanta e Sessanta l'influenza degli Stati Uniti fu determinante in molti ambiti della vita pubblica sociale e culturale, diffondendo un vero e proprio “mito americano” che toccò anche la biblioteconomia. Il principale aspetto emergente dal confronto con la biblioteca pubblica americana era appunto la percezione che questo modello fosse fortemente ancorato al sistema formativo e all'educazione permanente degli individui ma che si trattasse di una struttura fortemente democratica, parallela ma al tempo stesso ben distinta dalle istituzioni scolastiche, contrariamente a quanto avveniva in Italia dove invece le biblioteche “per il popolo” oscillavano fra periodi di

indifferenza da parte delle istituzioni e recupero di interesse laddove risultavano uno strumento pubblico conveniente a diffondere una particolare cultura di classe collegata alle forze politiche in carica.

Come si è visto la riflessione intorno all'attuazione della *public library* in Italia prese avvio già a partire dagli anni Venti con Luigi De Gregori e nei decenni successivi fu tenacemente portata avanti da Carini Dainotti, la quale anche negli anni Sessanta continuò a sostenerne l'adesione mettendo “sul banco degli imputati [...] in primo luogo Ettore Fabietti, a suo avviso responsabile della mancata trasformazione delle biblioteche popolari italiane in vere e proprie biblioteche pubbliche” (SOLIMINE [2002 p. 166]).

Con l'opera *La biblioteca pubblica istituto della democrazia*, pubblicata nel 1964, Carini Dainotti ha ulteriormente ribadito la propria ammirazione verso la *public library* anglosassone ed in particolare quella americana, attribuendo infatti agli Stati Uniti il primato della nascita di questo istituto che, sempre secondo il punto di vista dell'autrice, in seguito sarebbe stato trapiantato anche in Gran Bretagna e negli altri stati d'Europa come imitazione del modello statunitense. Tuttavia SOLIMINE [2002] è concorde con TRANIELLO [1997] nel sostenere l'inesattezza di questa tesi ed in particolare ritiene che il persistere della contrapposizione ideologica fra la biblioteca popolare e la biblioteca pubblica americana

“sia stato uno degli elementi di maggiore debolezza del dibattito italiano del dopoguerra, forse all'origine di tanti fallimenti e delusioni. Più volte [...] nella disputa tra biblioteca popolare e biblioteca pubblica, verrà tirato in ballo il mondo anglosassone e segnatamente il Nord America, collegando a questa realtà l'esperienza della vera biblioteca pubblica, rivolta a tutti i cittadini, in contrapposizione ad una concezione che nell'Europa continentale avrebbe privilegiato invece interventi di tipo assistenziale ed umanitario” (SOLIMINE [2002 p. 150]).

Sia Solimine sia Traniello sostengono la tesi per la quale nemmeno la *public library* anglosassone sarebbe stata destinata sin dall'inizio a soddisfare le esigenze di tutti i cittadini ma invece avrebbe svolto un importante ruolo di acculturazione delle classi operaie nelle nascenti città industriali, a prescindere dalla nazione in cui tale fenomeno ha avuto origine. La contrapposizione ideologica fra biblioteca pubblica e biblioteca popolare a lungo dibattuta nella biblioteconomia italiana – e della quale in un certo senso Carini Dainotti si è fatta portavoce – sarebbe stata quindi fuorviante perché anche la *public library* si è poggiata su un intento educativo-popolare ma ha saputo differenziarsi dalle biblioteche italiane per il fatto di essere un istituto della comunità, sostenuta dalle tasse locali ed impegnata ad attirare un numero sempre più ampio di persone di ogni età e di ogni ceto sociale.

La peculiarità della *public library* anglosassone, che si basa appunto sulla natura di servizio pubblico per tutti istituzionalmente legato all'autorità locale, in Italia è stata concretamente attuata soltanto a partire dagli anni Settanta con l'attuazione dell'ordinamento regionale e il trasferimento delle relative competenze dallo Stato alle Regioni. SOLIMINE [2002 p. 169] non ha dubbi nell'imputare a molti bibliotecari italiani, fra i quali anche a Carini Dainotti, la responsabilità di aver procrastinato la nascita di un sistema bibliotecario moderno invocando un'organizzazione nazionale della pubblica lettura sussidiata e gestita dallo Stato, mentre si sarebbe dovuto fin dal principio riconoscere ai Comuni la piena titolarità del servizio pubblico di base.

3.2 Le biblioteche di ente locale nell'ordinamento regionale

Da un punto di vista politico-istituzionale la *biblioteca pubblica di ente locale* è stata introdotta nella Costituzione del 1948. Prima di allora, tra le biblioteche pubbliche governative e le biblioteche popolari, si inserivano le biblioteche civiche dipendenti nella maggior parte dei casi dagli enti locali delle città capoluogo che però non avevano né le finalità né i compiti della *public library*: spesso queste strutture si trovavano in concorrenza con le biblioteche statali sia per la ricchezza delle raccolte sia per la qualità dei servizi offerti e finivano per caratterizzarsi come vere biblioteche di conservazione con compiti di raccolta di materiali sulla storia e la cultura locali (MONTECCHI [2002 p. 81, 85]).

TRANIELLO [2002a p. 213-214] sottolinea come l'inserimento della biblioteca di ente locale all'interno del dettato costituzionale abbia rappresentato una svolta significativa per questa tipologia di istituto, essendo riuscito a trovare spazio di considerazione nell'ambito dei principi relativi alle attività culturali benché non si sia certamente trattato di una scelta determinata da una riflessione attenta da parte dell'Assemblea Costituente. Infatti nell'ottica statale le biblioteche di ente locale erano considerate come istituzioni di minore importanza e per tale motivo era stato sancito di affidarne la competenza legislativa alle regioni⁵⁵: “questo atteggiamento di sottovalutazione e di

⁵⁵ Il testo originario dell'art. 117 della Costituzione sanciva infatti: «La Regione emana per le seguenti materie norme legislative nei limiti dei principi fondamentali stabiliti dalle leggi dello Stato, sempreché le norme stesse non siano in contrasto con l'interesse nazionale e con quello di altre Regioni: [...] Musei e biblioteche di enti locali; [...]».

Le leggi della Repubblica possono demandare alla Regione il potere di emanare norme per la loro attuazione».

A seguito della Legge cost. 18 ottobre 2001, n. 3, e delle modifiche successivamente operate dalla Legge cost. 20 aprile 2012, n.1, le disposizioni contenute nel presente articolo sono state sostituite con il testo seguente: «[...] Sono materie di legislazione concorrente quelle relative a: [...] valorizzazione dei beni culturali e ambientali e promozione e organizzazione di attività culturali [...]. Nelle materie di legislazione concorrente spetta alle Regioni la potestà

disinteresse in materia di biblioteche era abbastanza radicato in buona parte della classe politica del tempo, nonostante il vasto dibattito sui temi di carattere culturale che aveva attraversato il paese dopo la caduta del fascismo” (TRANIELLO [2002a p. 214]).

In ogni caso bisognerà aspettare gli anni Settanta prima che le istituzioni locali promuovano la nascita e lo sviluppo delle strutture bibliotecarie per tutti, per lungo tempo definite anche *biblioteche di pubblica lettura*. Alla base di questo ritardo vi sono diverse ragioni, prima fra tutte quella legata al fattore istituzionale dal momento che l'attuazione delle regioni a statuto ordinario è avvenuta soltanto all'inizio degli anni Settanta con l'approvazione delle prime norme relative al trasferimento delle funzioni amministrative di competenza regionale⁵⁶.

Ulteriori ragioni derivano da fenomeni sociali e culturali che hanno inciso indirettamente sulla nascita della biblioteca pubblica in Italia, quali il processo di scolarizzazione e i movimenti di contestazione di fine anni Sessanta. L'espansione della “scuola di massa” e soprattutto “l'esistenza di una larga mobilitazione ideologica e politica a sostegno dell'estensione generalizzata dell'istruzione e della cultura nel paese, costituirono per i sostenitori del Servizio nazionale di lettura e per i propagandisti della *public library* altrettanti stimoli a riprendere con maggior vigore e rinnovate speranze la loro ormai decennale battaglia” (BARONE – PETRUCCI [1976 p. 142]). Inoltre “l'assenza di un vero e proprio sistema di biblioteche scolastiche, che non è mai stato realizzato in Italia e, nel contempo, la proposta di un rinnovamento del metodo didattico che avrebbe dovuto essere molto più centrato sull'apprendimento attivo e, conseguentemente, sull'attività di ricerca, hanno determinato, insieme a quell'espansione della pratica della lettura conseguente a quella dei consumi culturali, il riversarsi sulle biblioteche pubbliche locali di una larga utenza studentesca, alle esigenze della quale le biblioteche hanno cercato di rispondere potenziando i propri servizi di informazione e di consultazione” (TRANIELLO [2002a p. 231]).

Anche i movimenti di contestazione giovanile di fine anni Sessanta e inizio Settanta hanno contribuito ad affrancarsi dal modello cattolico della società italiana allora esistente e a sviluppare anche nelle istituzioni locali proposte e servizi culturali garanti di un modello più laico (TRANIELLO [2002a p. 231]).

A partire dal 1970, dunque, le Regioni a statuto ordinario cominciarono ad emanare leggi

legislativa, salvo che per la determinazione dei principi fondamentali, riservata alla legislazione dello Stato. Spetta alle Regioni la potestà legislativa in riferimento ad ogni materia non espressamente riservata alla legislazione dello Stato».

⁵⁶ Per un confronto diretto sul trasferimento delle funzioni amministrative alle Regioni vedi le seguenti normative:

- Legge 16 maggio 1970, n. 281, *Provvedimenti finanziari per l'attuazione delle Regioni a statuto ordinario*.
- Decreto del Presidente della Repubblica 14 gennaio 1972, n. 3, *Trasferimento alle Regioni a statuto ordinario delle funzioni amministrative statali in materia di assistenza scolastica e di musei e di biblioteche di enti locali e dei relativi personali ed uffici*.

specifiche per indirizzare e sostenere i Comuni ad aprire le biblioteche pubbliche di base, tuttavia non si trattò di uno processo omogeneo su tutto il territorio nazionale: si legge infatti che le Regioni nelle quali il governo locale era nelle mani dei partiti di sinistra (prime fra tutte la Toscana e l'Emilia-Romagna) o nelle quali l'influenza socialista era notevole (vedi la Lombardia) furono le più pronte a rivendicare i loro diritti, mentre le altre, e in particolar modo quelle ove la Democrazia Cristiana deteneva una vera e propria egemonia politica, si rifiutarono di procedere all'emanazione di leggi specifiche di applicazione o lo fecero con estremo ritardo (BARONE – PETRUCCI [1976 p. 174]).

Nello specifico, TRANIELLO [2005b p. 44-58] suddivide due distinti periodi relativi al rapporto tra le Regioni e le biblioteche nel periodo compreso fra il 1970 e la riforma delle autonomie locali del 1990. Essi sono:

1. 1972-1977: le leggi bibliotecarie di prima generazione

Durante le prime due legislature, le neonate Regioni cominciarono a definire l'assetto normativo ed istituzionale delle biblioteche di ente locale in virtù delle competenze loro attribuite dalla Costituzione e a seguito dell'effettivo decreto di trasferimento del 1972. In questa prima fase la normativa si è focalizzata sull'istituzione e sulla gestione dei servizi bibliotecari, sull'organizzazione territoriale dei servizi, sull'individuazione delle attività regionali in tale ambito, ma in particolare sulla stessa fisionomia dell'istituto che, stante alla denominazione presente nel decreto del 1972 così come nella correlata legislazione regionale, non è mai stato definito come “biblioteca pubblica” bensì come “*biblioteca di ente locale o di interesse locale*”⁵⁷. La Lombardia si è contraddistinta per l'emanazione di una legge⁵⁸ che negli anni immediatamente successivi è stata assunta come modello dalle altre Regioni. Non a caso l'iter legislativo è stato preceduto dai lavori di una commissione tecnica rappresentata anche da bibliotecari, grazie alla quale sono stati inseriti principi e standard elaborati a livello internazionale e recepiti anche dall'AIB quali il principio della gratuità dei servizi e l'adesione ad un sistema bibliotecario territoriale coordinato dalle Province. Fin dalla prima fase dell'attuazione dell'ordinamento regionale, la biblioteca di ente locale è stata concepita come un servizio istituito e gestito dal Comune, almeno nella maggior parte dei casi. Tuttavia non mancano le biblioteche appartenenti alla Provincia, seppur meno diffuse e in genere caratterizzate da una rilevanza “civica” in riferimento al comune capoluogo [TRANIELLO 2005b p. 47]; non esistono

57 Vedi Art. 7, comma a), DPR 14 gennaio 1972, n. 3, *Trasferimento alle Regioni a statuto ordinario delle funzioni amministrative statali in materia di assistenza scolastica e di musei e di biblioteche di enti locali e dei relativi personali ed uffici*.

58 Legge regionale (Lombardia) 4 settembre 1973, n. 41, *Norme in materia di biblioteche di enti locali o di interesse locale*.

invece biblioteche pubbliche direttamente afferenti alle Regioni a statuto ordinario.

I risultati di questo primo impulso legislativo hanno evidenziato aspetti positivi e negativi. Da una parte si è registrata una distribuzione capillare delle biblioteche nel territorio: basti pensare che nel solo periodo 1973-1977 vi è stato un incremento notevole pari a 1.744 strutture di nuova istituzione in tutto in territorio nazionale, contro le 1.180 biblioteche nel periodo 1961-1972 [TRANIELLO 2005b p. 50]; inoltre l'attribuzione di funzioni amministrative alle Province, concernenti in particolare quelle del coordinamento tra i Comuni per il funzionamento dei sistemi bibliotecari e per la formazione e l'aggiornamento del personale, ha rappresentato un significativo passo avanti nella delineazione di un assetto organico delle biblioteche nel territorio.

La nomina dei *comitati di gestione* in qualità di organismi deputati al controllo del funzionamento degli istituti è stata invece un tema molto dibattuto nei rapporti fra gli amministratori e i bibliotecari, almeno fino all'inizio degli anni Novanta; in seguito la presenza di tali comitati si è progressivamente esaurita. Spesso i bibliotecari hanno recepito i comitati di gestione come un'ingerenza nei confronti della propria professione se non addirittura come un nuovo strumento adottato dalle amministrazioni locali per controllare ed indirizzare ideologicamente le attività della biblioteca. Se TRANIELLO [2005b p. 48] rileva che l'intervento dei comitati di gestione sia stato direttamente proporzionale all'interesse politico delle amministrazioni locali nei confronti delle proprie biblioteche, interesse peraltro diminuito laddove questi istituti non sarebbero più stati percepiti come mezzi di accaparramento del consenso, VECCHIET [2013 p. 31] vi attribuisce invece il merito di aver introdotto il tema della partecipazione dei membri della comunità alla gestione della biblioteca pubblica, tentando di modellarne il funzionamento in base alle esigenze del proprio territorio, nonché “per aver spesso supplito con personale volontario, in una fase in cui la professione del bibliotecario di piccolo ente era ai suoi albori o addirittura inesistente, alla gestione stessa della biblioteca” (VECCHIET [2013 p. 31]).

2. 1978-1990: le leggi bibliotecarie di seconda generazione

Il periodo intercorrente tra la fine degli anni Settanta e il decennio successivo è stato contrassegnato da una crescente burocratizzazione dell'apparato amministrativo regionale, con interventi legislativi “principalmente caratterizzati dall'intenzione di condurre l'esercizio dell'autonomia locale in campo bibliotecario entro un quadro complessivo determinato dalla Regione e attuabile, con la partecipazione fondamentale della provincia in qualità di ente intermedio, mediante piani di sviluppo e di coordinamento sia regionali che provinciali” (TRANIELLO [2005b p. 56]).

Il riconoscimento della biblioteca come centro di informazione, lettura e documentazione di base ha fornito la premessa per promulgare, nel corso degli anni Ottanta, una seconda tornata legislativa avente il merito di aver introdotto standard biblioteconomici di servizio vincolanti per l'ente locale, relativi ad esempio ad orari di apertura, reclutamento del personale, dotazioni librerie, adozione di cataloghi. Ciononostante TRANIELLO [2005b] rileva una sostanziale incongruenza, nelle leggi di quasi tutte le Regioni a statuto ordinario, fra gli intenti delle politiche bibliotecarie e la concreta capacità di supportare gli enti locali con finanziamenti adeguati ad avviare e a sviluppare il nuovo assetto delle biblioteche di base. Escludendo le Regioni “virtuose” come la Lombardia e l'Emilia-Romagna che si sarebbero contraddistinte per essere state tra le prime, fra quelle a statuto ordinario, ad aver definito nelle rispettive leggi la realizzazione di un vero sistema integrato di servizi bibliotecari su tutto il territorio regionale, prevedendo altresì interventi strutturali di ampio respiro da realizzarsi in ambito locale in concerto con i centri di coordinamento provinciali, TRANIELLO [2005b p. 58] non manca di però sottolineare come il vero sviluppo delle biblioteche pubbliche italiane sarebbe in realtà iniziato soltanto a partire dagli anni Novanta, conseguentemente a quel complesso di riforme che avrebbe consentito agli enti locali sia l'autodeterminazione di obiettivi da conseguire mediante piani di previsione annuali e pluriennali, sia mediante la definizione di risorse finanziarie locali su cui fare affidamento e da destinare espressamente a tali programmi.

In totale disaccordo con Traniello risulta invece VECCHIET [2013] il quale rivendica il fondamentale ruolo propulsivo delle Regioni per la nascita del sistema bibliotecario pubblico in Italia, in quanto i Comuni avrebbero cominciato a prendere in considerazione l'idea di istituire le proprie biblioteche territoriali soltanto a partire dalle leggi regionali degli anni Settanta-Ottanta. Inoltre Vecchiet riconosce alle Regioni importanti meriti a supporto delle politiche bibliotecarie comunali, che vanno dai contributi finanziari per l'accrescimento della cooperazione intersistemica fra enti locali, al patrocinio di convegni e corsi di aggiornamento professionale del bibliotecario, ai progetti di sviluppo delle biblioteche per ragazzi e delle sezioni locali, ai rapporti di collaborazione con le sezioni AIB regionali, oltre ovviamente ad attribuire alle Regioni il merito di aver colmato il vuoto legislativo dello Stato con l'emanazione di leggi specifiche per la biblioteca pubblica. Secondo la tesi di VECCHIET [2002b], dunque, il periodo più “florido” per le biblioteche pubbliche italiane corrisponde sostanzialmente al trentennio 1970-2001 in cui la potestà legislativa in materia di “musei e biblioteche di enti locali” è stata di diretta competenza regionale come stabilito dall'originario art. 117 della Costituzione, pur riconoscendo che l'assenza dell'emanazione

di una “legge cornice” da parte dello Stato – come egli la definisce – abbia fornito alle Regioni il presupposto per accreditare alle biblioteche pubbliche lo status ambizioso e generico di centro di promozione ed elaborazione culturale anziché di centro eminentemente informativo come oggi viene riconosciuto a questi istituti. Logica conseguenza di un'interpretazione così estensiva sarebbe stata, pertanto, una produzione normativa volta a caricare la biblioteca di ente locale di competenze non rigorosamente biblioteconomiche, spesso maggiormente affini all'organizzazione di attività culturali e, di fatto, penalizzandola “da una crescita caotica e incontrollata, senza parametri e requisiti, che alla fine l’ha di molto allontanata dalla propria identità istituzionale” (VECCHIET [2002b p. 34]).

3.3 Le biblioteche come servizi pubblici locali

La riforma istituzionale degli anni Novanta del Novecento ha favorito un modello amministrativo di tipo “municipalista”, come definito da TRANIELLO [2005b p. 59], in quanto in base al principio di sussidiarietà introdotto nell'ordinamento giuridico italiano attraverso il diritto comunitario - e confermato nella distribuzione delle competenze dalle leggi Bassanini⁵⁹ - i Comuni sono diventati i diretti responsabili dei servizi pubblici locali ivi compresi i servizi bibliotecari.

In tal senso con la già citata *Legge n. 142/1990*, successivamente confluita nel *Testo Unico n. 267/2000*, gli enti locali comunali sono stati investiti di potere statutario con la facoltà di esercitare autonomia gestionale sui servizi pubblici di propria competenza, sempre nel rispetto di criteri stabiliti con legge dello Stato e in coordinamento con la finanza pubblica che impone il pareggio di bilancio [CLEMENTI 1995]. La riorganizzazione dell'assetto istituzionale basato sul riconoscimento di funzioni decentrate è stata ulteriormente ribadita con la *riforma del Titolo V della Costituzione* che ha modificato l'art. 114 per cui i “Comuni, le Province, le Città metropolitane e le Regioni sono enti autonomi con propri statuti, poteri e funzioni secondo i principi fissati dalla Costituzione”⁶⁰.

In quanto servizi di ente locale, le biblioteche non hanno potuto esimersi dai dettami

59 Sulle “Leggi Bassanini” vedasi, nello specifico: Art. 4, comma 3, Legge 15 marzo 1997, n. 59, *Delega al Governo per il conferimento di funzioni e compiti alle regioni ed enti locali, per la riforma della Pubblica Amministrazione e per la semplificazione amministrativa*, e, Art. 3, comma 2, D. Lgs. 31 marzo 1998, n. 112, *Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle regioni ed agli enti locali, in attuazione del capo I della legge 15 marzo 1997, n. 59*. In base al principio di sussidiarietà, con il D. Lgs. n. 112/1998 venivano trasferiti agli enti locali settori organici di competenze, tra cui i servizi alla persona e alla comunità che comprendevano compiti e funzioni relativi alla tutela della salute, i beni e le attività culturali, l'istruzione scolastica, i servizi sociali, la formazione professionale, lo sport.

60 Legge cost. 18 Ottobre 2001, n. 3, *Modifiche al titolo V della parte seconda della Costituzione*.

introdotti dalla riforma ed hanno dovuto fare i conti con il nuovo assetto organizzativo improntato su criteri di tipo imprenditoriale, con particolare riguardo alle forme di gestione sempre più orientate alla privatizzazione del servizio ed aderenti a criteri di efficacia, efficienza ed economicità, dunque “alla effettiva capacità di raggiungere obiettivi attraverso una razionale utilizzazione del minimo di risorse necessarie, in un quadro di autosufficienza finanziaria, di equilibrio reale tra costo di servizio e ricavi tariffari. Una ulteriore caratteristica [...] è quella dell'effettiva rispondenza dei risultati alla domanda della collettività. Essa deve essere verificata sia mediante la messa a punto di indicatori oggettivi di valutazione, sia attraverso l'accertamento del grado di soddisfazione dei cittadini utenti dando così concreta attuazione ai principi di partecipazione popolare e di diritto di accesso ai contenuti” (CLEMENTI [1995 p. 20]) dell'azione amministrativa.

A partire da questo periodo avanza un nuovo modello di servizio pubblico tale da assegnare ai destinatari del servizio - i *cittadini-utenti* - un ruolo attivo nell'ambito della relazione fra le forme di gestione dei servizi e gli istituti di partecipazione sociale, quali si possono annoverare la redazione di “*carte dei servizi*”, l'individuazione di forme di controllo sui servizi e sulle tariffe, un'ampia pubblicizzazione degli atti amministrativi anche attraverso lo strumento della tecnologia informatica (CLEMENTI [1995 p. 32-33]).

Tutto ciò si conforma al riconoscimento normativo di alcuni *diritti essenziali del cittadino* in relazione ai servizi pubblici, fra i quali si possono annoverare:

- il principio di *eguaglianza*, che comprende sia la garanzia di accesso al servizio a tutti gli utenti, sia la parità di trattamento tra le diverse aree geografiche e tra le diverse fasce o categorie di utenti;
- il principio di *imparzialità*, per il quale gli enti devono erogare il servizio con obiettività e giustizia;
- il principio di *partecipazione*, volto a tutelare i diritti degli utenti mediante una serie di azioni concrete (accesso ai documenti, presentazione di reclami e istanze, formulazione di osservazioni e di suggerimenti per il miglioramento dei servizi), incentivando la collaborazione tra i soggetti erogatori e gli utenti⁶¹.

61 Gli organismi di partecipazione dei cittadini all'amministrazione locale, nelle forme disciplinate dai rispettivi statuti, sono stati introdotti con la Legge 8 giugno 1990, n. 142, *Ordinamento delle autonomie locali*, e ribaditi anche nell'art. 22, comma 1, della Legge 7 agosto 1990, n. 241, *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*, in quanto tale diritto riconosciuto al cittadino serve ad assicurare la trasparenza dell'attività della Pubblica amministrazione e a favorirne lo svolgimento imparziale. Relativamente all'erogazione dei servizi pubblici, i principi richiamati sono stati fissati con la direttiva del Presidente del consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 nella quale sono stati previsti ulteriori criteri cui gli enti locali devono conformarsi, in particolare l'adozione di standard specifici di qualità e di quantità, nonché la garanzia di una piena informazione agli utenti circa le modalità di erogazione dei servizi.

Come rilevato da ROSA [1995 p. 57], l'impatto di tali misure legislative sul contesto bibliotecario ha messo in evidenza due fondamentali concetti, quali il *diritto di informazione per tutti* e la *centralità dei cittadini* nel processo di progettazione, organizzazione ed erogazione dei servizi pubblici, temi che in parte si possono ritrovare anche nel *Manifesto IFLA/Unesco* del 1994 seppur non espressamente riferiti alla specifica situazione italiana.

Ciò che emerge nel modello di biblioteca pubblica dell'ultimo decennio del Novecento è dunque un'attenzione sempre maggiore alle istanze del cittadino il quale, rivestendo il duplice ruolo di *utente* e di *elettore*, non soltanto esige servizi pubblici di qualità dai propri amministratori ma ha anche l'opportunità di valutarne il livello delle prestazioni. La «*biblioteca centrata sull'utente*», così come viene definita in letteratura “si basa sull'*alleanza* tra bibliotecari e utenti esigenti [realizzabile] attraverso l'individuazione, da parte dei bibliotecari, dell'utenza potenziale e dei suoi bisogni” pertanto “è il pubblico a fornire l'input necessario al bibliotecario per la definizione dei compiti, degli obiettivi, delle priorità” [GIORDANO 1992 p. 34]. Ciò comporta un'apertura verso il territorio attraverso l'analisi della popolazione e del rispettivo fabbisogno culturale, l'individuazione della non utenza e dei motivi correlati all'inutilizzo della biblioteca, la misurazione quantitativa e qualitativa dei servizi e l'analisi dei risultati delle prestazioni.

La riforma degli enti locali è stata rilevante per aver posto il *cittadino al centro dell'attività amministrativa* - a partire dalla pianificazione degli obiettivi sino alla rendicontazione dei risultati - ciononostante sul versante delle biblioteche di base non c'è stato un corrispondente intervento legislativo a livello statale, infatti a tutt'oggi non è stata ancora emanata una legge quadro né è stata accolta la proposta di legge predisposta dall'AIB⁶².

Nel panorama italiano l'unico intervento relativamente “recente” e rappresentativo di un interesse istituzionale per le biblioteche territoriali è il documento programmatico siglato alla fine del 2003 da Regioni, Province e Comuni, intitolato *Linee di politica bibliotecaria per le Autonomie* [CAMPIONI 2006]. Benché nei due anni successivi alla sottoscrizione dell'accordo siano stati istituiti gruppi di lavoro che si sono occupati di alcuni temi presenti nel documento - quali la predisposizione di un modello di rilevazione statistica, i profili professionali, le forme di cooperazione territoriale e l'ottimizzazione dei servizi bibliotecari [GALLI 2006 p. 23] - le *Linee*

⁶² Nel biennio 1997-98 l'AIB è intervenuta in più occasioni presso le istituzioni statali per promuovere politiche nazionali nel settore delle biblioteche territoriali. In particolare il testo del disegno di legge, intitolato *Legge quadro sulle biblioteche e sui servizi di accesso alla conoscenza, al pensiero, alla cultura e all'informazione*, è stato elaborato a seguito dell'intervento di Alberto La Volpe durante il 43. Congresso nazionale dell'AIB, 29-31 ottobre 1997: in tale sede, infatti, l'allora Sottosegretario ai beni culturali si era preso l'impegno di avviare l'istruttoria per l'emanazione di una legge quadro che avrebbe dovuto ammodernare i servizi bibliotecari italiani allineandoli agli standard già presenti in altri paesi dell'Unione Europea [POGGIALI 1998].

hanno continuato ad occupare una collocazione istituzionale che ROSA [2004] ha definito “debole” poiché sono rimaste bloccate al primo gradino del coordinamento degli enti costituzionali, quando invece gli enti sottoscrittori auspicavano la condivisione di tale documento in sede di Conferenza Stato Regioni e di Conferenza Unificata, in particolare anche per intervenire sulla struttura organizzativa delle biblioteche pubbliche nel loro insieme e, dunque, per eliminare la separazione tipologica tra le “biblioteche pubbliche statali” e le “biblioteche pubbliche degli enti locali”. Se ciò fosse avvenuto si sarebbe trattato sicuramente di un passaggio fondamentale per le biblioteche pubbliche comunali, in quanto il documento delle Regioni e delle Autonomie locali proponeva “linee condivise di intervento con riferimento ai loro compiti, alle loro funzioni e alla loro struttura organizzativa e gestionale sul territorio” (ROSA [2004 p. 55]). Inoltre il “modello di biblioteca che sta alla base dell’intero documento ha un taglio decisamente innovativo ed europeo. [...] È opportunamente data enfasi al diritto di accesso per tutti al servizio, ed è senza tentennamenti il riconoscimento che «l’accesso ai servizi essenziali delle biblioteche (informazione, consultazione e prestito) deve essere gratuito»” (ROSA [2004 p. 66-67]).

La revisione normativa a supporto delle biblioteche pubbliche locali, ed in particolare una definizione precisa dell’assetto istituzionale e delle competenze tra Stato, Regioni e Comuni, è ritenuta da ROSA [2012] il presupposto fondamentale affinché si possa delineare un nuovo modello organizzativo di biblioteca “che risponda con maggiore coerenza alle esigenze e alle sensibilità contemporanee [...] ribadendo che le biblioteche pubbliche locali sono servizi di prossimità e di base per il cittadino, senza alcuna connotazione specialistica, luoghi aperti a tutti, che facilitano l’aggregazione sociale nel nome della condivisione di interessi culturali, servizi di agevole accesso, finalizzati alla fruizione dei libri e dei materiali editoriali anche in supporto digitale” (ROSA [2012 p. 301]). Non a caso egli propone l’avvio di una nuova fase di legislazione regionale che dovrebbe partire proprio dalle *Linee di politica bibliotecaria per le Autonomie* oltre che dai classici documenti internazionali come il *Manifesto IFLA/Unesco sulle biblioteche pubbliche*, senza tralasciare nemmeno i recenti contributi AIB sulle problematiche delle biblioteche locali, quali il documento programmatico *Rilanciare le biblioteche pubbliche italiane*⁶³, poiché si prefigge di

63 Il documento programmatico *Rilanciare le biblioteche pubbliche italiane* richiama proprio le *Linee di politica bibliotecaria per le Autonomie* come punto di partenza iniziato nel 2004 e non ancora conclusosi ma meritevole di essere ripreso per arrivare ad una definizione comunemente accettata di servizio bibliotecario pubblico, corredata da standard minimi e standard obiettivo riconosciuti a livello nazionale. Fra le priorità definite nel documento, l’AIB individua la necessità di un riconoscimento della biblioteca locale non soltanto come “servizio culturale” tradizionalmente inteso perché dedicato alla lettura, allo studio e al tempo libero, ma come un vero e proprio “istituto del welfare”, inteso come sistema diretto a promuovere lo sviluppo socio-economico degli individui e la qualità della vita. L’identificazione del servizio bibliotecario pubblico come un vero “servizio sociale” capace di garantire sia la disponibilità di libri, tecnologie avanzate e spazi per lo studio, sia programmi di attività rivolte alla formazione e al potenziamento delle abilità personali – informatiche, linguistiche, di lettura – lungo tutto l’arco della vita, rappresenta

proporre “soprattutto all’attenzione degli interlocutori istituzionali, un modello di biblioteca pubblica locale che, nel differenziarsi dal modello di biblioteca più tradizionalmente noto, punta ad essere un servizio di base multifunzionale” (ROSA [2012 p. 300]), e *Biblioteche e bibliotecari nel 21. secolo* [AIB 2012], documento con il quale l’AIB “fornisce una chiara illustrazione dei problemi più cruciali oggi presenti nel sistema bibliotecario italiano e indica le linee di azione che intende perseguire nel breve periodo. Anche qui appare evidente la preoccupazione di pensare ad una reimpostazione profonda di queste istituzioni” (ROSA [2012 p. 300]).

3.4 Crisi, tagli e riforme nel 21. secolo: dal servizio pubblico di base al servizio accessorio?

Dopo il dibattito sulla riforma istituzionale dell’ultimo decennio del Novecento orientata ad un modello organizzativo di stampo federalista attraverso il trasferimento da parte dello Stato di ulteriori competenze alle Regioni, ed il riconoscimento ai Comuni di autonomia amministrativa e finanziaria investendo tali enti del ruolo di diretti responsabili dei servizi di propria pertinenza territoriale, il nuovo secolo ha introdotto importanti cambiamenti che si caratterizzano come l’esito di una congiuntura politica ed economica sfavorevole per l’intero settore culturale italiano.

La ripartizione delle competenze tra Stato, Regioni ed enti locali sembrava aver raggiunto una stabile configurazione con la *riforma al Titolo V della seconda parte della Costituzione*⁶⁴ allorché all’art. 117 veniva completamente ribaltata l’impostazione originaria. Infatti il nuovo testo ha assegnato allo Stato competenze legislative esclusive ma limitate a 17 materie, fra cui la tutela dei beni culturali, mentre alle Regioni è stata riconosciuta una potestà legislativa concorrente con quella statale e comprendente 20 materie, fra cui la valorizzazione dei beni culturali e la promozione e organizzazione di attività culturali. Come recita il nuovo testo costituzionale, le Regioni hanno potestà legislativa nell’ambito delle materie di legislazione concorrente “salvo che per la determinazione dei principi fondamentali, riservata alla legislazione dello Stato”.

Inoltre le Regioni hanno potestà legislativa residuale “in riferimento ad ogni materia non espressamente riservata alla legislazione dello Stato”⁶⁵. Le funzioni amministrative, a norma del comma 1 del nuovo art. 118, sono invece attribuite ai Comuni “salvo che, per assicurarne l’esercizio unitario, siano conferite a Province, Città metropolitane, Regioni e Stato, sulla base dei principi di

per l’AIB il presupposto essenziale per avvicinarsi al modello bibliotecario dei paesi anglosassoni e del nord Europa [AIB 2011].

64 Legge cost. 18 ottobre 2001, n. 3, *Modifiche al Titolo V della parte seconda della Costituzione*.

65 *Vedi* Art. 117, comma 2, lettera S, e, commi 3-4.

sussidiarietà, differenziazione ed adeguatezza”.

Secondo VECCHIET [2002b] non soltanto “si è assistito a una vera e propria inversione nel gioco delle competenze, in cui è senz’altro la Regione ad aver avuto la meglio” (VECCHIET [2002b p. 34]), ma la cancellazione dall'art. 117 delle *biblioteche di ente locale* ed il contestuale inserimento della definizione più esaustiva di *bene culturale*, non possono essere accolti positivamente poiché comportano una duplice interpretazione a svantaggio di tali istituti: 1) da una parte si corre il rischio di identificare le biblioteche pubbliche locali come beni culturali, dunque oggetto di legislazione dello Stato per quanto concerne la tutela e oggetto di legislazione regionale per l'ambito della valorizzazione. Ciò crea ambiguità nella sfera di competenze fra Stato-Regioni e, soprattutto, snatura l'identità della biblioteca pubblica che concettualmente non riveste la caratteristica di bene culturale bensì quella di servizio informativo; 2) dall'altra, non assimilare le biblioteche di ente locale ai beni culturali significa attribuire tali istituti alla potestà legislativa residuale delle Regioni, in quanto rientranti fra le materie non espressamente menzionate dalla Costituzione. In quest'ultimo caso le biblioteche di ente locale non rientrano più nell'ambito della legislazione concorrente fra Stato-Regioni, così come previsto nell'art. 117 originario, pertanto non è più ipotizzabile l'emanazione di una legge quadro sulle biblioteche pubbliche non statali. Un ulteriore rischio individuato da VECCHIET [2002b] è quello di una progressiva delegiferazione anche a livello regionale, soprattutto per il carattere opzionale che sembra rivestire l'ambito delle biblioteche di ente locale dopo la loro cancellazione dal testo costituzionale originario.

L'emanazione del *Codice dei beni culturali*⁶⁶ nel 2004, aveva inizialmente avvalorato il primo dubbio interpretativo sollevato da Vecchiet in quanto l'art. 10 identificava come beni culturali anche le raccolte librerie degli enti pubblici territoriali e, di fatto, poneva gravi difficoltà in materia di scarto nelle biblioteche pubbliche non statali. Le successive modifiche al testo legislativo avevano fatto chiarezza sulla questione escludendo le raccolte correnti delle biblioteche di ente locale dallo status di bene culturale soggetto alla tutela dello Stato, purché non rivestissero carattere di rarità e di pregio, ed individuando invece tali istituti come luoghi della cultura depositari del bene culturale librario sui quali vigono sia la potestà legislativa sia le funzioni di tutela e di valorizzazione delle Regioni⁶⁷.

66 D. Lgs. 22 gennaio 2004, n. 42, *Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell'art. 10 della Legge 6 luglio 2002, n. 137*.

67 Cfr: la versione originaria dell'Art. 10: “1. Sono beni culturali le cose immobili e mobili appartenenti allo Stato, alle regioni, agli altri enti pubblici territoriali, nonché ad ogni altro ente ed istituto pubblico e a persone giuridiche private senza fine di lucro, che presentano interesse artistico, storico, archeologico o etnoantropologico. 2. Sono inoltre beni culturali: [...] c) le raccolte librerie delle biblioteche dello Stato, delle regioni, degli altri enti pubblici territoriali, nonché di ogni altro ente e istituto pubblico. [...]”, modificata dall'Art. 2, comma 1, lett. a), n. 1), D.Lgs. 24 marzo 2006, n. 156, *Disposizioni correttive ed integrative al decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, in relazione ai beni culturali*,

La situazione è ulteriormente cambiata con le norme introdotte dalla Legge n. 125/2015⁶⁸ in quanto le funzioni di tutela del patrimonio bibliografico - fino a quel momento esercitate dalle Soprintendenze Bibliografiche delle Regioni - sono state assegnate allo Stato, fermo restando la non obbligatorietà dell'autorizzazione preventiva in caso di raccolte costituite esclusivamente al fine di garantire le esigenze d'istruzione, formazione, svago e crescita personale dei suoi utenti e che non comprendano opere rare e di pregio.

Ritornando alla seconda ipotesi suggerita da Vecchiet, la normativa statale appena descritta sembra fungere da spartiacque fra la leggi regionali che hanno normato il settore negli anni Settanta e Ottanta-Novanta (le cosiddette leggi di “prima e seconda generazione”), e quelle emanate dopo il Duemila (leggi di “terza generazione”). Nonostante la riforma costituzionale n. 3/2001 ed il Codice n. 42/2004 abbiano assegnato più marcate competenze alle Regioni nell'ambito della cultura e dei beni culturali in particolare, in realtà sono pochi gli enti che finora hanno varato leggi bibliotecarie o di interesse bibliotecario di “terza generazione”⁶⁹.

Come fanno notare ROSA [2012 p. 294] e PARISE [2013 p. 15-16], l'analisi e il confronto delle leggi regionali di più recente emanazione mettono in evidenza alcune caratteristiche:

1) si tratta di leggi che non si limitano alle sole biblioteche ma mirano alla semplificazione e al coordinamento dell'intero settore culturale, perciò sono riordinate in un “testo unico” la cui caratteristica di genericità demanda inevitabilmente alla programmazione regionale la definizione dei servizi bibliotecari. Laddove tale programmazione non sia sostenuta da finanziamenti adeguati,

e, successivamente, dall'Art. 2, comma 1, lett. a), n. 2), D.Lgs. 26 marzo 2008, n. 62, *Ulteriori disposizioni integrative e correttive del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, in relazione ai beni culturali*. La versione definitiva dell'Art. 10, comma 2, lett. c) è pertanto la seguente: “Sono inoltre beni culturali: [...] c) le raccolte librerie delle biblioteche dello Stato, delle regioni, degli altri enti pubblici territoriali, nonché di ogni altro ente e istituto pubblico, *ad eccezione delle raccolte che assolvono alle funzioni delle biblioteche indicate all'articolo 47, comma 2, del decreto del Presidente della Repubblica 24 luglio 1977, n. 616*”.

68 Legge 6 agosto 2015, n. 125, *Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 19 giugno 2015, n. 78, recante disposizioni urgenti in materia di enti territoriali*. L'Art. 16, comma 1-sexies, lett. b.1 ha abrogato il comma 2, Art. 5, del *Codice dei beni culturali e del paesaggio*, il cui testo originario era il seguente: “*Le funzioni di tutela previste dal presente codice che abbiano ad oggetto manoscritti, autografi, carteggi, incunaboli, raccolte librerie, nonché libri, stampe e incisioni, non appartenenti allo Stato, sono esercitate dalle regioni*. [...]”.

69 Fra le Regioni che hanno legiferato in anni recenti, vedi: *Emilia-Romagna*, l.r. 24 marzo 2000, n. 18, *Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali*, e successive modifiche. *Friuli-Venezia Giulia*, l.r. 1 dicembre 2006, n. 25, *Sviluppo della rete bibliotecaria regionale, tutela e valorizzazione delle biblioteche e valorizzazione del patrimonio archivistico*. *Lazio*, l.r. 21 ottobre 2008, n. 16, *Iniziativa ed interventi regionali in favore della promozione del libro, della lettura e delle piccole e medie imprese editoriali del Lazio*, e, l.r. 23 dicembre 2009, n. 26, *Disciplina delle iniziative regionali di promozione della conoscenza del patrimonio e delle attività culturali del Lazio*. *Liguria*, l.r. 31 ottobre 2006, n. 33, *Testo unico in materia di cultura*. *Lombardia*, l.r. 7 ottobre 2016, n. 25, *Politiche regionali in materia culturale - Riordino normativo*. *Marche*, l.r. 9 febbraio 2010, n. 4, *Norme in materia di beni e attività culturali*. *Piemonte*, l.r. 25 giugno 2008, n. 18, *Interventi a sostegno dell'editoria piemontese e dell'informazione locale*. *Sardegna*, l.r. 20 settembre 2006, n. 14, *Norme in materia di beni culturali, istituti e luoghi della cultura*. *Toscana*, l.r. 25 febbraio 2010, n. 21, *Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali*, e successive modifiche. *Veneto*, l.r. 16 maggio 2019, n. 17, *Legge per la cultura* [AIB 2020].

le attività dell'intero settore bibliotecario vanno in crisi;

2) le biblioteche e i beni librari sono presentati con un'impostazione particolarmente attenta ai principi definiti dal Codice n. 42/2004 e, non a caso, anche le biblioteche di ente locale vengono proposte secondo il modello tradizionale di luogo di cultura detentore di un patrimonio bibliografico riservato perlopiù agli studiosi, rischiando così di rendere più selettiva la frequenza di tali istituti. ROSA [2012] auspica che la fase di questa tipologia legislativa sia definitivamente conclusa, non tanto perché le norme varate siano carenti di valori e principi culturali di spessore, quanto perché in esse le biblioteche di ente locale si dissociano dal ruolo ormai consolidato di biblioteche per tutti e frequentate da cittadini di ogni età;

3) alcune Regioni, come Lazio e Piemonte, hanno revisionato la normativa introducendo elementi di novità quali la promozione della lettura, il supporto ai luoghi della lettura ed il sostegno all'intera filiera del libro;

4) le leggi regionali di terza generazione sono carenti di definizioni compiute su un argomento di primaria importanza per il futuro quale il ruolo delle biblioteche in merito all'*information literacy* e all'alfabetizzazione all'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

PARISE [2013 p.16-17] sostiene inoltre che l'assenza di un quadro normativo omogeneo ed al passo con le esigenze della contemporaneità rappresenti un aspetto centrale ma non esclusivo della crisi delle biblioteche di ente locale. Infatti a supporto di tale tesi egli individua i seguenti fattori:

- la mancanza di un profilo di servizio bibliotecario pubblico che definisca standard, funzioni, compiti, obiettivi, e che sia riconosciuto ed applicato su tutto il territorio nazionale;
- l'inesistenza di un quadro strutturato di relazioni funzionali fra i diversi livelli istituzionali (Stato, Regioni, enti locali);
- la normativa statale varata a partire dagli anni Novanta in tema di personale della Pubblica amministrazione ha progressivamente uniformato le qualifiche e i profili professionali dei bibliotecari, ignorandone la preparazione tecnico-specialistica e livellandoli sulla categoria più generica di "istruttori amministrativi".

Alla luce di quanto esposto i timori di VECCHIET [2002b] in merito alla cancellazione della nomenclatura "biblioteche di ente locale" dalla Costituzione non risultano affatto eccessivi se rapportati al quadro normativo attuale, peraltro obsoleto in almeno metà delle Regioni italiane e, per certi versi, contraddittorio nella distribuzione di competenze fra Stato e Regioni.

La crisi della finanza pubblica ha ulteriormente penalizzato il settore culturale in quanto lo

Stato è intervenuto reiteratamente con l'emanazione di leggi che, da una parte, hanno ridotto drasticamente le disponibilità finanziarie degli enti locali, dall'altra vi hanno posto significativi vincoli di spesa⁷⁰. Per LEOMBRONI [2013a-b] e AGOSTINI – STEFANINI [2015 p. 80] tali provvedimenti rientrano all'interno di quella che viene connotata come la “*legislazione della crisi*” poiché comprendente una serie di provvedimenti finalizzati alla razionalizzazione della spesa pubblica e, spesso, decretati con misure d'urgenza al limite della legittimità andando infatti a surclassare l'autonomia finanziaria garantita costituzionalmente a Regioni ed enti locali.

Fra le “manovre anticrisi” adottate si possono individuare tre tipologie di interventi che in maniera più o meno diretta hanno comportato significative conseguenze per le biblioteche pubbliche comunali:

*1) Individuazione dei servizi essenziali dei Comuni ai fini dei fabbisogni standard*⁷¹

Con il decreto legislativo n. 216/2010⁷² attuativo della legge sul federalismo fiscale⁷³, il settore culturale e dunque anche quello delle biblioteche è stato escluso dalle funzioni fondamentali degli enti locali, ambito che - come abbiamo visto - era invece codificato nel TUEL. Tale provvedimento ha confermato quanto stabilito con il Decreto-Legge n. 78/2010⁷⁴ convertito nella Legge n. 122/2010, che ha rappresentato non una semplice manovra finanziaria di aggiustamento dei conti pubblici ma un intervento pluriennale finalizzato al superamento della crisi dell'Euro e volto a ricondurre il rapporto tra indebitamento statale e PIL al di sotto del 3%, come previsto dal Trattato di Maastricht. Questa legge ha comportato tagli durissimi a Regioni, Province e Comuni nel triennio 2011-2013 ed ha espresso “i profili essenziali anche dei successivi provvedimenti di finanza pubblica: a) riduzione del perimetro della spesa pubblica, ossia dei servizi finanziati con denaro pubblico; b) riduzione dell'entità della stessa; c) riduzione dei costi della politica e della Pubblica amministrazione” (LEOMBRONI [2013b p. 19]).

70 Il contenimento della spesa pubblica rappresenta una norma fondamentale cui sono soggetti anche gli Enti locali per concorrere al raggiungimento degli obiettivi di finanza pubblica fissati dalle Leggi finanziarie (ora Leggi di stabilità), in conformità al Patto di Stabilità interno e nel rispetto dei criteri di convergenza del Trattato di Maastricht per i Paesi membri dell'UE [WIKIPEDIA 2020f]. Dal 2016 il Patto di Stabilità interno è stato sostituito con il nuovo vincolo del pareggio di bilancio di competenza finale, secondo quanto stabilito dagli art. 707-729 della Legge 28 dicembre 2015, n. 208, *Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge di stabilità 2016)* [IL SOLE 24 ORE 2016].

71 La determinazione dei fabbisogni standard costituisce un nuovo modello economico di riferimento in quanto, superando il vecchio modello della spesa storica, individua il costo di un determinato servizio affinché avvenga nelle migliori condizioni di efficienza ed appropriatezza, garantendo i livelli essenziali di prestazione [SCUOLA NAZIONALE DELL'AMMINISTRAZIONE 2013].

72 D. Lgs. 26 novembre 2010, n. 216, *Disposizioni in materia di determinazione dei costi e dei fabbisogni standard di Comuni, Città metropolitane e Province*, art. 3.

73 Legge 5 maggio 2009, n. 42, *Delega al Governo in materia di federalismo fiscale, in attuazione dell'articolo 119 della Costituzione*.

74 Decreto-Legge 31 maggio 2010, n. 78, art. 14, comma 1, *Misure urgenti in materia di stabilizzazione finanziaria e di competitività economica*, convertito dalla Legge 30 luglio 2010, n. 122.

Considerando che, secondo l'art. 14 c. 26 del Decreto-Legge 78/2010, “l'esercizio delle funzioni fondamentali dei Comuni è obbligatorio per l'ente titolare”, l'esclusione dei servizi bibliotecari dal profilo di funzioni essenziali, la contestuale riduzione delle risorse nella disponibilità degli enti locali e i tagli operati sui bilanci regionali, hanno fatto emergere una situazione amministrativa contraddittoria in cui i principi costituzionali di promozione dello sviluppo della cultura sono stati ignorati da una legislazione che invece ha posto le condizioni per estromettere le biblioteche e gli istituti culturali dal perimetro della spesa pubblica (LEOMBRONI [2013b p. 21]).

2) *Spending review e biblioteche*

In Italia le politiche di revisione della spesa pubblica sono divenute di particolare attualità a partire dal 2011, prima con la cosiddetta “manovra salva Italia”⁷⁵ e in seguito con la vera e propria legge ribattezzata “spending review”⁷⁶. Entrambe le leggi sono state varate dal governo Monti che ha disposto una serie di provvedimenti urgenti per garantire la stabilità dei conti pubblici e per favorire la crescita del Paese colpito dalla crisi economico-finanziaria internazionale. Fra le misure adottate, quella riguardante la drastica riduzione delle funzioni delle Province è stata accolta con preoccupazione dall'AIB che vi ha scorto inevitabili rischi per la stessa sopravvivenza delle reti bibliotecarie territoriali. Non a caso LEOMBRONI [2013a] rileva l'importanza del ruolo delle Province nella gestione delle reti bibliografiche di estensione provinciale o addirittura sovraprovinciale: pur non essendo percepita dalla politica centrale, l'azione di questi enti locali è invece significativa nel settore delle biblioteche per oltre 2.600 Comuni che beneficiano degli interventi amministrativi e finanziari messi a disposizione dalle Province in virtù di varie forme associative; venendo a mancare queste risorse economiche, umane e strumentali, i Comuni, le nuove Città metropolitane o addirittura le Regioni potrebbero non essere in grado di assumersi gli oneri per assicurare in maniera continuativa le funzioni che prima competevano alle Province, fra cui il coordinamento tecnico-biblioteconomico, l'operatività di un centro servizi per la catalogazione centralizzata, la formazione per il personale, l'assistenza biblioteconomica, i servizi di automazione e i prestiti interbibliotecari. Infatti, se il Testo Unico n. 267/2000 (TUEL) attribuiva alle Province varie funzioni amministrative fra cui le attività del settore culturale⁷⁷, il decreto salva

⁷⁵ Decreto-Legge 6 dicembre 2011, n. 201, *Disposizioni urgenti per la crescita, l'equità e il consolidamento dei conti pubblici*, convertito con modificazioni dalla Legge 22 dicembre 2011, n. 214.

⁷⁶ Decreto-Legge 6 luglio 2012, n. 95, *Disposizioni urgenti per la revisione della spesa pubblica con invarianza dei servizi ai cittadini*, convertito con modificazioni dalla Legge 7 agosto 2012, n. 135.

⁷⁷ D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, *Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali*, art. 19: “1. Spettano alla provincia le funzioni amministrative di interesse provinciale che riguardino vaste zone intercomunali o l'intero territorio provinciale nei seguenti settori: [...] c) *valorizzazione dei beni culturali*; [...] 2. La provincia, in collaborazione con i comuni e sulla base di programmi da essa proposti promuove e coordina attività, nonché realizza opere di rilevante

Italia, la spending-review e la successiva “legge Delrio” n. 56/2014⁷⁸, costituiscono l'insieme delle misure adottate per il contenimento della spesa che ha visto il riordino degli enti provinciali, la soppressione di dieci Province e la contestuale istituzione delle Città metropolitane nei relativi territori. Le Province sono ora definite enti di area vasta di secondo livello - per i quali non sono quindi più previste elezioni dirette - ai quali spettano funzioni di indirizzo e coordinamento delle attività dei Comuni compresi nei rispettivi territori, nelle materie e nei limiti indicati con legge statale o regionale, oppure funzioni amministrative espressamente previste dalla legge - tra le quali però non sono previsti i servizi culturali - oppure funzioni delegate dalle Regioni fermo restando quelle di programmazione e di coordinamento esclusivamente regionali⁷⁹. L'iter legislativo volto alla soppressione totale delle Province si è temporaneamente arrestato dopo la bocciatura della riforma costituzionale⁸⁰ con il referendum del 4 Dicembre 2016, tuttavia i provvedimenti finora adottati hanno comportato effetti assai rilevanti sull'assetto delle biblioteche pubbliche degli enti locali, sintetizzati efficacemente da AGOSTINI – STEFANINI [2015 p. 82-83]:

- la valorizzazione dei beni culturali non rientra fra le competenze proprie della Provincia né fra quelle degli organismi sostitutivi;
- la cultura non rientra fra le competenze o le funzioni fondamentali dei Comuni, pertanto non appartiene al novero delle funzioni obbligatorie degli stessi;
- la cultura, non appartenendo alle funzioni fondamentali del Comune, non rientra fra le funzioni con l'obbligo di essere esercitate in forma associata dai piccoli Comuni;
- alla luce dei recenti processi di riforma dell'ordinamento della Pubblica amministrazione, il quadro normativo regionale è rimasto pressoché invariato.

3) Blocco del turn-over e i tagli al personale qualificato

In linea con i vincoli imposti dall'Unione Europea, il legislatore statale è intervenuto più volte in tema di contenimento della spesa per il personale degli enti locali soggetti alle regole del Patto di stabilità interno e delle possibilità di assunzione negli enti medesimi⁸¹. Tale politica di restrizione

interesse provinciale sia nel settore economico, produttivo, commerciale e turistico, sia in quello sociale, *culturale e sportivo*”.

78 Legge 7 aprile 2014, n. 56, *Disposizioni sulle città metropolitane, sulle province, sulle unioni e fusioni di comuni*.

79 Vedi art. 17, Decreto- Legge n. 95/2012, cit. e, art. 85-87, Legge n. 56/2014, cit.

80 *Testo di legge costituzionale approvato in seconda votazione a maggioranza assoluta, ma inferiore ai due terzi dei membri di ciascuna Camera, recante: «Disposizioni per il superamento del bicameralismo paritario, la riduzione del numero dei parlamentari, il contenimento dei costi di funzionamento delle istituzioni, la soppressione del CNEL e la revisione del titolo V della parte II della Costituzione»*, pubblicato su Gazzetta Ufficiale 15 aprile 2016, n. 88, serie generale.

81 Fra le principali disposizioni in materia si possono annoverare: Decreto-Legge 25 giugno 2008, n. 112, art. 76, *Disposizioni urgenti per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività, la stabilizzazione della finanza pubblica e la perequazione Tributaria*, convertito con modificazioni dalla Legge 6 agosto 2008, n. 133; Decreto-Legge

occupazionale nel settore pubblico ha aggravato ulteriormente il problema del reclutamento di personale qualificato nelle biblioteche che

“subiscono ormai dal 2002 un blocco, totale o parziale, delle assunzioni [...]. Tra le conseguenze di queste restrizioni, oltre all'invecchiamento del personale e alla perdita di *know how* per la mancanza di ricambio e di trasmissione delle esperienze, c'è naturalmente la girandola di personale a breve termine, precario o esterno, a cui molte amministrazioni sono di fatto costrette a ricorrere, non potendo assumere ma volendo mantenere, e a volte estendere, i servizi” [PETRUCCIANI – PONZANI 2009 p. 140].

Dal punto di vista dell'impiego di personale nelle biblioteche pubbliche “è pressoché impossibile nel nostro Paese fare un'analisi che sia basata su dati statistici certi e verificati. Possiamo solo tracciare delle tendenze e indicare valori generici di riferimento, sufficienti, però, a comprendere e valutare quale sia l'orientamento generale” (AGOSTINI – STEFANINI [2015 p. 83]).

31 maggio 2010, n. 78, art. 14, cit. Gli enti soggetti al Patto di stabilità interno, le cui disposizioni si riferivano a tutti i Comuni con popolazione superiore ai 5.000 abitanti e, a partire dal 2013, anche quelli sopra i 1.000 abitanti, sono stati dapprima obbligati a ridurre la spesa per il personale rispetto alla medesima voce dell'anno precedente, comprendendo sotto il tetto delle spese anche gli oneri relativi al lavoro flessibile. Il Decreto-Legge 2 marzo 2012, n. 16, art. 4-ter, *Disposizioni urgenti in materia di semplificazioni tributarie, di efficientamento e potenziamento delle procedure di accertamento*, convertito con modificazioni dalla Legge 26 aprile 2012, n. 44, ha ulteriormente vincolato i Comuni vietandone ulteriori assunzioni di personale a qualsiasi titolo e con qualsivoglia tipologia contrattuale, nel caso in cui l'incidenza delle spese del personale sul totale delle spese correnti sia pari o superiore alla misura del 50 per cento.

Un altro vincolo assunzionale importante riguarda la sostituzione del personale (il cosiddetto *turn over*), introdotto dal Decreto-Legge n. 112/2008, art. 76, comma 7, e riformulato dal Decreto-Legge n. 78/2010, art. 14, comma 9, ai sensi del quale era possibile procedere ad assunzioni di personale nel limite del 20% della spesa corrispondente alle cessazioni dell'anno precedente (in sostanza, una nuova assunzione per ogni 5 cessazioni). Sulla stessa materia è intervenuto il Decreto-Legge n. 16/2012, cit., che ha disposto per gli Enti locali con un'incidenza di spese di personale su quelle correnti inferiore al 50%, l'aumento delle possibilità assunzionali a tempo indeterminato dal 20 al 40 per cento della spesa corrispondente alle cessazioni dell'anno precedente; il legislatore ha stabilito un'ulteriore deroga al 40 per cento soltanto per le assunzioni di personale destinato alle funzioni di polizia locale, di istruzione pubblica e del settore sociale, aggiungendo la previsione del calcolo dell'onere nella misura ridotta del 50 per cento [CRISTALLO – MONEA 2014]. Il 2017 ha segnato una svolta positiva in tema di sblocco del *turn over*: infatti il Decreto-Legge 24 aprile 2017, n. 50, art. 22, *Disposizioni urgenti in materia finanziaria, iniziative a favore degli enti territoriali, ulteriori interventi per le zone colpite da eventi sismici e misure per lo sviluppo*, convertito dalla Legge 21 giugno 2017, n. 96, ha modificato il Decreto-Legge n. 78/2010 poiché ha innalzato al 75 per cento la soglia di sblocco del *turn over* per tutti i Comuni con popolazione superiore ai 1.000 abitanti. D'altra parte non facendo parte delle funzioni fondamentali dei Comuni, è presumibile che il settore delle biblioteche non verrà immediatamente beneficiato dalla recente normativa, in quanto le economie di spesa maturate con le cessazioni degli anni precedenti consentiranno ai Comuni di assumere nuovo personale ma l'ordine delle assunzioni darà certamente la priorità ai posti vacanti nei servizi che la Legge n. 135/2012, di conversione del Decreto-Legge n. 95/2012 (*spending review*), ha identificato come “funzioni fondamentali” (ai sensi dell'art. 19, comma 1, sono stati individuati: “a) organizzazione generale dell'amministrazione, gestione finanziaria e contabile e controllo; b) organizzazione dei servizi pubblici di interesse generale di ambito comunale, ivi compresi i servizi di trasporto pubblico comunale; c) catasto, ad eccezione delle funzioni mantenute allo Stato dalla normativa vigente; d) la pianificazione urbanistica ed edilizia di ambito comunale nonché la partecipazione alla pianificazione territoriale di livello sovracomunale; e) attività, in ambito comunale, di pianificazione di protezione civile e di coordinamento dei primi soccorsi; f) l'organizzazione e la gestione dei servizi di raccolta, avvio e smaltimento e recupero dei rifiuti urbani e la riscossione dei relativi tributi; g) progettazione e gestione del sistema locale dei servizi sociali ed erogazione delle relative prestazioni ai cittadini, secondo quanto previsto dall'articolo 118, quarto comma, della Costituzione; h) edilizia scolastica, organizzazione e gestione dei servizi scolastici; i) polizia municipale e polizia amministrativa locale; l) tenuta dei registri di stato civile e di popolazione e compiti in materia di servizi anagrafici nonché in materia di servizi elettorali e statistici, nell'esercizio delle funzioni di competenza statale”).

Per riuscire a farsi un'idea sulla reale situazione delle biblioteche pubbliche di ente locale in Italia risultano interessanti, benché non particolarmente recenti, l'analisi di PARISE [2013] e l'*Indagine statistica sulle biblioteche di pubblica lettura degli enti territoriali italiani* promossa nel 2014 dal Centro per il libro e la lettura (Cepell) e dall'AIB [CEPELL – AIB 2015]. Le criticità rilevate da PARISE ([2013 p. 15]) sono il risultato di una comparazione fra i dati delle Regioni Lombardia, Toscana, Veneto e della Provincia di Trento negli anni 2009-2010 dai quali si evidenzia il grande investimento in risorse professionali effettuato in Trentino rispetto agli altri contesti regionali: a titolo esemplificativo, egli sottolinea le notevoli differenze fra il numero dei volontari censiti nelle biblioteche lombarde, pari a più di 2.000 di cui 600 del servizio civile, e i soli 10 volontari presenti nelle biblioteche trentine, a dimostrazione che gli indici elevati di gradimento e di presenze registrati in Trentino siano il risultato di politiche che puntano a standard elevati anche in termini di risorse umane. Le statistiche CEPELL-AIB ([2015 p. 35]) evidenziano inoltre una composizione variegata delle risorse umane impiegate all'interno delle biblioteche, costituite da personale di ruolo assunto con contratto a tempo indeterminato (48%), seguito dal personale volontario o assunto con altre forme contrattuali in una misura abbastanza rilevante (32%); il personale assunto con contratto a tempo determinato rappresenta il 7% e i dipendenti di cooperativa il 13%. Non va affatto trascurato anche il dato emerso dall'indagine statistica riguardante un sempre più frequente impiego esclusivo del volontariato per la gestione delle biblioteche italiane, poiché addirittura il 10% delle strutture intervistate ha un organico composto interamente da personale che lavora in maniera volontaria e gratuita.

Il ricorso a prestazioni di lavoro volontario nelle biblioteche pubbliche italiane ha acquisito particolare valore con l'introduzione del principio di sussidiarietà orizzontale nella Costituzione⁸²: infatti la legge prevede che la Pubblica amministrazione favorisca l'autonoma iniziativa dei cittadini singoli e associati ai fini della promozione di attività di interesse generale nella cui fattispecie rientra anche il servizio bibliotecario. Ciononostante l'AIB ha denunciato un'applicazione impropria della normativa in merito all'utilizzo del volontariato in ambito culturale, tendenza peraltro incentivata a livello legislativo con la deroga a favore delle organizzazioni di volontariato e delle associazioni di promozione sociale per l'affidamento di servizi sotto soglia comunitaria, contenuta nel Decreto-Legge n. 95/2012 (la già citata “spending review”). L'AIB ritiene che la partecipazione solidale dei cittadini volta al miglioramento del sistema di welfare stia rischiando di compromettere seriamente la sfera dei diritti dei lavoratori e il riconoscimento delle professioni in ambito culturale, e a tale proposito da diversi anni ribadisce che le risorse provenienti dal volontariato debbano essere

82 Principio introdotto con la Legge costituzionale n. 3/2001, cit.

complementari anziché sostitutive del personale professionalizzato, così come

“le esternalizzazioni dei servizi bibliotecari devono essere effettuate nel rispetto delle procedure di affidamento stabilite dal Codice dei contratti pubblici, con rigorosa verifica della formazione, qualificazione ed esperienza professionale degli operatori coinvolti, dell’esperienza maturata nei settori e servizi di riferimento e del rispetto dei trattamenti economici previsti dalla contrattazione collettiva e dalle norme in materia di previdenza e assistenza” [AIB 2013].

L'approvazione della legge che disciplina le professioni non ordinistiche in Italia⁸³ ha segnato un importante traguardo per il riconoscimento della professione bibliotecaria, tema che ha impegnato per molti anni l'azione dell'AIB [MANENTI 2015 p. 151-153]. Facendo propri i criteri europei di libera concorrenza nel mercato, il nuovo dettato statutario prevede infatti che le professioni non regolate da ordini professionali possano essere rappresentate da associazioni di settore, il cui scopo è quello di stabilire specifici requisiti di adesione, di valorizzare le competenze dei propri associati, di garantire il rispetto del codice deontologico, di promuovere la formazione permanente, di disciplinare la singola attività professionale adottando un'apposita norma tecnica UNI in conformità al Quadro europeo delle qualifiche. Poiché la ratio della legge è volta a disciplinare l'esercizio delle professioni non ordinistiche a tutela del consumatore-cliente-utente, l'AIB ha approvato un nuovo *Regolamento di iscrizione all'associazione*⁸⁴

“che consenta di identificare, tramite l'attestazione, i bibliotecari che esercitano effettivamente la professione, coloro che vorrebbero diventarlo, coloro che non esercitano più e chi, invece, si iscrive semplicemente per sostenere le biblioteche e la professione. [...] In questo modo la professione bibliotecaria si manifesta come elemento di garanzia della qualità dei servizi erogati e prestazioni professionali verso l'utente finale, i datori di lavoro e i committenti, le stazioni appaltanti, gli altri soggetti pubblici e privati e in generale tutti gli *stakeholders*. L'attestazione diventa quindi una garanzia specifica di qualità di cui risponde non solo il professionista ma anche l'Associazione, tanto è vero che la legge impone, per l'iscrizione al citato elenco tenuto dal Ministero dello sviluppo economico, che l'Associazione attivi e curi uno sportello consumatori” (MANENTI [2015 p. 151-153]).

In tal senso il bibliotecario che ha ottenuto l'attestato dall'AIB ha la facoltà di utilizzarlo quale marchio di qualità per la propria qualificazione professionale, tuttavia il percorso tracciato dalla Legge n. 4/2013 non si è ancora compiuto trattandosi di un riconoscimento la cui efficacia continua ad avere una valenza più referenziale che sostanziale: infatti la normativa vigente non vincola in alcun modo i Comuni a reclutare, per le proprie biblioteche, solo il personale in possesso di tale attestazione ed anzi sembra indirizzare gli enti territoriali ad acquisire beni e servizi proprio

83 Legge 14 gennaio 2013, n. 4, *Disposizioni in materia di professioni non organizzate*.

84 Il *Regolamento di iscrizione all'AIB*, approvato per la prima volta nel 2013, è stato revisionato a fine novembre 2019 [AIB 2020].

dagli organismi senza scopo di lucro, incentivando lo strumento della convenzione con le associazioni di volontariato qualora si tratti di prestazioni sotto la soglia comunitaria di 200.000 Euro (AIB [2013]): il permanere di tali prerogative rende ancora più plausibili le previsioni di AGOSTINI – STEFANINI [2015] in merito ad un progressivo “ricorso alla mobilità di personale non qualificato (sul quale peraltro non sembrano nemmeno essere poste in atto adeguate politiche di formazione), un più massiccio impiego del volontariato (dalla leva civica, ai cittadini volontari) e in ultima istanza a una riduzione dei servizi (orari e chiusure di biblioteche)” (AGOSTINI - STEFANINI [2015 p. 84]).

4. Biblioteche pubbliche nel Web 2.0

4.1 L'evoluzione dai siti Internet al Web 2.0

Come sottolineato da Salarelli [SALARELLI – TAMMARO 2006 p. 83], all'inizio degli anni '90 la nascita del Web ha rappresentato una vera e propria rivoluzione copernicana per quanto riguarda la pubblicazione e l'accesso di informazioni via Internet, tale da renderlo un potente mezzo di comunicazione di massa con il quale anche gli istituti bibliotecari del mondo occidentale hanno dovuto fare i conti.

Si può affermare che, a partire da questo periodo, l'espressione *fare parte della rete* abbia iniziato ad avere una duplice valenza per le biblioteche, intendendo infatti sia l'accezione tradizionale di adesione ad una rete bibliografica come sistema di cooperazione territoriale - che, per le biblioteche pubbliche, spesso coincide con il livello municipale, provinciale o metropolitano - sia la nuova accezione relativa alla presenza della biblioteca come “spazio virtuale” sospeso nel Web. Secondo LONGO [2001] la piena affermazione di Internet in Italia sarebbe però avvenuta qualche anno più tardi ed in particolare nel biennio 1999-2000, avviando quello che viene definito un vero e proprio fenomeno in termini di sviluppo economico e tecnologico ma, al contempo, introducendo nuove problematiche relative all'accesso all'informazione e alle forme di esclusione sociale implicitamente perpetrate dalle nuove tecnologie digitali. Di fronte a tali innovazioni tecnologiche, l'opinione di Longo è che il fenomeno di “Internet in biblioteca” - con particolare riferimento ai servizi di reference online e dell'impiego di tecnologie ICT, ivi comprese le postazioni per l'accesso pubblico ad Internet - sia notevolmente accresciuto in questo periodo anche negli istituti pubblici di minori dimensioni e che tale crescita, almeno nella sua fase iniziale, sia stata “indotta dalla libera iniziativa individuale dei bibliotecari e da pressioni esterne (il condizionamento dei media, la comunicazione di provider e fornitori di tecnologie, le richieste di utenti e singoli amministratori o altre istituzioni a livello locale) più che da linee guida di politica bibliotecaria o da interventi legislativi mirati” (LONGO [2001 p. 44-45]).

Ciononostante MAZZITELLI [2005 p. 16-17] fa notare come la presenza in Rete abbia finito per assumere un'importanza spesso vitale per le biblioteche, nel senso che il Web ha offerto la possibilità di farsi conoscere, di facilitare la diffusione di informazioni e di servizi, di condividere risorse e strumenti utili alla cooperazione territoriale. L'introduzione di Internet nelle biblioteche italiane ha dato una forte spinta all'utilizzo delle tecnologie digitali ma probabilmente il contributo

più significativo è legato alla nascita del Web, grazie al quale le biblioteche hanno avuto la possibilità di usare criticamente le nuove tecnologie per un'estensione del ruolo tradizionale dell'istituto e per la realizzazione di servizi innovativi tendenti ad allargare l'utenza abituale (SALARELLI - TAMMARO [2006 p. 130]).

DE ROBBIO [1999] rileva come il Web abbia segnato il passaggio dalla biblioteca fisica alla *biblioteca virtuale*⁸⁵ attraverso due particolari momenti di snodo, il primo consistente nella cattura e nella selezione delle informazioni recuperate dal Web ed il secondo nella redistribuzione di tali informazioni alla propria utenza locale e remota. Secondo De Robbio la biblioteca virtuale si è trasformata gradualmente in biblioteca digitale⁸⁶ proprio grazie al Web, agli strumenti che la tecnologia ha messo a disposizione e a specifiche capacità organizzative e tecniche. Questo perché il Web ha creato nuovi ambienti informativi nei quali il processo comunicativo e di veicolazione del sapere si fonda sullo scambio di risorse digitali e, di conseguenza, le biblioteche hanno cambiato le

85 Il termine *biblioteca virtuale* è stato spesso usato impropriamente come sinonimo di biblioteca digitale. Il primo ad usare tale termine è stato Tim Berners-Lee, l'inventore del Web, per designare la visione di una biblioteca come una collezione di documenti costituiti da oggetti digitali e da pagine Web realizzate da migliaia di autori e collegate tra loro in Rete. Con il termine "virtuale" si intende dunque l'immaterialità della biblioteca oppure una collezione di documenti esterna alla biblioteca come spazio fisico (SALARELLI – TAMMARO [2006 p. 126-127]).

86 Il concetto di *biblioteca digitale*, coniato all'inizio degli anni Novanta, inizialmente era stato concepito per indicare la realizzazione elettronica o digitale di una biblioteca mediante un sistema informativo automatizzato. Nel corso degli anni il concetto di biblioteca digitale è stato impropriamente associato ai termini di *biblioteca elettronica* e *biblioteca virtuale* ed ha avuto molteplici definizioni, essendo il punto di incontro di ambiti disciplinari diversi – fra cui le scienze bibliotecarie, la gestione dei dati, i sistemi informativi, la documentazione, l'intelligenza artificiale, la preservazione degli oggetti digitali, il Web – perciò l'evoluzione di tali sistemi informativi ha avuto una grande varietà di approcci e soluzioni. Nel tempo la stessa concezione di biblioteca digitale si è evoluta rispetto a quella originaria che vedeva la biblioteca digitale come il sistema per l'accesso a libri digitalizzati e a documenti testuali di simile natura, dunque come ad un sistema finalizzato ad organizzare e a rendere accessibile particolari collezioni di dati e informazioni. Il ruolo principale di una biblioteca digitale perciò è passato da quello di sistema per permettere il recupero delle informazioni staticamente memorizzate a quello di "laboratorio virtuale", ossia strumento per facilitare la comunicazione, la collaborazione ed altre forme di interazione fra specialisti ed utenti finali. Il *Manifesto delle Biblioteche Digitali*, elaborato dalla Rete di eccellenza DELOS, definisce le biblioteche digitali come un'organizzazione - eventualmente virtuale - che in modo organico raccoglie, gestisce e preserva per il lungo periodo un ricco contenuto digitale (*Content*) ed offre alle sue comunità di utenti (*User*) le funzionalità (*Functionality*) specializzate a trattare tale contenuto con livelli di qualità (*Quality*) misurabile e secondo regole (*Policy*) definite. Il modello concettuale di DELOS individua la biblioteca digitale come un sistema complesso caratterizzato da tre entità: 1) la *biblioteca digitale* vera e propria (DL = Digital Library); 2) il *Sistema di biblioteca digitale* (DLS = Digital Library System), costituito da un sistema software, basato su un'architettura (*Architecture*) che fornisce tutte le funzionalità richieste da una specifica DL ed attraverso il quale gli utenti interagiscono con la DL; 3) il *Sistema di gestione di biblioteche digitali* (DLMS = Digital Library Management System) costituito da un sistema software che fornisce l'infrastruttura software adatta a produrre e amministrare un DLS, nonché incorporare funzionalità aggiuntive, più accurate, specializzate o avanzate [CANDELA – CASTELLI 2009]. La letteratura precedente al modello DL di DELOS ha similmente individuato quattro componenti fondamentali della biblioteca digitale, con ordine di priorità variabile a seconda dei diversi approcci, come ad esempio maggior sviluppo delle collezioni e dell'organizzazione dei metadati rispetto alle tecnologie. Tali elementi sono: 1) l'*utente*, inteso come pubblico generalizzato o come utente personalizzato di cui la biblioteca deve conoscere i bisogni specifici; 2) i *contenuti*, caratterizzati dagli oggetti digitali che devono essere organizzati nelle collezioni digitali secondo specifici standard e distribuiti in Rete; 3) i *servizi di accesso*, caratterizzati da interfacce o da servizi mediati dal personale bibliotecario; 4) i *professionisti* e le *biblioteche come istituzioni*, insieme a tutti gli altri produttori di contenuti e servizi con cui le biblioteche competono, collaborano o si integrano a seconda dei contesti (SALARELLI - TAMMARO [2006 p. 134-135]).

modalità di erogazione dei propri servizi per diventare a loro volta “attori” nel processo di produzione di risorse digitali quali, ad esempio, gli stessi cataloghi elettronici (OPAC)⁸⁷, le pagine Web dei siti bibliotecari, l'accesso a collezioni digitalizzate.

D'altra parte l'evoluzione delle tecnologie della comunicazione e dell'informazione non ha trasformato le biblioteche, nemmeno quelle pubbliche, in biblioteche esclusivamente digitali, piuttosto ne ha messo in risalto la natura intrinsecamente ibrida dovuta alla compresenza di collezioni e servizi sia analogici sia digitali, rendendole sempre più virtuali nella gestione dei servizi da parte dei bibliotecari così come nella loro fruizione da parte degli utenti [RIDI 2002b].

SANTORO [2003] ritiene che questa prima fase del Web, coincidente con l'avvento di nuove tecnologie e con l'affermazione dei prodotti multimediali, abbia destituito le biblioteche dal ruolo centrale di mediazione informativa dovendo infatti fare i conti con la gestione di un sapere non più veicolato in maniera preponderante dal libro e dai suoi derivati bensì caratterizzato da un approccio ibrido alla conoscenza e dalla compresenza di una pluralità di formati che hanno necessariamente richiesto una revisione delle tecniche e degli strumenti di mediazione informativa, in particolare dei cataloghi nominali e semantici e degli schemi di classificazione del sapere.

L'accezione di *biblioteca ibrida* è dunque strettamente collegata al Web e alle nuove possibilità di accesso all'informazione in ambiente digitale sviluppatesi nel corso degli anni Novanta: GUERRINI [2003] afferma che in questo periodo l'interesse sia stato certamente rivolto ai documenti, in particolare all'integrazione delle risorse ad accesso remoto (RER) con i supporti convenzionali, ma che nel contempo le biblioteche abbiano spostato sempre di più l'attenzione “sulla qualità dei servizi, sugli standard della comunicazione, sui formati, sulle modalità e i tempi tramite i quali il documento risponde ai bisogni dell'utenza” (GUERRINI [2003 p. 90]).

Più dettagliatamente RIDI ([2002b p. 43]) ha definito le tre coppie di concetti centrali intorno ai quali si è sviluppata l'ibridizzazione della biblioteca, consistenti in *indicizzazione/reference*, *possesso/accesso* ed *intermediazione/disintermediazione*. Pur non essendo specificamente rivolti ad una tipologia di istituto tali concetti hanno comunque interessato anche le biblioteche pubbliche laddove l'espansione del Web ha prodotto cambiamenti significativi nell'organizzazione e nell'erogazione dei servizi all'utenza, con particolare riferimento all'utenza remota. Nell'analisi della prima coppia concettuale, *indicizzazione/reference*, RIDI [2007a p. 55-56] ha riscontrato la necessità di un approccio ibrido all'ordinamento dei documenti (indicizzazione) e

⁸⁷ Gli *Opac* (*Online Public/Patron Access Catalogue*), sono i cataloghi bibliotecari elettronici. Nati negli anni Settanta e sviluppatasi nel corso degli anni Ottanta presso alcune istituzioni statunitensi, si sono rapidamente evoluti a partire dalla seconda metà degli anni Novanta con lo sviluppo di Internet e soprattutto con la diffusione di interfacce Web sempre più amichevoli (*user friendly*). [METITIERI – RIDI 2005]

al recupero delle informazioni (reference), secondo il quale la biblioteca dovrebbe svolgere la propria attività senza lasciarsi condizionare dalle tendenze del momento che, all'occorrenza, potrebbero propendere verso un modello “catalogocentrico” o, in alternativa, verso un modello “utentecentrico”. L'approccio ibrido suggerito da Ridi si può facilmente constatare nell'evoluzione dei cataloghi elettronici e nell'attività di mediazione informativa avvenuta con l'introduzione di Internet nelle biblioteche. Dal punto di vista dell'indicizzazione, infatti, l'abbandono del catalogo a schede mobili e l'adozione degli Opac hanno comportato un ripensamento delle funzioni e degli obiettivi del catalogo, che non ha smesso di essere lo strumento con il quale le biblioteche organizzano le proprie raccolte per consentire agli utenti di conoscerne l'offerta informativa, ma che addirittura si è evoluto in un vero e proprio “servizio a misura dell'utente” (GUERRINI [2003 p. 93]): gli OPAC degli anni Novanta, distinti da quelli originari che si basavano su strumenti per il recupero dell'informazione quali Telnet e i Gopher, devono infatti gran parte del loro successo all'abbandono delle interfacce testuali tipiche dei sistemi operativi Dos e all'utilizzo delle nuove interfacce grafiche – basate ad esempio, su finestre, icone, pulsanti - e all'ipertestualità del Web, caratteristiche che hanno reso più intuitive e versatili le interrogazioni dei cataloghi elettronici e la visualizzazione dei risultati delle ricerche (METITIERI – RIDI [2005]).

In tal senso si può affermare che il Web abbia enfatizzato l'attività di mediazione tra gli utenti e le raccolte documentarie tradizionalmente svolta dai cataloghi bibliografici, in quanto l'ulteriore possibilità di rendere consultabile non solo il catalogo automatizzato di una singola biblioteca ma, attraverso particolari software, di creare cataloghi collettivi, oppure di interrogare una serie di Opac di biblioteche diverse in modalità simultanea (*MetaOpac*), o una sola per volta (*MultiOpac*), ha permesso all'utenza di avere a disposizione milioni di informazioni bibliografiche standardizzate senza doversi recare fisicamente nei rispettivi istituti (MAZZITELLI [2005 p. 49]).

Un'ulteriore evoluzione degli Opac (i *webOPAC*), avvenuta all'incirca all'inizio degli anni Duemila, ha reso i cataloghi elettronici ancora più interattivi grazie a funzioni innovative in grado di offrire “servizi a distanza” come la richiesta e la prenotazione del documento, la richiesta di fornitura documenti (*document delivery*) e di prestito interbibliotecario (*interlibrary loan*) (GUERRINI [2003]). La peculiarità senza dubbio più interessante è legata alla compresenza, all'interno del catalogo, di record di documenti eterogenei ai quali l'utente può “accedere – cliccando – direttamente dal record al documento (full-text, multimediale con immagini animante e voce ecc.) e inoltre di passare direttamente – via *hyperlink* – da un documento ad altri” (GUERRINI [2003 p. 93]); inoltre tali strumenti sono spesso inseriti in portali che forniscono accesso integrato a

diverse basi dati, come ad esempio il commercio librario.

Dunque l'utente della biblioteca ibrida ha visto allargarsi non soltanto la modalità di effettuare le proprie ricerche grazie al passaggio dal catalogo cartaceo all'opac, ma anche di svolgere “una ricerca unitaria sia sulla sezione digitale che su quella analogica della biblioteca stessa” (RIDI [2007a p. 122]) in base alle tipologie di risorse rese accessibili dalle biblioteche.

A seconda delle modalità di inclusione nel catalogo di una biblioteca delle risorse elettroniche locali (REL) possedute e delle risorse elettroniche remote (RER) selezionate per i propri utenti, RIDI ([2007a p. 116-124]) ha individuato le principali modalità di accesso alle risorse elettroniche che le biblioteche hanno potuto mettere a disposizione dei propri utenti locali e remoti pur tenendo presente, anche in questo caso, che tali opzioni concettuali non si rivolgono espressamente alle biblioteche pubbliche bensì hanno carattere generale. Fra le scelte di consultazione gli utenti hanno quindi potuto usufruire di:

1. *opac tradizionale*, ristretto ai soli documenti posseduti in locale (documenti analogici e REL distinte tra native o prodotte dalla biblioteca stessa) e consultabili recandosi fisicamente in biblioteca;
2. *VRD (=virtual reference desk)*, metarisorse Web accessibili in forma di lista o di archivio, contenenti le RER selezionate dalla biblioteca;
3. *opac allargato*, o portalizzato, sommatoria di (1) e (2) e contenenti tutti i documenti posseduti o selezionati dalla biblioteca.

La tecnologia di Internet ha permesso di rinnovare ed estendere anche il servizio di informazione bibliografica (*reference service*), attività per la quale sono state coniate diverse locuzioni più o meno soddisfacenti quali “*reference service digitale*”, “*reference service virtuale*”, “*reference online*”, “*reference elettronico*”, “*reference remoto*” (RIDI [2007a p. 184-185]), oppure “*Chiedi in biblioteca*”, espressione utilizzata in uno dei primi progetti di VRD cooperativo realizzato in Italia e promosso dalla Regione Toscana [GALLUZZI 2004 p. 183].

TAMMARO (SALARELLI – TAMMARO [2006 p. 270]) ha individuato tre funzioni caratterizzanti il *reference digitale*⁸⁸ le quali vanno dal servizio che fornisce direttamente all'utente l'informazione di cui ha bisogno, oppure la citazione delle risorse in cui può trovare tale informazione; l'educazione dell'utente alla ricerca e all'uso delle risorse digitali mediante corsi

⁸⁸ Una definizione efficace di *reference digitale* è stata fornita da RIDI [2007a p. 185] e “consiste sostanzialmente nell'assistere, istruire e informare utenti che in linea di massima (ma non necessariamente) si trovano stabilmente o temporaneamente lontani dalle sedi delle biblioteche e dai relativi operatori utilizzando mezzi di comunicazione telematici”.

specifici (*information literacy*); l'orientamento dell'utente alla ricerca e all'uso delle risorse digitali, attraverso liste e servizi come il VRD. Invece, in base alle tecnologie utilizzate e all'assetto organizzativo previsto, le modalità di erogazione del reference digitale rilevate da RIDI ([2007a p. 185-186]) e da GALLUZZI ([2004 p. 186-187]) comprendono differenti livelli di assistenza all'utente. Essi sono:

1. modalità *self-service*, in realtà non un vero e proprio servizio di reference venendo infatti a mancare la transazione informativa fra utente e bibliotecario. In tale modalità viene creato sul sito Web della biblioteca un portale o un VRD più o meno personalizzabile e interattivo e in grado di facilitare l'utente remoto nella propria ricerca;
2. modalità *asincrona*, nella quale l'utente remoto riceve assistenza personalizzata in differita, in genere attraverso la posta elettronica che rimane lo strumento più utilizzato in quanto a basso costo e poiché le conoscenze tecniche per utilizzarlo sono abbastanza elementari;
3. modalità *sincrona*, nella quale l'assistenza online all'utente avviene in tempo reale, attraverso videoconferenze, chat, sms, telefonate via Internet (es. Skype), condivisione di mondi virtuali (es. *Second Life*), o altre soluzioni tecnologiche finalizzate a mettere in contatto due o più persone fisicamente distanti ma collegate via Internet;
4. *virtual reference software*, costituito dall'integrazione dei vari strumenti utilizzati sia a livello asincrono sia sincrono mediante software per il reference online in grado di gestire più efficacemente le attività di front-office e di back-office da parte dei bibliotecari.

Secondo MAZZITELLI [2005 p. 60-61] il *reference service* ha cominciato ad assumere sempre più importanza nel momento in cui si è sviluppata la concezione della *centralità dell'utente*, peraltro ulteriormente avvalorata in ambiente digitale: non a caso l'applicazione di prodotti tecnologicamente avanzati si è affiancata all'idea-guida della *biblioteca amichevole (user friendly)* in quanto capace di utilizzare le nuove tecnologie “come *linguaggio*, per accompagnare gli utenti nella scoperta di nuovi mezzi espressivi, di un nuovo modo di leggere, studiare e fare ricerca, nella scoperta di un nuovo modo di interagire con i testi e con i documenti” [SOLIMINE 2000a p. 36].

Ciò ha comportato uno spostamento dell'attenzione dalle raccolte documentarie alla progettazione e all'adozione di efficaci soluzioni operative incentrate sui bisogni dell'utente che, per la biblioteca pubblica, non hanno significato soltanto l'allestimento di spazi multimediali con postazioni di accesso ad Internet (più o meno gratuite), ma un significativo rinnovamento di alcune funzioni tra le quali vi si possono annoverare, oltre all'automazione del catalogo e ai nuovi strumenti di reference, anche l'informatizzazione dei servizi di prestito, l'introduzione della tessera

unica per le biblioteche aderenti alla stessa rete bibliografica, l'attivazione di servizi avanzati per i cittadini quali l'alfabetizzazione informatica, servizi online personalizzati (es. disseminazione selettiva dell'informazione), l'offerta di nuovi linguaggi di comunicazione al cittadino-utente attraverso il *medium* di Internet (sito Web dell'ente/della biblioteca, mailing list, blog, ...).

Ritornando alla seconda coppia di concetti, *possesso/accesso*, l'ibridizzazione delle biblioteche ha reso più complessi i servizi erogati in quanto si è reso indispensabile continuare a mantenere attivi i servizi tradizionalmente erogati agli utenti locali, con l'aggiunta di dover fornire servizi a distanza “in forma di comunicazione digitale, più tutti quelli specifici necessari per fornire all'utente l'accesso agli oggetti informativi digitali, fisicamente disponibili presso la biblioteca stessa o online” [CAVALERI 2003 p. 233]. In tal senso Cavaleri [2003] ha definito la biblioteca ibrida come uno spazio complesso caratterizzato dalla compresenza di media di vari tipi e dalla continuità delle varie attività che si svolgono nello spazio fisico dell'istituto con quelle che si svolgono negli spazi virtuali della Rete. La *biblioteca ibrida* si è configurata sempre più come un punto di accesso all'universo informativo piuttosto che come luogo di raccolta di documenti ed in particolare la biblioteca pubblica è diventata uno spazio particolarmente complesso poiché oltre a porsi come luogo dei libri, luogo del leggere, spazio centrale per la propria comunità, si è trovata anche nella condizione di “dover offrire l'accesso a nuovi media, di fornire risposte che comportano il passaggio continuo da un media all'altro, dal poter disporre di una quantità di informazioni spesso sproporzionata alle risorse umane dedicate al servizio” (CAVALERI [2003 p. 234]).

La questione relativa alla quantità e alla qualità di risorse da rendere consultabili e/o accessibili all'utenza è strettamente collegata alla terza coppia concettuale, *intermediazione/disintermediazione*, in particolare per quanto riguarda la diffusione delle informazioni elettroniche via Web e l'impatto che la popolarità dei motori di ricerca online ha avuto sull'interazione fra utenti e biblioteche. Già verso la fine degli anni Novanta SANTORO [1998] ha constatato come i nuovi strumenti di ricerca presenti nel Web abbiano messo in crisi il tradizionale ruolo di intermediazione fra i documenti e l'utenza esercitato dai bibliotecari, potendo infatti disporre di una quantità di risorse informative direttamente da casa o comunque senza doversi recare fisicamente in biblioteca; inoltre le biblioteche hanno visto un ridimensionamento del proprio ruolo privilegiato di accesso alle conoscenze prodotte e veicolate dal mercato editoriale tradizionale proprio in virtù del fatto che le potenzialità di Internet hanno consentito agli utenti/lettori di diventare protagonisti attivi dell'informazione digitale e di trasformarsi in veri e propri editori e distributori dell'informazione.

Verso la fine del Novecento si può dunque affermare che la popolarità di Internet abbia determinato una sorta di crisi del ruolo del bibliotecario e, più in generale, di crisi della stessa identità bibliotecaria, oltremodo avvalorata da previsioni disfattiste su un'imminente “*morte delle biblioteche*” poiché ormai inutili a causa dell'uso di tecnologie e di strumenti sempre più amichevoli e graditi agli utenti come, ad esempio, l'utilizzo predominante dei motori di ricerca. Una visione così drastica è stata ridimensionata da GATTI [1997] per il quale il fenomeno della disintermediazione non avrebbe affatto esaurito la tradizionale funzione di validazione e di consulenza esercitata dal bibliotecario, piuttosto ne avrebbe messo in risalto la peculiarità di professionista dell'informazione con il compito essenziale di educare l'utenza alla ricerca e all'uso delle risorse informative (*information literacy*). Secondo l'autore, infatti, il sovraccarico dell'informazione elettronica disponibile (*information overload*) pone seri problemi all'utente sia per la quantità sia per la qualità delle risorse generalmente recuperate attraverso i motori di ricerca i cui meccanismi di *ranking*⁸⁹ non riescono a ridurre il “rumore” e a restituire risultati rilevanti e precisi a causa della presenza nel Web di una massa enorme ed indifferenziata di dati, di fatto mettendo in discussione l'efficacia delle tecniche di *information retrieval* applicate dai motori di ricerca. Per tale motivo Gatti ha ipotizzato un ritorno all'intermediazione bibliotecaria per risolvere il problema del fattore tempo nella ricerca documentaria, poiché “ad un certo livello l'utente finale non solo non ha gli strumenti concettuali, ma più banalmente non ha il tempo di affrontare personalmente le risorse informative di rete” (GATTI [1997 p. 13]).

A più di due decenni di distanza si può constatare che, per quanto la tesi di Gatti non sia stata completamente smentita dai fatti – essendo ancora sopravvissuti sia le biblioteche sia i servizi di reference – di contro alcuni osservatori hanno rilevato un maggiore gradimento dei motori di ricerca rispetto agli opac, poiché il sovraccarico informativo, la complessità dell'offerta, la frammentarietà dei dati, la difficoltà della scelta fra le risorse disponibili diminuisce la soddisfazione dell'utente e determina di conseguenza l'utilizzo di tecnologie e di strumenti che consentono un processo di scelta semplice e personalizzato, requisito tutt'altro che secondario nel determinare ad esempio il successo di Google [MORRIELLO 2007 p. 176]; dello stesso avviso anche METITIERI [2009] il quale constata con rammarico come l'abitudine comune sia ormai quella di effettuare una ricerca digitando “una o al massimo due parole in Google e accontentarsi dei risultati ottenuti, che di conseguenza sono di solito pessimi” (METITIERI [2009 p. 117]).

89 Modalità di ordinamento dei risultati delle ricerche secondo algoritmi predefiniti dai motori di ricerca. Una strategia ampiamente utilizzata è il *relevance ranking*, cioè la presentazione dei risultati sulla base del computo della frequenza dei termini, secondo un'ipotetica graduatoria di massima rilevanza per l'utente [BIAGETTI 2010].

In aggiunta alle questioni appena riportate, l'accesso alle reti digitali attraverso i dispositivi mobili (laptop, telefoni cellulari, smartphone, ...) ha cambiato profondamente il modo di intendere i servizi Internet, definendo un nuovo tipo di accessibilità basato su un utilizzo ormai pervasivo del Web e condizionando il modo di gestire i tempi e gli spazi della propria quotidianità. Di conseguenza la rapidità e la facilità d'uso appaiono requisiti fondamentali sui quali l'utente basa il proprio grado di soddisfazione o, addirittura, la scelta di avvalersi o meno dei servizi bibliotecari: non solo l'utente si aspetta un reference remoto sempre più puntuale e preciso, ma anche di accedere ovunque e in qualsiasi momento alle collezioni di risorse elettroniche messe a disposizione dalla biblioteca [SALARELLI 2003]. In alternativa, l'utente si accontenta delle informazioni recuperate in Rete, le quali, seppur imperfette, risultano risorse a basso costo ed appaiono ugualmente sufficienti per le finalità quotidiane dell'utente "principiante" di un servizio [CORRADINI 2017].

In definitiva non è semplice riassumere l'impatto del Web sui servizi bibliotecari tuttavia appare interessante l'accostamento di termini oppositivi sintetizzati da PASSERI [2013 p. 133] riferiti a due differenti visioni della biblioteca - l'autore distingue fra *biblioteca "tradizionale"* e *"virtuale"* - che generalmente nella biblioteca ibrida non si escludono a vicenda bensì vanno ad integrarsi e sono: *conservazione vs uso, just in time* (i documenti vengono accumulati in depositi in attesa di essere usati) *vs just in case* (il documento nel momento in cui serve), *biblioteca-museo vs biblioteca-sistema, sistema chiuso vs sistema aperto*.

Il paradigma bibliotecario che sembrava più o meno consolidato a circa un ventennio dalla nascita del Web, connesso con la centralità dell'utente/fruitori passivo di servizi e informazioni, è stato ulteriormente stravolto con l'avvento del Web 2.0 che, al contrario, punta alla collaborazione attiva dell'utente. Nel 2005 è stata coniata l'espressione *Library 2.0* per indicare, nello specifico, l'applicazione e l'uso del "nuovo Web" in ambito bibliotecario: in realtà, come fa notare RIDI [2007a p. 255-256], il concetto di *Library 2.0* è piuttosto vago ed è privo di una definizione unanimemente riconosciuta, ciononostante i servizi che ruotano attorno alla filosofia della *Library 2.0* derivano dalle tecnologie del Web 2.0 e sono finalizzate alla massima personalizzazione dei servizi e all'*engagement*, ovvero al coinvolgimento dell'utente attraverso i *social media*⁹⁰.

L'*engagement* costituisce il tratto essenziale del "*Web partecipato*" e viene utilizzato non

90 Nella lingua inglese il termine *engagement* ha assunto diversi significati. In italiano il termine è passato come contaminazione linguistica ed è legato prevalentemente al mondo del social Web, per indicare il coinvolgimento di una *community online* rispetto agli obiettivi dell'azione intrapresa dal *community manager*. Generalmente una *community online* è costituita da un insieme di persone che hanno degli elementi in comune tra loro e si configura come una rete sociale. La rete sociale è aggregata dal *social object*, ovvero da un interesse comune tra le persone e che attiva il legame tra di loro. Un esempio di *community* legata alle biblioteche può essere il gruppo di lettura il cui *social object* è rappresentato dal piacere di leggere insieme un dato libro [BAUDO 2015].

soltanto per migliorare il rapporto tra la biblioteca e gli utenti, ma anche per mettere in relazione gli utenti tra di loro grazie ad un nuovo modo di comunicare (o, per usare un termine legato alla filosofia 2.0, di “conversare”), di condividere i contenuti e di dare la possibilità agli utenti di crearne di nuovi (UGC, *user generated content*). Le applicazioni del Web 2.0 utilizzano e valorizzano l'intelligenza collettiva e “sono prodotte con una nuova generazione di software che permettono l'interazione sociale, la collaborazione e lo scambio e che vengono definiti *social software*. [...] Il web 2.0 in biblioteca ha visto fin da subito applicazioni in svariati settori e principalmente in quelli più direttamente rivolti al pubblico: dai cataloghi all'*information literacy*, fino al *reference* e ai servizi rivolti agli utenti svantaggiati” [MORRIELLO 2011 p. 67].

Tra i fattori che hanno contribuito al successo del Web 2.0 vi sono alcune caratteristiche innovative efficacemente individuate da RIDI [2007a p. 256-258], MARCHITELLI [2008 p. 384-385], MORRIELLO [2011 p. 63-67], IACONO [2014 p. 7-9]. Esse sono:

- *Web come piattaforma (cloud computing)*, poiché le risorse vengono utilizzate direttamente su una piattaforma Web e non sono più legate al computer nel quale l'utente opera; questa tecnologia consente all'utente di poter accedere alle risorse e di creare contenuti ovunque si trovi purché disponga di una qualsiasi postazione dotata di collegamento ad Internet. Questa modalità di lavoro, definita di *cloud computing*, implica da una parte che i gestori delle applicazioni e i creatori di contenuti siano separati, dall'altra che la conservazione e l'accessibilità delle risorse sia nelle mani del proprietario della piattaforma.
- *Interoperabilità tra le piattaforme*. L'interoperabilità è assicurata dalle *Service-Oriented Architecture (SOA)*, architetture software atte a garantire e facilitare lo scambio di informazioni create con programmi diversi.
- *Intelligenza collettiva (=swarm intelligence) e radical trust (=fiducia radicale)*. Alla base della filosofia del Web 2.0 poggia il presupposto della fiducia radicale per la quale le persone tendenzialmente non hanno interesse a danneggiare il bene comune. Almeno in linea teorica, quindi, la possibilità per chiunque di intervenire sui contenuti altrui viene incoraggiata poiché concepita come un arricchimento, come una maggiore offerta di punti vista differenti, pur considerando che il rischio di manomissione dei contenuti digitali risulti difficilmente scongiurabile.
- *Implementazioni tecniche*. In particolare:
 - *Rich Internet Application (RIA)*, componenti software che si caratterizzano per la dimensione interattiva e per la velocità d'esecuzione; fra le tecniche di sviluppo di questi

applicativi Web vi è *Ajax (Asynchronous JavaScript and XML)*, ovvero un modello di programmazione che combina numerosi strumenti (come *HTML, JavaScript*) per la creazione siti Web destrutturati in modo che ogni singola parte possa essere facilmente modificabile ed aggiornabile dall'utente.

- *Mashup e API*. Con la modalità *mashup* l'utente può inoltre personalizzare le singole parti e ricombinarle dinamicamente con fonti informative provenienti da applicazioni diverse (es. testi, immagini e video già esistenti e ricombinati per generare nuovi contenuti). Tale funzionalità viene ampliata dall'*API (Application Programming Interface)*, ovvero l'interfaccia di programmazione di un'applicazione che consente di scambiare i dati tra applicazioni differenti e di ricombinarne le risorse, creando appunto le *mashups* (es. Web API di Google e Amazon).

- *Feed RSS (Rich Site Summary o Really Simple Syndication)*, formato per la distribuzione dei contenuti Web, permette agli utenti di ottenere aggiornamenti automatici su nuovi articoli o commenti pubblicati nei siti di interesse.

- *Crescenti portabilità, pervasività e socialità*, grazie allo sviluppo di servizi pensati appositamente per oggetti dalle dimensioni sempre più ridotte (es. smartphone di nuova generazione, iPad Apple) con i quali è possibile la gestione di testi, foto, immagini, musica, video, lettura di libri, collegamento ad Internet. Le applicazioni di *social networking* consentono agli utenti di collaborare (piattaforme *wiki*) e di condividere interessi e contenuti (*sharing*). Le applicazioni “sociali” hanno consentito agli utenti di diventare *prosumers*, ovvero allo stesso tempo produttori (*producers*) e fruitori (*consumers*) dei contenuti che immettono sul Web. Tali funzionalità non hanno mutato la struttura originaria del Web ma lo hanno reso più sociale, partecipativo e pervasivo, aumentandone a dismisura l'utilizzo e la quantità di risorse in esso contenute, grazie anche alla facilità di immissione di nuovi contributi. Inoltre è la filosofia stessa del Web 2.0 ad offrire servizi sempre più personalizzati e ad andare incontro agli interessi degli utenti, contestualizzandoli ed integrandoli fra loro.
- *Open Source*. Il Web 2.0 ha contribuito alla diffusione di un nuovo modo di intendere il software, basato su un codice di sorgente aperto che permette agli utenti di suggerire dei miglioramenti e di applicarli alla piattaforma se ritenuti validi ed utili. L'open source si è dimostrato uno strumento efficace nell'incentivare il miglioramento del software che viene mantenuto in costante evoluzione e ridistribuito anche grazie alle competenze delle persone

coinvolte.

In merito all'ultimo punto va precisato che l'*Open Source* è una delle tante declinazioni della “filosofia *open*” diffusasi in concomitanza con la popolarità del Web 2.0⁹¹. Fra le varie declinazioni di particolare interesse per le biblioteche individuate da GUERRINI [2017] vi sono l'*Open Access* e l'*Open Data*, entrambe a sostegno di una filosofia che punta ad una “visione aperta, dinamica e positiva del rapporto individuo-società. *Open* si unisce, inoltre, a sostantivi che esprimono nuove visioni della tecnologia improntate alla partecipazione, condivisione e trasparenza” (GUERRINI [2017 p. 7]).

La correlazione tra *Open Data*, *Linked Open Data* e *Web semantico*⁹² è di particolare

91 Il punto di riferimento per le comunità *open* è l'*Open Knowledge Foundation* (OKFN), organizzazione non-profit nata nel 2004 per promuovere la conoscenza aperta e la condivisione dei dati per scopi sociali benefici. La suddivisione dei dati secondo OKFN si differenzia in tre ambiti: a) scientifico, storico, geografico; b) contenuti (musica, film, libri); c) governativo e delle altre informazioni amministrative. All'OKFN fanno riferimento le comunità *open* tra le quali si evidenziano: *Open Access* riguardante i contenuti della ricerca scientifica e accademica; *Open Data* per la pubblicazione dei dati della ricerca che siano immediatamente accessibili e riutilizzabili tramite appropriate licenze; *Open Linked Data* per lo sviluppo di tecnologie che mirino all'interoperabilità dei dati; *Open Source* per le licenze dei software; *Open Content* dedicato alle opere della creatività; *Open Knowledge* per la diffusione delle conoscenze senza barriere linguistiche, di accessibilità, di comprensione; *Open Learning* per l'accessibilità delle piattaforme della didattica a distanza; *Open Library*, iniziativa di Internet Archive consistente in progetti di creazione di pagine Web per ogni libro pubblicato e permettono l'accesso libero all'opera, la condivisione, la diffusione della stessa. La questione dei dati aperti ed accessibili è stata recepita da molte istituzioni pubbliche che hanno scelto di adottare azioni di comunicazione aperta e trasparente nei confronti della comunità locale, seguendo il modello suggerito dal movimento *Open Government* che alle Pubbliche amministrazioni prescrive appunto il rilascio di *dataset* aperti. Un *dataset* è un insieme di dati strutturati [DE ROBBIO 2012, IACONO 2014]. In ambito bibliotecario la condivisione di dati bibliografici aperti viene definita *Open Bibliographic Data* o *Open Biblio* e riguarda i cataloghi delle biblioteche (OPAC), i database bibliografici, le basi di conoscenza, i thesauri e gli schemi di classificazione, gli archivi aperti e gli archivi di materiale didattico *e-learning*. I dati bibliografici dovrebbero essere rilasciati con licenze di tipo *Public Domain Dedication Licence (PDDL)* oppure *Creative Commons Zero Waiver (CC0)* [DE ROBBIO 2012].

92 Il termine Web semantico (in inglese, *Semantic Web*) è apparso per la prima volta nel 2001 in un noto articolo di Tim Berners-Lee, il fondatore del World Wide Web, e dei suoi collaboratori James Hendler e Ora Lassila. Nella visione dei suoi ideatori il Web semantico non è un nuovo Web bensì un'estensione di quello già esistente che dovrebbe trasformarsi in un ambiente in cui i documenti sono indicizzati con opportuni metadati; tali metadati connotano semanticamente il contenuto in un formato standardizzato al fine di potenziare l'efficacia degli strumenti di ricerca e di restituire l'informazione effettivamente richiesta dagli utenti [BERNERS-LEE – HENDLER – LASSILA 2001].

I Linked data rappresentano la tecnologia portante e il paradigma concettuale per la costruzione del Web semantico che viene appunto definito il 'Web dei dati' (*Web of data*), spazio globale di dati collegati, in alternativa al Web ipertestuale definito il 'Web dei documenti', cioè una rete di documenti e di oggetti connessi tramite link non classificati [IACONO 2014 p. 18]. La differenza consiste nel fatto che il Web ipertestuale è costituito da pagine HTML, ovvero da documenti testuali connessi tra loro mediante collegamenti ipertestuali (o *hyperlink*) comprensibili all'uomo, mentre con i Linked data si passa a dati interpretabili e comprensibili alle macchine. BERNERS-LEE [2006] considera i Linked data come una serie di “buone pratiche” per la pubblicazione e il collegamento di dati strutturati sul Web e ne individua quattro principi fondamentali. Essi sono:

1. URI (*Uniform Resource Identifiers*), lo standard per identificare i nomi degli oggetti e dei concetti.
2. HTTP (*HyperText Transfer Protocol*) URIs, utilizzo del protocollo HTTP per dare modo agli utenti di recuperare ed accedere alle descrizioni delle risorse identificate dall'URI.
3. Una volta trovato un URI, fornire informazioni utili mediante l'adozione degli standard RDF (*Resource Description Framework*) e SPARQL (*Simple Protocol And RDF Query Language*). RDF, lo standard sviluppato dal consorzio W3C, costituisce il modello di dati (*data model*) per la descrizione semantica delle risorse e delle rispettive relazioni. SPARQL è il principale linguaggio di interrogazione per i dati rappresentati tramite lo standard RDF.
4. Utilizzo dei link RDF per la correlazione dei dati, al fine di aumentare le possibilità di scoperta di ulteriori

interesse per le biblioteche perché ha generato un profondo ripensamento nell'organizzazione e nel recupero dell'informazione nel Web, aspetto che ha reso necessaria una rifondazione dei principi e degli standard di catalogazione⁹³ per un adeguamento ai parametri di sviluppo di dati bibliografici aperti, accessibili ed interoperabili (GUERRINI [2017 p. 7-8]).

Seppur non espressamente correlato agli aspetti tecnologici del Web 2.0 risulta parimenti interessante il punto di vista di FERRIERI [2017] nel ritenere il concetto di “open” uno degli elementi di maggiore continuità con la *public library*, essendo infatti in linea con i principi di apertura della biblioteca al pubblico e della messa a disposizione delle risorse in maniera libera e gratuita ad un pubblico indifferenziato. Per Ferrieri “Open library” non si riferisce soltanto al progetto omonimo promosso da *Internet Archive*, ma più in generale riguarda un progressivo allargamento delle funzioni sociali e culturali della biblioteca, includendo diversi aspetti che vanno dallo sviluppo di biblioteche digitali aperte (adesione a politiche open access, interoperabilità, intermediazione, passaggio da cataloghi di limitata accessibilità a forme di catalogazione pensate per il Web), alla promozione della lettura ibrida (interconnessione di lettura cartacea e lettura digitale), all'avvicinamento alla lettura condivisa (rapporto della lettura con i social network), sino alla concezione della biblioteca pubblica come “spazio aperto” ovvero un terzo luogo di socializzazione e di conversazione, un incrocio tra una piazza e un caffè, un punto di incontro e di scambio accessibile ed inclusivo.

informazioni.

La tecnologia dei Linked data è legata al concetto di apertura dei dati strutturati in Rete, tanto che si parla più propriamente di Linked open data (LOD) per identificare dati non solo collegati ma resi disponibili tramite formati “aperti” standardizzati [IACONO 2014 p. 14].

Un altro fondamentale elemento del Web semantico è rappresentato dalle ontologie ovvero degli strumenti che permettono di rappresentare le entità, di descriverne le caratteristiche, di esplicitare le relazioni tra i concetti [IACONO 2014 p. 29]. Le ontologie sono “imparentate coi *thesauri* e gli schemi di classificazione diffusi in ambito bibliotecario, che dovrebbero collegare fra loro in modo esplicito e formalizzato tutti i concetti e i termini relativi a un determinato ambito” [METITIERI – RIDI 2005]. Nella fase di ricerca in un Opac, il supporto fornito dall'ontologia permette non solo di aumentare la precisione ma anche di fornire all'utente una rete di relazioni che consentono di espandere la ricerca. Il Web semantico è dunque strettamente correlato ai motori di ricerca e gli Opac in quanto tende al superamento dell'*information retrieval* tradizionale, puntando al recupero dei concetti contenuti nei documenti e all'integrazione con altri documenti presenti in Rete mediante la creazione di una rete diffusa di conoscenze: infatti mentre l'*information retrieval* si basa sulla corrispondenza dei termini dell'interrogazione con quelli presenti nei documenti (es. recupero di tutti i record bibliografici comprendenti il termine “Larsson” nel campo “autore” di un Opac), il Web semantico si propone di superare i limiti del tradizionale collegamento ipertestuale poiché l'obiettivo è quello di recuperare i concetti, di mettere in relazione i dati per produrre, organizzare ed ampliare le conoscenze mediante il collegamento automatico delle risorse. Nella codifica dei dati secondo lo standard RDF, vengono collegati i dati (o 'cose') e non i documenti testuali. I dati esprimono la natura della connessione e consentono di scoprire altri dati, es. il nome “Larsson” corrisponde “all'autore di” un'opera il cui titolo è “La ragazza giocava con il fuoco”) [IACONO 2014 p. 6-7]. Il Web semantico è molto difficile da realizzare a causa del proliferare di ontologie diverse ed universalmente accettate, anche a seguito all'affermazione delle idee e delle tecnologie collaborative del Web 2.0 che hanno spinto verso un'idea di Web semantico costruito “dal basso” (bottom up).

93 Vedi i *Principi internazionali di catalogazione* (ICP) emanati dall'IFLA nel 2009 ed aggiornati nel 2016, che prevedono appunto l'interoperabilità, l'accessibilità dei dati e la conformazione ai principi dell'Open Access [IFLA 2017d].

I servizi della Library 2.0 saranno ripresi nel capitolo successivo, mentre nei paragrafi seguenti saranno approfonditi i temi legati all'evoluzione del Web e al modo in cui la partecipazione dell'utente ha finito per imporsi come un vero e proprio paradigma sociale oltre che propriamente tecnologico.

4.2 L'ideologia del Web 2.0: innovazione o propaganda?

Il Web 2.0, termine coniato nel 2004 da Tim O'Reilly e Dale Dougherty durante un convegno dedicato all'informatica e ad Internet⁹⁴, indica comunemente un'evoluzione della prima versione del Web passando “da un Web *'read only'*, dove l'atteggiamento dei fruitori era passivo e il flusso dell'informazione unidirezionale, [...] a un nuovo Web *'read/write'*, che può essere in ogni momento riscritto grazie al contributo collaborativo degli utenti che lo popolano in un flusso 'molti a molti'” (IACONO [2014 p. 9]).

Proprio questo aspetto ha portato all'enfatizzazione del Web 2.0 come strumento di diffusione della conoscenza democratica in quanto creata “dal basso” grazie agli UGC e diffusa in modo interattivo e bidirezionale, evidenziando al contempo un certo allontanamento dal sapere tradizionale dei professionisti poiché creato “dall'alto” e, dunque, considerato “antidemocratico” [METITIERI 2009 p. 20-21].

D'altra parte questa nuova filosofia collaborativa presenta alcune criticità relative all'enorme massa di informazioni circolanti nel Web, difficili da organizzare, classificare, distinguere tra contenuti di qualità e notizie false o addirittura plagi. La posizione di Metitieri è molto critica nei confronti di quelle biblioteche che, di fronte alla progressiva avanzata del Web 2.0, si sono preoccupate maggiormente di diventare competitive “usando la filosofia di Google e della rete sociale Facebook, offrendo interfacce sempre più semplici, una disponibilità continua dei servizi e soprattutto risposte rapidissime e concise” (METITIERI [2009 p. 8-9]) anziché diffondere una cultura di maggiore *information literacy*. Per l'autore l'allineamento delle biblioteche al mondo del Web 2.0, dove i contenuti autorevoli ed attendibili sono diventati del tutto incerti, dove chiunque può essere autore ed editore di sé stesso e diffondere notizie prive di una qualche forma di revisione editoriale, appare una strategia di “sopravvivenza ad Internet” assai discutibile soprattutto perché l'evoluzione della Rete ne ha facilitato la navigazione e l'utilizzo ma, paradossalmente, gli utenti di oggi (la *Google generation*) sono tecnologicamente più inesperti rispetto a quelli di qualche anno

⁹⁴ Le considerazioni sul Web 2.0 emerse durante la conferenza furono pubblicate l'anno successivo in un articolo di Tim O'Reilly [O'REILLY 2005].

fa; dunque si tratta di utenti più interconnessi che pubblicano commenti, foto, video, ma al tempo stesso meno preparati sulla definizione delle pagine Web o sui linguaggi di programmazione.

Le presunte caratteristiche rivoluzionarie del Web 2.0 sono state oggetto di controversia già ancora prima dell'uscita dell'articolo di Tim O'Reilly nel 2005; infatti, come fanno notare METITIERI [2009 p. 20-23] e MORRIELLO [2010 p. 9] il Web 2.0 è un'espressione nata da una strategia di marketing di O'Reilly per rilanciare l'utilizzo dei siti Web da parte delle aziende commerciali. Del resto lo stesso inventore del Web, Tim Berners-Lee, in un'intervista ha dichiarato che l'idea dello spazio collaborativo non è esclusiva del Web 2.0 ma in realtà costituisce uno dei tratti fondanti del Web originario; superflua quindi la distinzione tra un Web 1.0 come strumento di connessione dei computer per rendere accessibili le informazioni, ed un Web 2.0 come mezzo di collegamento tra le persone per facilitare nuovi tipi di collaborazione [LANINGHAM 2006].

Riprendendo le posizioni di Berners-Lee, METITIERI [2009 p. 21] ricorda inoltre che gli UGC, pur costituendo la base sulla quale è stata fondata la strategia promozionale del Web 2.0, dal punto di vista tecnologico esistono già da prima del 2004 poiché la creazione dei contenuti in Internet coincide con la nascita dei primi newsgroup (nel 1979) e delle liste di discussione (nel 1986)⁹⁵.

In linea con Metitieri anche MORRIELLO [2010 p. 11-12] nel sostenere che sia proprio l'intelligenza collettiva, attraverso la produzione di UGC, a costituire la caratteristica più importante del Web 2.0 dal momento che nessuna implementazione tecnica avrebbe avuto particolare significato se l'intelligenza collettiva non avesse attirato un gran numero di utenti di Internet; eppure nel tracciare la storia dell'evoluzione tecnologica e dello sviluppo dei servizi anche Morriello rileva elementi di intelligenza collettiva già a partire dalla fine degli anni Novanta: si pensi al *pagerank* del noto motore di ricerca Google, il cui sistema di ordinamento e visualizzazione dei risultati delle

⁹⁵ Le *liste di discussione* (in inglese *mailing list*) e i *newsgroup* sono strumenti che permettono a migliaia di persone di scambiarsi messaggi e di creare delle vere e proprie comunità intellettuali, ma funzionano in modo diverso. Le liste di discussione rappresentano un metodo di comunicazione asincrona e sono un'applicazione evoluta della posta elettronica. Tutto ruota attorno ad un programma detto *list-server* che gestisce la lista degli iscritti ed invia i messaggi *e-mail* in modalità *multicast* alla lista dei destinatari interessati. Solitamente le liste di discussione sono sotto il controllo di un moderatore umano, una persona che controlla e vaglia sia le iscrizioni sia i messaggi inviati dagli iscritti, che in genere sono utenti accomunati da un interesse o da uno scopo (es. gruppi di lavoro o di ricerca, clienti di aziende) [CIOTTI – RONCAGLIA 2010 p. 148-150] [WIKIPEDIA 2020g].

I *newsgroup* (o in breve NG) sono spazi virtuali puramente testuali, generalmente pubblici, dedicati ad uno specifico argomento (*topic*). Per consultare e partecipare a un *newsgroup* occorre utilizzare dei programmi specifici (chiamati *news client* o *newsreader* il cui funzionamento assomiglia molto a quello dei programmi di posta elettronica, tanto che oggi in molti casi i due strumenti sono integrati in un solo pacchetto) a una sorta di “stanza delle bacheche” (*news-server*) che raccoglie i vari *newsgroup*. Ciascuno di essi è dotato di un nome, composto da più sezioni, separate l'una dall'altra da un punto; tale nome rispecchia l'ordine gerarchico della rete *Usenet* con cui i *newsgroup* vengono classificati in base agli argomenti discussi (es. la stringa iniziale “comp.” identifica i newsgroup per l'informatica e i computer) [CIOTTI – RONCAGLIA 2010 p. 150-153] [WIKIPEDIA 2020h].

pagine Web si basa sul conteggio dei link creati dagli utenti, dando quindi la preferenza ai siti che ricevono un numero di link maggiore rispetto agli altri.

Troviamo i contributi degli utenti anche nei *blog* - nati sempre verso la fine degli anni Novanta e di cui si parlerà nel capitolo successivo - così come in altri due famosi esempi solitamente annoverati tra i “prodotti 2.0” ovvero *Amazon* e *MySpace*: infatti il popolare sito di *ecommerce* ospita le recensioni degli utenti già a partire dall'anno di fondazione (nel 1994), mentre *MySpace* è stato lanciato nel 2003, l'anno in cui è esploso il grande successo dei *social network* e dunque due anni prima dell'avvento del cosiddetto Web 2.0 (METITIERI [2009 p. 21]).

Morriello precisa inoltre che gran parte del successo di *Amazon* sia merito dell'utilizzo della tecnica del filtraggio collaborativo (in inglese, *collaborative filtering*), strumento peraltro molto diffuso dai servizi del Web 2.0; infatti *Amazon* “fa largo uso delle informazioni esplicite e implicite che gli utenti lasciano quando visitano il sito, i commenti ma anche le pagine visitate e i libri acquistati, trasformando questi dati, raccolti ed opportunamente elaborati, nei noti suggerimenti “*l'utente che ha comprato questo libro ha comprato anche quest'altro*”” (MORRIELLO [2010 p. 12]).

Un altro esempio di condivisione dei contenuti in Rete (in inglese, *file sharing*) che ha rivoluzionato il mondo di fruire ed acquistare la musica mettendo in crisi gli equilibri commerciali dell'industria discografica è stato il programma *Napster*, progenitore di programmi di scambio in modalità *peer-to-peer* (P2P)⁹⁶ come *Kazaa*, *Morpheus*, *WinMX*, *eMule* e del protocollo *BitTorrent*. *Napster* ha sollevato una battaglia legale vinta dalle major discografiche che ne ha decretato la definitiva chiusura nel 2000 e, nel 2001, l'emanazione di una legge federale statunitense volta a bloccare tutte le attività analoghe. D'altra parte l'inasprimento delle leggi a tutela del diritto d'autore e del copyright, peraltro differenti nei vari paesi, non ha affatto bloccato la tendenza alla condivisione di file audio/video da parte degli utenti, piuttosto ha incentivato la creazione di nuovi programmi per il *file sharing* in grado di aggirare di volta in volta gli eventuali ostacoli legali.

L'analisi di Morriello riesce ancora una volta a riassumere efficacemente l'evoluzione del Web a partire dagli inizi del Duemila: in questa fase è la preponderante partecipazione degli utenti a segnare il vero punto di svolta e a determinare il superamento di quella “*massa critica* necessaria ad una rete sociale per funzionare e continuare a autosostenersi. Con il superamento della massa critica, l'importanza degli aspetti sociali di Internet ha di gran lunga surclassato il peso degli aspetti

⁹⁶ Il *peer-to-peer* (P2P) indica un modello di rete informatica nella quale i computer degli utenti connessi fungono nello stesso tempo da *client* e da *server*. In tal modo i nodi della rete sono “equivalenti” o “paritari” (*peer*) e gli utenti sono in grado di accedere direttamente da un computer all'altro, prelevando i file presenti nelle memorie di massa e contestualmente mettendo in rete le risorse da condividere [WIKIPEDIA 2019a].

tecnologici che ora rimangono sullo sfondo, decisamente in secondo piano. In altre parole, il web è diventato sociale. Tale spostamento di valore è stato certo facilitato da alcuni sviluppi tecnici, ma non è stata la tecnologia a creare il web sociale, sono state le persone” (MORRIELLO [2010 p. 12]).

4.3 Biblioteche come conversazione

La metafora della *biblioteca come conversazione* è stata concepita in ambito italiano dal Gruppo di studio dell'AIB sulle biblioteche digitali, con la pubblicazione del *Manifesto per le biblioteche digitali*⁹⁷, mentre a livello internazionale è stata elaborata dal bibliotecario statunitense David R. Lankes⁹⁸.

Pur poggiando su basi teoriche differenti, le due concezioni hanno avuto in comune, più o meno dichiaratamente, il tema dello sviluppo delle biblioteche in ambito digitale e il ruolo specifico di questi istituti “in un contesto in cui interagiscono da un lato nuovi concorrenti, nuovi attori nella catena della creazione e dell’intermediazione della conoscenza, e dall’altro anche nuovi pubblici, *nuove comunità di utenti con i propri linguaggi*, che magari le biblioteche non erano finora riuscite ad intercettare”⁹⁹. Come ha evidenziato RIDI [2007a p. 264-266], in entrambi i casi le conversazioni evocano concetti strettamente connessi alle tematiche della Library 2.0 in quanto comprendono valori come il *dinamismo*, il *dialogo*, la *partecipazione* e l'*interoperabilità*: ne consegue che tale concezione metta in risalto il ruolo della biblioteca come spazio informativo e di interazione, mettendo invece in secondo piano la sua dimensione documentaria o, secondo la visione di Lankes, arrivando a considerarla non essenziale ai fini della creazione di conoscenza. A questo proposito l'autore enfatizza il ruolo “missionario” del *bibliotecario quale facilitatore della creazione di conoscenza*, o *facilitatore di comunità*, intendendo la biblioteca come uno spazio di

97 Il *Manifesto per le biblioteche digitali* è stato pubblicato nel 2005 dal Gruppo di studio sulle biblioteche digitali dell'Associazione italiana biblioteche, attivo nel periodo 2003-2011 e composto da Maurizio Messina, Giovanni Bergamin, Angela Di Iorio, Valdo Pasqui e Roberto Raieli. [AIB 2005-09].

98 Già docente di biblioteconomia presso la University of Siracuse, David R. Lankes è attualmente direttore della School of Library and Information Science presso l'University of South Carolina. La visione della biblioteca come parte di una conversazione è stata presentata da Lankes ai bibliotecari italiani in diverse conferenze, interviste e pubblicazioni, fra le quali si citano METTIERI [2007], LANKES – SILVERSTEIN – NICHOLSON [2007]. Nel 2011 la ricerca di Lankes è culminata con la pubblicazione dell’*Atlas of new librarianship* che è stato premiato l'anno successivo dall'American Library Association come miglior libro di biblioteconomia [LANKES 2014]. Le teorie di Lankes sono state oggetto di un lungo dibattito internazionale all'interno della comunità bibliotecaria e sono state ulteriormente approfondite dall'autore in un nuovo volume pubblicato nel 2016 con il titolo *The new librarianship field guide*, Cambridge (MA), London, The MIT Press.

99 MESSINA [2005 p. 489-490]. *Il corsivo è mio*.

partecipazione/educazione attiva dei membri della comunità¹⁰⁰.

Il *Manifesto per le biblioteche digitali* si rifà ad alcune idee contenute nel *Cluetrain Manifesto*¹⁰¹, un documento a 95 tesi che ha ridefinito la natura ed i processi tipici dei mercati in ambiente digitale in termini di comunicazione tra persone, sottolineando la centralità degli individui come soggetti attivi nelle transazioni commerciali online e la necessità per le aziende di imparare a parlare il linguaggio degli utenti, più che ad imporre il proprio, pena la marginalizzazione [MESSINA 2005 p. 489-490] [TAMMARO 2006 p.121]. Il titolo può indurre a pensare che il *Manifesto* si riferisca soltanto alle biblioteche digitali, in realtà dal documento si evince una *concezione pluralista* della biblioteca digitale includendo con tale termine “i domini digitali di comunità diverse, non solo gli archivi, le biblioteche, i musei, ma anche le istituzioni della formazione e della ricerca, la pubblica amministrazione, l’industria culturale, le aziende, l’industria delle tecnologie dell’informazione e della comunicazione, che la tesi 5 («le biblioteche digitali integrano le comunità») legge in chiave di *integrazione* funzionale dei rispettivi servizi, cioè di *convergenza*. Plurali sono quindi le comunità di distribuzione dei servizi, e parimenti plurali sono le comunità di fruizione, i pubblici, dei medesimi servizi. L’idea che un utente poco avvezzo a frequentare le biblioteche, ma che usa normalmente la rete, può avere della biblioteca digitale non è probabilmente quella di un deposito di documenti, seppure elettronici (il deposito è la rete), ma

100 Lankes attribuisce ai bibliotecari, anziché alle collezioni di documenti, il vero ruolo di facilitatori della conoscenza e ritiene che la missione dei bibliotecari consista nel migliorare la società facilitando le conversazioni fra i membri. Tale concetto viene espresso molto chiaramente nell’Atlante e in altri interventi successivi, ma per brevità in questa sede se ne riportano soltanto due a titolo esemplificativo. Si legge infatti: “Una stanza piena di libri è semplicemente un armadio, mentre una stanza vuota con dentro un bibliotecario è una biblioteca”, affermazione non priva di retorica che sintetizza efficacemente il pensiero lankesiano per cui il bibliotecario risulta tale indipendentemente dal luogo (fisico o virtuale) in cui svolge la propria mission [LANKES 2014 p. 25].

Sul ruolo della biblioteca all’interno della comunità risultano interessanti alcune considerazioni di Lankes in un intervento tenutosi il 23 ottobre 2017 presso il MIUR: “Le biblioteche non sono collezioni di libri o di banche dati o di documenti. Sono strumenti per un obiettivo di più ampio respiro. Perché le biblioteche raccolgono libri? Per aiutare una comunità ad apprendere. Perché le biblioteche pagano abbonamenti a banche dati? Per espandere la conoscenza della comunità. [...]”

La vera forza della biblioteca non sta nelle collezioni [...] sta nel coinvolgere le comunità nella creazione di conoscenza e, per fare ciò, servono le persone. La vera forza di una biblioteca è il bibliotecario – i professionisti e gli studiosi che costituiscono il personale della biblioteca. [...]

La raccolta più importante della biblioteca non è quella composta dagli oggetti ma è la comunità stessa. La vera collezione di una biblioteca non è costituita da documenti o manoscritti ma dall’innovazione, dall’esperienza e dalla vitalità della comunità di riferimento” [LANKES 2018].

101 Il *Cluetrain Manifesto* è apparso per la prima volta sul Web nel 1999 cui è seguita un’edizione a stampa nel 2000 [LEVINE – LOCKE – SEARLS – WEINBERGER 1999]. Nel 2015 è stata pubblicata una nuova edizione del *Manifesto* a cura di Searls e Weinberger, con il titolo di *New Clues* e caratterizzata da 121 punti. Come spiega TAMMARO [2015], nel *Manifesto* del 1999 gli autori sostengono che Internet si differenzia dai media tradizionali utilizzati per il marketing di massa poiché consente alle persone di stabilire delle conversazioni di tipo “uomo a uomo”. Nella nuova edizione del 2015 il concetto della Rete come conversazione tra le persone viene ulteriormente ribadito (“*Internet siamo noi*”) in quanto Internet si caratterizza come una tecnologia indipendente sia dai governi sia dalle organizzazioni commerciali, dunque appartenente al “Popolo della Rete” dalla quale ne deriva il valore [SEARLS – WEINBERGER 2015].

piuttosto quella di un insieme di servizi, che si presenta magari in forme simili ad Amazon, o addirittura ad Ebay, più che come un nostro OPAC”¹⁰².

Nel *Manifesto* l'asserzione della biblioteca come conversazione appare già nella prima tesi¹⁰³, intendendo con il termine “conversazione” una serie di *interazioni fra gli utenti ed una comunità di distribuzione di risorse informative organizzate come servizi*; il concetto di conversazione non è ascrivibile né ad un modello predefinito né statico ed è per tale motivo che anche le biblioteche (digitali, ma non solo) devono seguire modelli flessibili, in linea con le innovazioni tecnologiche e come prescrive la tesi 16¹⁰⁴ [MESSINA 2006].

Nel caso di Lankes, invece, la metafora della biblioteca come conversazione non si rifà al Cluetrain Manifesto bensì alla *Teoria della conversazione* del cibernetico e psicologo inglese Gordon Pask¹⁰⁵, per il quale la conoscenza si sviluppa attraverso un atto comunicativo, in particolare mediante le interazioni ripetute tra due o più attori - cioè le conversazioni - sino al raggiungimento di un “accordo di comprensione” che consente di ridurre le differenze interpretative su un determinato argomento e di costruirne i concetti condivisi, comprendendo tutte le implicazioni logiche ad esso correlato. Mentre il concetto di conversazione del Manifesto si focalizza sui cambiamenti di interazione fra la biblioteca e l'utente remoto, la Teoria della Conversazione si concentra sul processo cognitivo mediante il quale si sviluppa la conoscenza.

Lankes attinge al fulcro della teoria di Pask - le persone imparano attraverso la conversazione - per definire gli aspetti fondamentali della biblioteconomia moderna nel settore della conoscenza: *le biblioteche rappresentano il luogo dove le conversazioni vengono facilitate* sia mediante la costruzione e la conservazione di collezioni di artefatti, che rappresentano il prodotto tangibile dell'attività intellettuale, sia per mezzo di iniziative come l'information literacy, l'insegnamento del pensiero critico, i gruppi di lettura, i colloqui di reference, i cicli di conferenze [LANKES – SILVERSTEIN – NICHOLSON 2007 p. 6]. Nel suo *Atlante della biblioteconomia moderna* LANKES [2014] si concentra in particolar modo sul ruolo sociale del bibliotecario, il quale da intermediario nell'accesso all'informazione passa a quello più ampio di facilitatore nella creazione di conoscenza.

102 MESSINA [2005 p. 490]. Il corsivo è mio.

103 Tesi 1 “Le biblioteche digitali sono conversazioni. *Non biblioteca digitale, ma biblioteche digitali, non un sistema, una grande narrazione sistematica, ma tante conversazioni tenute insieme da un linguaggio comune, da una struttura comunicativa basata sull'assunzione di impegni fra comunità diverse per pubblici diversi*” [AIB 2005-12].

104 Tesi 16 “Le biblioteche digitali hanno modelli flessibili. *I modelli di biblioteche digitali devono essere flessibili, aggiornabili in funzione delle innovazioni tecnologiche e aperti alle sinergie con aree di applicazione dell'Information and Communication Technology (ICT) che si estendono oltre l'ambito specifico delle biblioteche e degli archivi digitali (e-commerce, digital rights management, public key infrastructure, e-learning, e-government)*” [AIB 2005-12].

105 Lankes si riferisce in particolare ai seguenti volumi: *Conversation, cognition and learning: a cybernetic theory and methodology* (1975) e *Conversation theory: application in education and epistemology* (1976).

Le conseguenze pratiche di questo cambiamento comportano anche una differenziazione tra biblioteche “buone” e “cattive”, dove quelle buone sono le istituzioni in grado di trasformare la vita delle persone, al contrario quelle cattive continuano ad occuparsi prioritariamente dello sviluppo delle collezioni. In tal senso anche il ruolo della biblioteca cambia passando da luogo dove viene raccolta e conservata la conoscenza registrata su diversi supporti – analogici e/o digitali – a luogo catalizzatore di idee, spazio sociale di creazione e trasmissione della conoscenza. Sotto questo punto di vista

“manufatti e accesso sono utili soltanto in quanto usati per la creazione della conoscenza attraverso l'apprendimento attivo, o ne costituiscono il risultato. Il cambiamento fondamentale è il passaggio dagli oggetti alla conoscenza umana. Questo sposta il punto focale del lavoro dei bibliotecari dai manufatti e dai prodotti dell'apprendimento (come libri, pagine Web e DVD) al processo di apprendimento” (LANKES [2014 p. 30]).

Per Lankes la *teoria della conversazione* rappresenta la teoria fondamentale della biblioteconomia moderna (in inglese, la *new librarianship*) ed è strettamente legata ad altre teorie complementari che concepiscono l'acquisizione della conoscenza come uno scambio di messaggi ripetuti, in sostanza come avviene in una conversazione, ed enfatizzano gli aspetti legati all'*apprendimento attivo* nel quale le persone imparano facendo e dove la conoscenza viene creata attraverso l'*esperienza mediata dal linguaggio*. Tra queste teorie vi sono gli aspetti legati alla motivazione e all'apprendimento come basi concettuali utili alla biblioteconomia moderna poiché offrono una visione centrata principalmente sui membri delle biblioteche più che sulle collezioni in esse contenute. In particolare, il *costruttivismo* rappresenta un approccio cognitivo secondo il quale la conoscenza non si crea soltanto attraverso un processo di interazione tra docente e discente, ma è costruita da gruppi di singoli che collaborano tra loro nel creare significati.

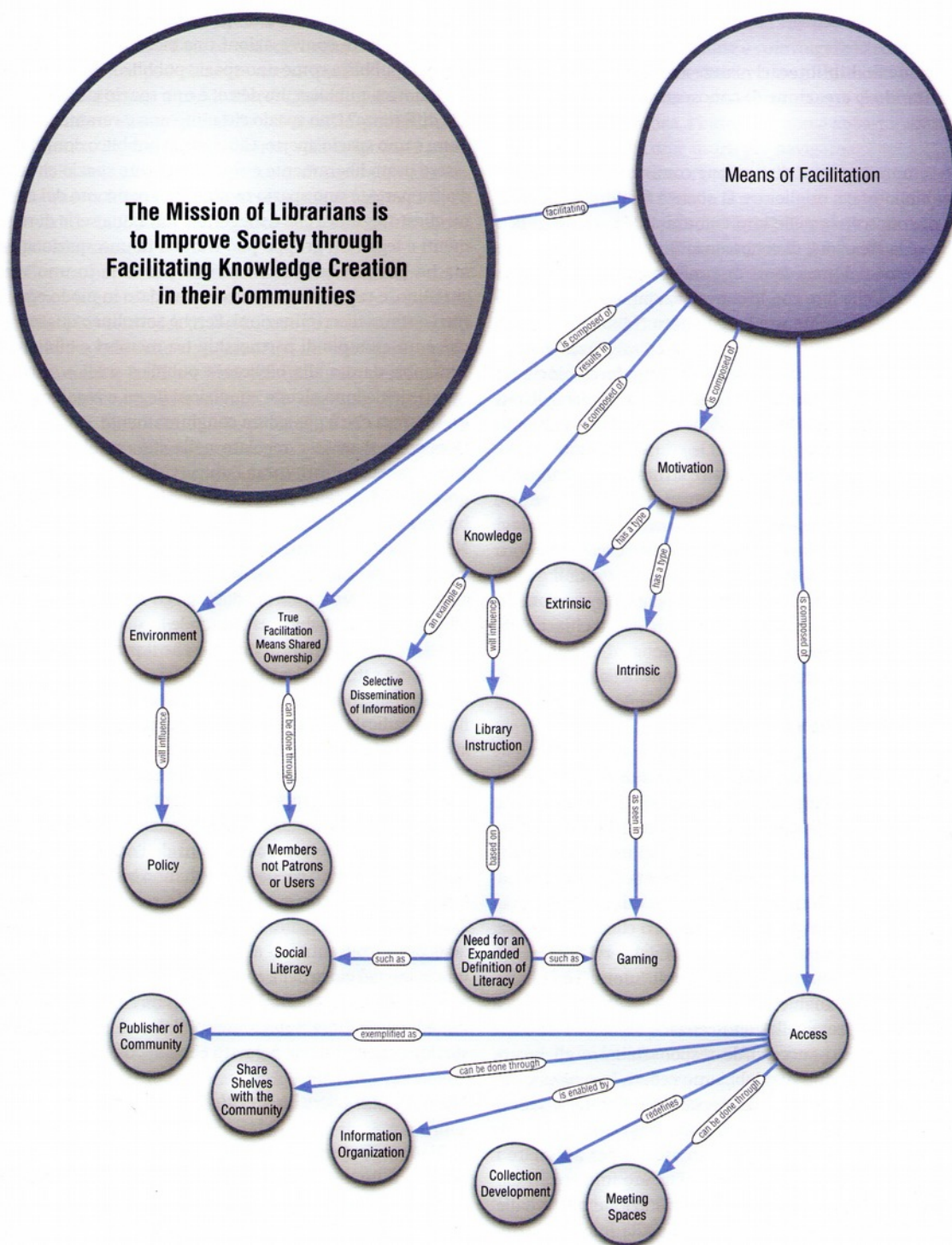


Fig. 1. La missione del bibliotecario "facilitatore di conoscenza" attraverso quattro strumenti di facilitazione: 1. *accesso*, inteso come l'insieme delle azioni che portano una persona ad una conversazione o a qualche manufatto che sia il prodotto di una conversazione; 2. *conoscenza*, intesa come l'insieme delle azioni volte a favorire l'alfabetizzazione; 3. *contesto*, inteso come l'insieme delle azioni volte a creare un ambiente sicuro, stimolante e favorevole alla partecipazione; 4. *motivazione*, volta ad un maggiore sviluppo delle conoscenze dei membri e ad una strutturazione dei servizi effettivamente necessari alle persone. Grafico estratto da LANKES [2014 p. 63].

La *teoria della motivazione* non è secondaria all'approccio costruttivista dell'apprendimento, infatti Lankes si rifà alla gerarchia dei bisogni di Maslow¹⁰⁶ per giustificare le attività di servizio al pubblico svolte dalle biblioteche, constatandone l'effettiva utilità sociale laddove i destinatari del servizio non si trovino in condizioni di difficoltà legate al soddisfacimento di bisogni fisiologici fondamentali (come fame, sete, sonno, calore, ...) o di altri fattori che limitino il raggiungimento di motivazioni più “elevate” quali il bisogno di socialità o il bisogno di imparare e di crescere (auto-realizzazione) rientranti, appunto, nella sfera di interesse dei servizi offerti dalle biblioteche (LANKES [2014 pag. 33]).

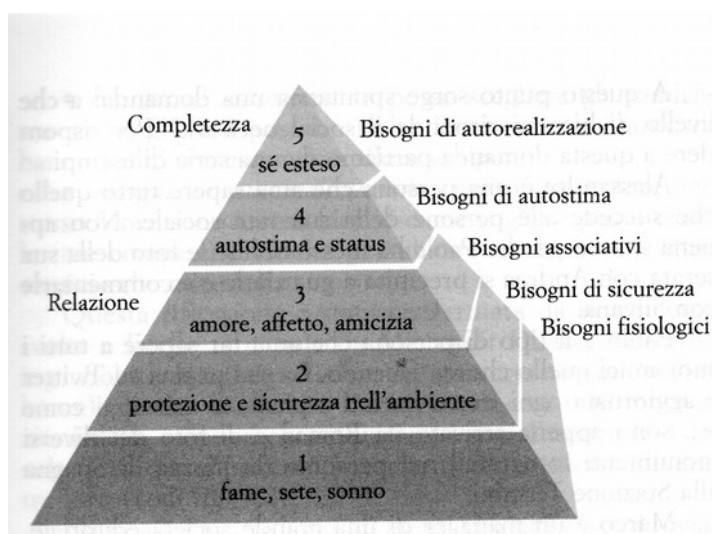


Fig. 2. La piramide dei bisogni di Maslow, estratta da RIVA [2010 p. 23].

Secondo il pensiero lankesiano le teorie della motivazione e dell'apprendimento sono finalizzate alla creazione di una nuova missione e di un nuovo *patto sociale* tra i bibliotecari e i membri della comunità, volti appunto al miglioramento della società facilitando la creazione di conoscenza presso le comunità di riferimento. Tenendo presente che la “conoscenza deriva da una conversazione tra almeno due partecipanti, la missione – migliorare la società – può avverarsi soltanto se viene condivisa da entrambi i partecipanti: da chi cerca di dare il suo contributo e da chi lo riceve” (LANKES [2014 p. 35]).

¹⁰⁶ Vedi MASLOW [1943].

Ciò comporta che le biblioteche mettano al centro della propria missione la conoscenza e l'innovazione e che cambino l'approccio critico con il quale hanno finora orientato i propri servizi, perciò il paradigma proposto da Lankes sposta certamente l'attenzione dai manufatti al processo cognitivo, ma prevede altresì l'adozione di un *sistema pensato per l'utente* in sostituzione alla progettazione di servizi centrati sull'utente, con particolare riferimento ai linguaggi di interazione uomo-macchina e alla progettazione/adozione/diffusione di servizi in ambiente digitale che adottino il modello *bottom-up*; in questo modo cambia la condizione dell'utente che passa da una “modalità passiva” (utente fruitore) ad una “modalità attiva” (utente cooperante). Si parla dunque di *sistemi partecipativi*, o di *sistemi conversativi*, per delineare un nuovo approccio nel quale i membri contribuiscono da sé alla creazione di sistemi di informazione e telecomunicazione basati sulle proprie esigenze (LANKES [2014 p. 45-46]).

Tale modello concettuale prevede che le biblioteche incorporino le *reti partecipative* (le *participatory network*) fornite dalle soluzioni tecnologiche di Internet ed in particolare dai servizi del Web 2.0 per progredire nella propria missione. Le biblioteche stesse dovrebbero diventare “partecipative” per facilitare diversi tipi di conversazione come, ad esempio, la conversazione tra la biblioteca e gli utenti, la conversazione tra la biblioteca e la comunità locale, la conversazione fra gli utenti, la conversazione con le altre biblioteche e con le rispettive comunità, favorendo e disseminando la conoscenza per mezzo di conversazioni che si sviluppino su scala globale utilizzando lo strumento di Internet (LANKES - SILVERSTEIN - NICHOLSON [2007 p. 24-25]).

Gli autori rilevano infatti come i servizi di Internet, secondo l'approccio del Web 2.0, siano sempre più facilitatori di conversazioni e di quanto i bibliotecari possano imparare dai social network, poiché il linguaggio all'interno di questi sistemi permette ai propri membri di creare uno spazio di apprendimento sul Web:

“il nucleo concettuale del Web 2.0 è che le persone sono il contenuto dei siti; il che sta a significare che un sito non è popolato con informazioni a consumo degli utenti. Al contrario, i servizi sono forniti ai singoli utenti per loro stessi e per costruire reti di amici ed altri gruppi (professionali, ricreativi, ecc.). Il contenuto di un sito, poi, comprende informazioni fornite-dagli-utenti che attraggono nuovi membri di una rete in continua espansione” (LANKES - SILVERSTEIN - NICHOLSON [2007 p. 24]).

Esempi di come le biblioteche possano favorire la conoscenza attraverso le reti partecipative o, più propriamente diventare a loro volta *conversazioni partecipative*, si riscontrano nell'utilizzo di software open source, nell'offerta agli utenti di servizi di hosting di *blog* o *wiki* per la creazione di “luoghi di incontro virtuali per singoli individui o gruppi di persone proprio come fanno le biblioteche nel mondo reale” (LANKES - SILVERSTEIN - NICHOLSON [2007 p. 24]) e, in linea

generale, nell'adesione al modello della *Biblioteca Partecipativa* intesa come una “collezione di servizi per la facilitazione (accesso, struttura, ricerca, ecc.), che [ne] permette la riorganizzazione da parte dei membri [...] e fornisce risorse per la creazione di nuovi contenuti, sulla base di opportunità di conversazione secondo le regole stabilite dalla comunità” (LANKES [2014 p. 89]).

Da un punto di vista tecnologico tale modello punta all'evoluzione dei sistemi distribuiti attualmente esistenti, che spingono l'utente ad effettuare ricerche mediante sistemi informativi differenti (es. opac, motori di ricerca, banche dati, ...), verso un *Sistema Bibliotecario Integrato* (SBI) in grado di offrire agli utenti una molteplicità di risorse e di servizi attraverso un unico punto di accesso, tenendo presente due fondamentali caratteristiche della *Biblioteca Partecipativa*:

1. *interfaccia unica di ricerca*: gli utenti dovrebbero accedere alla Biblioteca Partecipativa direttamente dalla biblioteca così come dai servizi di Google, dai social network o dalle loro homepage personali¹⁰⁷;

2. presenza di *collezioni di contenuti digitali costruite dalla biblioteca e dai suoi utenti in modo collaborativo*, in modo da creare conversazioni non soltanto nel momento in cui gli utenti hanno bisogno di un'informazione dalla biblioteca (momento generalmente individuato nel servizio di reference tradizionale e/o digitale), ma implementando la conversazione con gli utenti sin dal processo di creazione e gestione delle risorse informative in maniera condivisa e partecipativa (sviluppo e mantenimento delle collezioni, delle guide, dei cataloghi, delle banche dati, risorse Web, dei motori di ricerca; misurazione e valutazione dei servizi; costruzione di una rete semantica di relazioni fra le risorse informative e le persone) (LANKES [2014 p. 136-148]).

Nel SBI proposto da Lankes “gli utenti devono essere in grado di aggiungere metadati (come ad esempio etichette ai record del catalogo) e contenuti (come articoli, contributi a *wiki*, o immagini personali)” (LANKES - SILVERSTEIN - NICHOLSON [2007 p. 32]).

In sintesi la Biblioteca Partecipativa rappresenta il risultato dell'integrazione di due grandi collezioni: la prima, definita *deposito di comunità (community repository)* costituita dalle risorse digitali create in maniera collaborativa; la seconda, il *catalogo potenziato (enhanced catalog)* contenente i metadati sulle risorse, sia quelli standardizzati sia quelli creati dagli utenti (vedi schematizzazione grafica nella fig. 3).

¹⁰⁷ L'autore rileva nel progetto *Open WorldCat*, il più grande catalogo cooperativo a livello internazionale gestito dal consorzio bibliotecario OCLC (Online Computer Library Center), caratteristiche simili alla Biblioteca Partecipativa; infatti grazie al collegamento esistente con Google Books, gli utenti che effettuano ricerche di libri attraverso questa interfaccia possono essere facilmente indirizzati alle schede bibliografiche presenti nel catalogo di WorldCat (LANKES - SILVERSTEIN - NICHOLSON [2007 p. 25]).

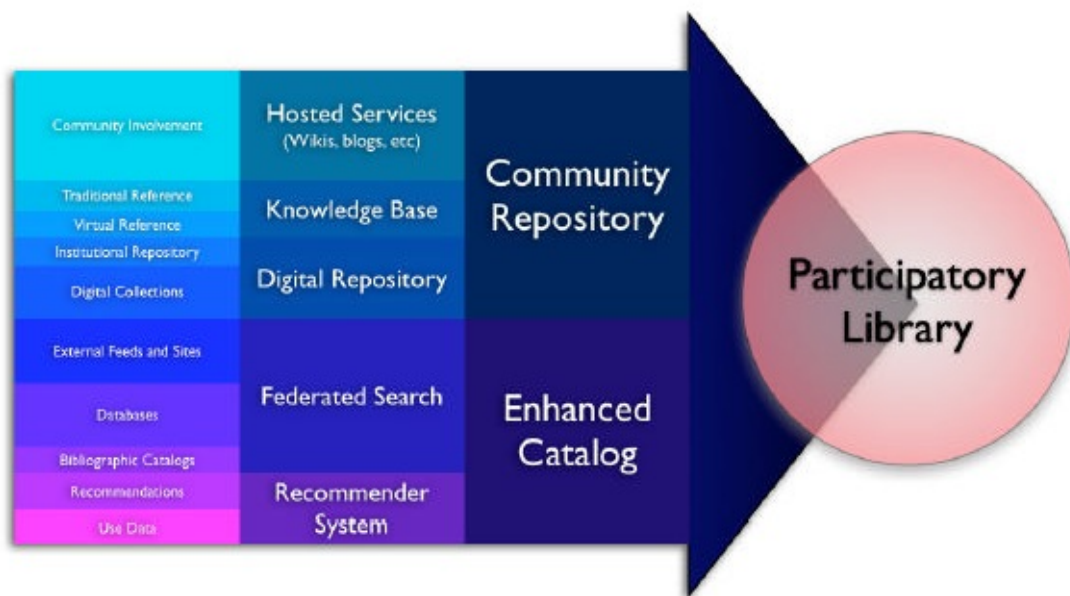


Fig. 3. Le tappe della trasformazione dai sistemi correnti al modello della *Biblioteconomia Partecipativa* proposto da LANKES - SILVERSTEIN - NICHOLSON [2007 p. 29].

4.4 La spinta alla partecipazione: gli utenti diventano membri

Secondo la *new librarianship* di Lankes, le persone delle quali si occupano i bibliotecari vengono ora definite *membri*, in contrapposizione a termini sinora comunemente utilizzati come “utenti” o “clienti”. Il termine “membro” risulta quello più indicato poiché implica il senso di appartenenza di un individuo ad una comunità, ad un gruppo sociale, con i quali ne condivide le proprietà e le responsabilità [LANKES 2014 p. 17].

I membri non sono semplicemente i destinatari dei servizi ma contribuiscono all'esistenza della biblioteca pubblica e ne diventano veri e propri “partner”: concettualmente la biblioteca pubblica non può più essere identificata soltanto come uno spazio aperto al pubblico ma deve essere concepita come uno *spazio cittadino*, organizzato per conto dei cittadini e dunque soggetto ad una serie di leggi e regolamenti; in cambio, i cittadini acquisiscono il diritto di partecipare alla creazione di conoscenza assieme ai bibliotecari, che in tale contesto assumono il ruolo di facilitatori e puntano alla costruzione di una nuova partnership con i membri della comunità.

Nella visione lankesiana la spinta alla partecipazione assume un'azione politica in quanto

volta all'*acquisizione della conoscenza come acquisizione di potere* da parte degli individui; i bibliotecari hanno il dovere di facilitare i processi di apprendimento, di coinvolgere i membri in corsi di alfabetizzazione per migliorare le loro capacità di base nella ricerca di informazioni e, in tale contesto, l'alfabetizzazione viene intesa come *empowerment* nel significato letterale di “dare potere”, dunque come un'azione che permette di acquisire competenze, di rendere capaci gli individui di creare conoscenza, di trasformare questa conoscenza da un atto individuale ad un bene comune in grado di contribuire al miglioramento della società (LANKES [2014 p. 64-79]).

In linea con l'adesione alla modello della biblioteca partecipata di Lankes, TAMMARO [2015] rileva che il “*concetto di comunità*” sia alla base del cambio di paradigma delle biblioteche, con particolare riferimento all'ecosistema digitale che caratterizza la società contemporanea: il concetto di comunità comprende infatti un “insieme di persone unite insieme da relazioni e vincoli che li rendono riconoscibili” nel quale le biblioteche partecipate in grado di esercitare un forte impatto “sono quelle che sono agenti attivi di innovazione e creatività nella loro comunità, cioè il ruolo di intermediazione non è neutro o passivo” (TAMMARO [2015 p. 33]).

Riferendosi nello specifico ai servizi digitali che le biblioteche dovrebbero offrire, Tammaro precisa che la progettazione dei servizi centrata sull'utente (*user centered design*) risulta superata poiché essenzialmente finalizzata alla modernizzazione dei servizi via Web, mentre per le biblioteche appare più appropriata l'adesione al modello del disegno partecipato dei servizi (*participatory design*) perché è quello che coinvolge tutti i portatori di interesse e si concentra anche sugli aspetti organizzativi e politici della comunità. Non a caso il modello del participatory design si fonda su due approcci filosofici:

- 1) di *advocacy*, volto alla promozione della biblioteca digitale e alla dimostrazione della volontà di essere sempre pronta a rispondere ai bisogni dei suoi utenti-membri;
- 2) di *empowerment*, volto ad offrire a ciascun utente-membro la possibilità di esercitare il proprio potere di partecipazione (TAMMARO [2015 p. 34]).

TAMMARO [2017] sostiene inoltre che in questa particolare fase ibrida a livello di sistemi socio-tecnologici, i servizi digitali delle biblioteche stiano vivendo una seconda fase di sviluppo più marcatamente “sociale” in virtù del cambiamento di prospettiva già individuato da Lankes, che evidenzia un nuovo rapporto partecipativo fra le comunità di utenti e le biblioteche.

In merito al ruolo sociale delle biblioteche digitali come infrastrutture incentrate sulla comunità si è espressa anche CALHOUN [2016] elaborando un quadro concettuale di funzioni che potrebbero contribuire a tale scopo e che, come fa notare TAMMARO [2017 p. 137], in realtà non

sono molto diverse da quelle già svolte dalle biblioteche “tradizionali” essendo infatti le seguenti:

- dare sostegno alla libera circolazione delle idee e all'accesso all'informazione;
- potenziare e informare gli individui;
- dare supporto all'insegnamento, all'apprendimento e all'avanzamento della conoscenza;
- offerta di vantaggi economici (derivanti da innovazione di tecnologie e metodi, produzione di contenuti, trasferimento di nuova conoscenza);
- conservazione delle risorse scientifiche e culturali per le generazioni future.

In sostanza, secondo TAMMARO [2017] la peculiarità più interessante del nuovo modello di *biblioteca digitale partecipativa* non deriva tanto da un cambiamento di funzioni o dall'accrescimento dell'offerta di contenuti e collezioni multimediali, bensì dall'ampia adozione delle piattaforme tecnologiche attualmente in uso che rappresentano un mezzo per facilitare le comunità di utenti a diventare partecipative e creative. Di conseguenza, le biblioteche digitali si differenziano dalle biblioteche tradizionali in quanto puntano ad essere *creative* ed *innovative*. Considerando la creatività come la “combinazione di elementi che già esistono in modo nuovo e adeguato, fino a diventare una nuova creazione, che è utile per risolvere un problema o per migliorare una situazione” (TAMMARO [2017 p. 138]), e l'innovazione come un processo successivo alla creatività e che “si riferisce alla selezione di quelle idee creative che sembrano più utili ed al loro sviluppo ed eventuale applicazione pratica” (TAMMARO [2017 p. 138]), nel contesto delle biblioteche il prodotto creativo acquisisce valore laddove se ne riscontri un'effettiva utilità sociale. In tal senso le biblioteche digitali assumono un preciso ruolo sociale in quanto “nascono per facilitare la creatività, partendo dalla responsabilità di lunga data delle biblioteche di deposito e preservazione della memoria culturale e scientifica della civiltà, come modo per stimolare l'innovazione” (TAMMARO [2017 p. 140]).

Inoltre esse innovano tre aspetti delle biblioteche:

1. *da luogo a spazio*, in quanto le biblioteche digitali non si identificano con un preciso luogo fisico ma rappresentano un'infrastruttura per la conversazione per favorire il processo cognitivo di creazione della conoscenza. Le biblioteche offrono uno spazio virtuale protetto che può diventare il contesto creativo in cui gli utenti condividono le risorse digitali e gli strumenti per utilizzare tali risorse (TAMMARO [2017 p. 140-142]);
2. *da collezione a connessione*, poiché il focus non è sulla collezione ma sul processo comunicativo e creativo di costruzione di conoscenza, promuovendo l'acquisizione delle competenze informative di base quali “la capacità di lettura, scrittura ed interazione con altri utenti in una vasta gamma di

piattaforme, strumenti e media dalla scrittura all'oralità, attraverso la scrittura, stampa, la televisione, la radio, il cinema, fino ai social network” [THOMAS 2007], mediante la *transliteracy*. Ciononostante Internet rappresenta la struttura informativa ideale per l'acquisizione delle competenze di *transliteracy* come “*forma di apprendimento collettivo*”, grazie alla crescente familiarità di utilizzo delle piattaforme dei social media che hanno esteso la connessione e la partecipazione attiva di comunità di utenti (TAMMARO [2017 p. 142-143]);

3. *da creatività a collaborazione*, poiché l'impatto culturale di Internet ha incentivato una cultura più collaborativa, aderendo a modelli di sviluppo come il *crowdfunding*, il *crowdsourcing* o la creazione collettiva di conoscenza. Le biblioteche digitali hanno lo scopo di creare un ambiente di apprendimento amichevole, di aumentare il flusso di nuove idee, di fornire l'accesso alle risorse e la guida ad ottenere le capacità per usarle (TAMMARO [2017 p. 144]).

La funzione più marcatamente “sociale” della biblioteca pubblica contemporanea non sembra limitarsi ad un ripensamento solo in termini di servizi digitali ma, come sostiene PAIANO [2015] si sta diffondendo anche nelle biblioteche pubbliche il modello della *sharing economy*, cioè l'economia della condivisione che si fonda su tre fattori chiave:

1. *condivisione di beni e competenze;*
2. *relazioni orizzontali tra individui e organizzazioni;*
3. *nuove piattaforme e tecnologie informatiche.*

Paiano rileva inoltre che “un ruolo di rilievo nell'affermazione della *sharing economy* lo sta avendo il *coworking* cioè un nuovo stile lavorativo che combina la condivisione di un ambiente fisico e di risorse fra professionisti che fanno lavori diversi con approccio collaborativo. *Coworking* infatti significa letteralmente lavoro in comune” (PAIANO [2015 p. 192]).

Le prime esperienze di produzione collaborativa all'interno delle biblioteche sono nate negli Stati Uniti ma il fenomeno si sta diffondendo anche in ambito europeo, in particolare nelle biblioteche pubbliche olandesi e nei paesi scandinavi come la Finlandia e la Danimarca dove sono stati allestiti appositi spazi dedicati a *Makers* e *FabLab*^{108 109}.

108 Il concetto di *FabLab* (temine abbreviato di *Fabrication Laboratory*) nasce tra la fine degli anni Novanta e all'inizio del Duemila da un'idea del prof. Neil Gershenfeld, docente americano presso il Massachusetts Institute of Technology, (MIT). Un *FabLab* è un laboratorio dotato di strumenti e attrezzature a controllo numerico (in genere stampanti 3D, tagliatrici laser, fresatrici, plotter, attrezzi per lavori di falegnameria, meccanica, lavorazione dei metalli, ecc.) per la realizzazione di manufatti convenzionali e tecnologici, attraverso l'impiego di tecniche di prototipizzazione rapida supportate dalle tecnologie digitali. Negli ultimi anni l'abbattimento dei costi di vendita di questi strumenti ha permesso la moltiplicazione di questi laboratori aperti al pubblico. Parallelamente e in parte in conseguenza alla crisi economica, accanto al concetto di *FabLab* si è diffuso il cosiddetto “fenomeno dei *makers*”, un movimento culturale che rappresenta un'estensione su base digitale del fai-da-te e che punta alla costruzione di qualcosa passando dall'idea alla realizzazione pratica, senza la mediazione del mercato [RASETTI 2015].

109 Vedi ad esempio *Dokki*, con sede ad Aarhus (Danimarca), inaugurata nel 2015 e diventata la più grande biblioteca

In questo ruolo sociale di piattaforma inclusiva nella società della conoscenza le biblioteche possono diventare incubatori di idee e di start-up di cittadini e di piccole imprese: in merito a ciò RASETTI [2015] e PAIANO [2015] sono concordi nel sostenere l'importanza del coworking collaborativo all'interno delle biblioteche pubbliche italiane¹¹⁰ dal momento che “le opportunità di apprendimento offerte nei *makerspace* permettono di sperimentare interessanti contaminazioni con i servizi tradizionali, sostenendo nuovi percorsi di innovazione sul fronte della condivisione di esperienze da parte dei cittadini e sul fronte della produzione stessa del servizio bibliotecario” (RASETTI [2015]).

4.5 Il “caso” Idea Store

Gli Idea Stores inglesi rappresentano un modello significativo di istituzione culturale con un forte orientamento ai concetti di apprendimento permanente, di accesso all'informazione locale nonché, come rilevato da GALLUZZI [2008], un'interessante esperienza di costruzione di nuove biblioteche integrate nel contesto urbano, dotate di servizi innovativi ed attraenti ed appositamente realizzate con un linguaggio architettonico tipico delle grandi strutture commerciali.

Il progetto di costruzione è stato avviato nel 1999 per conto della municipalità di Tower Hamlets¹¹¹, quartiere cosmopolita londinese che, all'epoca, puntava a fronteggiare il declino delle biblioteche di quartiere (GALLUZZI [2008]). Prima della creazione di queste strutture - la prima

della generazione di biblioteche moderne e ibride in Scandinavia [BECH-PETERSEN 2017]; e, *FryskLab*, in Olanda, il primo *FabLab* europeo su ruote iniziato da una biblioteca (Biblioteca provinciale Friesland, 2012) [CASO 2016].

110 Pur non essendo ancora una realtà ben consolidata, in Italia si possono comunque menzionare due esempi interessanti di *makerspace* nelle biblioteche pubbliche. Essi sono l'*American Corner YouLab* presso la Biblioteca San Giorgio di Pistoia, e l'*Hubout Makers Lab* presso il Centro culturale/Biblioteca del Pertini di Cinisello Balsamo.

Gli *American Corner* (detti anche *American Space*) sono spazi ospitati presso istituzioni culturali di vari paesi del mondo, nei quali il Dipartimento di Stato del Governo degli Stati Uniti, con l'appoggio operativo della locale Missione Diplomatica, finanzia la realizzazione di iniziative culturali, eventi, conferenze, incontri e altre opportunità rivolte alla popolazione locale, con l'intento di promuovere la conoscenza della lingua e della cultura degli Stati Uniti [RASETTI 2015]. L'*American Corner YouLab di Pistoia* è un progetto nato nel 2013 dalla collaborazione tra l'Ambasciata USA in Italia e la Biblioteca San Giorgio di Pistoia, con lo scopo di creare un centro di innovazione digitale aperto principalmente ai ragazzi e ai giovani, i quali possono utilizzare una ricca dotazione di strumentazione audio-video ed informatica per apprendere nuove competenze e maturarle fino ad arrivare alla realizzazione di prodotti digitali spendibili anche sul mercato. I progetti saranno poi condivisi in una rete di apprendimento sociale che incrementerà la partecipazione e la collaborazione con la comunità locale e con gli Stati Uniti [BIBLIOTECA SAN GIORGIO PISTOIA 2013].

L'*Hubout Makers Lab* del Pertini di Cinisello Balsamo viene aperto una volta alla settimana, il giovedì dalle ore 18, per lo sviluppo di progetti e percorsi sul territorio con stampanti 3D, Arduino, plotter da taglio [COMUNE DI CINISELLO BALSAMO 2017].

111 Tower Hamlets è un quartiere dell'East End londinese, un'area centrale densamente popolata seppur economicamente fra le più disagiate della città e caratterizzata da un alto tasso di analfabetismo. Vi abitano più di 270.000 residenti di cui circa il 50% è costituito da immigrati, in particolare dal Bangladesh e quindi di religione islamica [WIKIPEDIA 2020i].

delle quali inaugurata nel 2002 e l'ultima aperta nel 2013¹¹² - nel quartiere di Tower Hamlets solo il 18% dei residenti utilizzava i servizi di biblioteca a fronte di una media nazionale britannica del 48% [FOSSATI 2011 p. 32]. A tal fine fu svolta un'indagine di mercato coinvolgendo gli utenti potenziali dell'area di riferimento, dai quali emerse che le biblioteche sarebbero state maggiormente sfruttate se queste fossero state collocate in aree di maggiore frequentazione, in particolare in contesti con un'offerta più variegata di servizi e di attività per il tempo libero e vicini alle aree commerciali, alle stazioni dei mezzi pubblici ed ai luoghi di ristorazione (GALLUZZI [2008]).

Il *brand Idea Store* si identifica, appunto, come una rete di centri polivalenti, uno spazio aperto per le idee, una zona di contatto tra saperi dotata di servizi bibliotecari, corsi di formazione e per il tempo libero per adulti e famiglie, servizio informazioni, caffetterie e gallerie d'arte. Per la realizzazione di questo brand i responsabili del progetto, tra i quali vi figura anche l'italiano Sergio Dogliani, hanno coinvolto uno studio di Londra che si occupava non solo di architettura ma anche di comunicazione e marketing [AGNOLI 2008]. Il successo dei cinque stores finora realizzati si è basato sulla creazione di un'immagine dell'istituzione in netta contrapposizione con quella austera delle biblioteche inglesi di età vittoriana, che sembrava scoraggiarne la frequentazione e la partecipazione degli utenti. Inoltre il termine "store" racchiude in un'unica struttura concezioni diverse della biblioteca: non soltanto luogo di deposito, di conservazione e di preservazione dei saperi ma anche un luogo finalizzato ad un'offerta commerciale e specchio delle molteplici identità urbane ivi presenti (GALLUZZI [2008]).

I principali punti di forza del progetto Idea Store si possono sintetizzare come segue¹¹³:

- 1) gli stanziamenti economici sono stati notevoli e, soprattutto nella fase iniziale del progetto, sono state investite molte risorse in attività promozionale (localizzazione dei nuovi edifici e pubblicizzazione dei servizi);
- 2) gli Idea Stores puntano a un'apertura su sette giorni alla settimana, sono aperti con orario continuato e, possibilmente, sono coordinati con gli orari dei negozi circostanti ed in linea con i ritmi e l'organizzazione di vita propri della società contemporanea;
- 3) i servizi sono fortemente orientati all'utente e rispondenti ai bisogni locali;
- 4) il brand punta al superamento dell'immagine tradizionale delle biblioteche e delle strutture per la formazione degli adulti, innovandole sia in termini di immagine sia nei servizi;

112 TOWER HAMLETS COUNCIL [2019].

113 In base alle analisi svolte rispettivamente da GALLUZZI [2008, punti 1-5], AGNOLI [2009 p. 89-90, punti 6-10] e FOSSATI [2011, punto 10].

- 5) tutte le strutture si propongono come luoghi dove le persone possono incontrarsi e godere della compagnia reciproca, giocando un ruolo sociale significativo e contribuendo ad accrescere la qualità della vita all'interno del quartiere;
- 6) le biblioteche sono collocate in contesti ed edifici di nuova realizzazione, attraenti ed accessibili, oppure inserite in mercati preesistenti. In entrambi i casi lo scopo è quello di invitare le persone a trascorrervi il proprio tempo libero;
- 7) tutte le strutture hanno un accesso a livello della strada che immette direttamente nei servizi, senza gradini o altre barriere;
- 8) per la realizzazione degli edifici sono stati usati materiali tipici delle strutture commerciali e dell'industria del divertimento (es. linoleum, sedie e tavoli di uso corrente, grandi cartelli segnaletici, schermi televisivi al plasma);
- 9) tutte le strutture offrono punti di ristoro (caffetteria);
- 10) la gran parte del personale ingaggiato è di origini etniche simili a quelle degli abitanti del quartiere, con una formazione *customer-oriented*; indossa una divisa di riconoscimento e si qualifica come *staff floorwalking* avendo infatti il compito di circolare per i reparti anziché di stare chiuso in ufficio o in postazioni fisse dietro ai banconi¹¹⁴.

Secondo FOSSATI [2011 p. 33] e GALLUZZI [2008] le caratteristiche più incisive che distinguono l'esperienza del brand Idea Store dalle biblioteche pubbliche tradizionali sono lo stretto legame creato tra il servizio bibliotecario e la formazione permanente. Non a caso, il logo Idea Store è corredato dalla dicitura "*Library Learning Information*" (fig. 4) volta ad evidenziare la caratteristica di queste strutture di essere "biblioteche circolanti" a misura della comunità, favorendo un'alta circolazione del materiale bibliografico in quanto dotate di una significativa sezione di reference e di un'ampia collezione di libri, cd e dvd. Per la collocazione del materiale viene ancora adottata la Classificazione Decimale Dewey ma le strutture sono dotate di scaffali ricurvi e di arredi espositivi che ricordano le grandi librerie multimediali (fig. 5), rendendo più semplice il *browsing* e la scelta dei "prodotti" a disposizione (GALLUZZI [2008]).

114 La politica del personale adottata negli Idea Stores ha suscitato diverse critiche all'interno della comunità bibliotecaria in particolare per quanto attiene all'aspetto professionalità e alle competenze richieste ai nuovi assunti, ai quali non si chiede di avere una formazione approfondita in biblioteconomia ma piuttosto di essere in possesso di alcuni requisiti, quali la capacità di interagire con le persone, l'intraprendenza, "l'amichevolezza", oltre alla conoscenza della realtà sociale in cui si opera [FOSSATI 2011 p. 36-37].



Fig. 4. *Il logo Idea Store.* Fonte: sito Web istituzionale <<https://www.ideastore.co.uk/>> (ultima consultazione: ottobre 2020).



Fig. 5. La zona di esposizione delle novità e delle selezioni proposte dalla biblioteca [GALLUZZI 2011 p. 11].



Fig. 6. La vetrina dell'Idea Store di Whitechapel [GALLUZZI 2011 p. 7].

Allo stesso modo le vetrine esterne degli edifici sono utilizzate per esporre materiale bibliografico attraente e di attualità (fig. 6). All'interno si trovano diversi punti di *quick choice* per un'offerta di proposte di lettura ancora più rapida. L'offerta dei servizi alla persona è ampia e caratterizzata da biblioteca, corsi di formazione e per il tempo libero, informazione, Internet gratuito, caffetteria, nido temporaneo per i genitori che frequentano le attività formative.

In merito alla variegata offerta di corsi - che spaziano dal cucito alla danza - l'obiettivo è quello di accrescere il livello culturale, le possibilità professionali e l'integrazione sociale dei cittadini residenti sia inglesi che immigrati, prevedendo anche corsi gratuiti per i disoccupati, totalmente finanziati con contributi statali e finalizzati al rilascio di una qualifica professionale (FOSSATI [2011 p. 33-34]).

Un'altra tendenza consolidatasi nel tempo è stata la convergenza fisica con alcuni servizi offerti dalle autorità locali pur mantenendo distinte le finalità e il personale: infatti in alcuni giorni della settimana vengono messi a disposizione del Comune degli spazi destinati agli “*One Stop Shop*”, ovvero a servizi che corrispondono grosso modo ad una versione itinerante degli Uffici Relazione con il Pubblico presenti in Italia [GALLUZZI 2011 p. 9].

Infine negli Idea Stores vengono realizzate alcune iniziative collaterali a servizio della comunità a dimostrazione dell'importanza “di creare *partnerships* con altri enti pubblici e privati per offrire servizi formativi e culturali più articolati e completi ai cittadini” [GALLUZZI 2010].

Tra questi vi figurano:

1. *Legal advice*: consigli legali per questioni attinenti alla casa, accesso a contributi pubblici, problemi di debiti, impiego, immigrazione.
2. *Employability*: attività di supporto alla ricerca e all'offerta di lavoro.
3. *Feel better with a book*: gruppi di lettura per persone con problemi di disagio, gestiti da personale specializzato.
4. *Golden time*: incontri di aggiornamento sui nuovi acquisti rivolti agli ultracinquantenni.
5. *Toy library*: scambio di giocattoli per i bambini sino a cinque anni, gestiti da genitori volontari.
6. *Healthy living*: servizio di informazione sull'assistenza sanitaria¹¹⁵.

4.6 Nuove tendenze: biblioteche pubbliche o piazze del sapere?

Il modello di biblioteca pubblica proposto da Idea Store non è stato esente da critiche fra gli addetti ai lavori: il dibattito non ha riguardato soltanto i criteri di selezione del personale ma ha coinvolto anche altri aspetti di natura identitaria, con particolare riferimento ai rischi legati ad un possibile stravolgimento delle specificità della biblioteca pubblica¹¹⁶.

Mentre gli Idea Stores sono stati molto apprezzati dai colleghi spagnoli, scandinavi e da altre realtà bibliotecarie al di fuori dell'Europa, in Italia si è creata una divergenza molto netta fra i sostenitori e gli oppositori di quella che è stata vista come una vera e propria una evoluzione della biblioteca pubblica verso logiche commerciali, proponendone varie definizioni tra le quali possiamo citare “*biblioteca-libreria*” [GALLUZZI 2008], “*piazze del sapere*” [AGNOLI 2009], “*multipurpose library*” [GALLUZZI 2009], “*cattedrali laiche del consumo culturale*” [RASETTI 2004 p. 50], “*biblioteca sotto mentite spoglie*” [SALARELLI 2009 p. 252].

Fra le terminologie summenzionate le “piazze del sapere” è probabilmente l'espressione più nota ed attinge dal fortunato saggio di Antonella Agnoli [2009], in cui l'esperienza inglese viene proposta come esempio di biblioteca innovativa al quale anche le istituzioni italiane dovrebbero attingere, pur riconoscendo che tale formula, basata sul connubio tra biblioteca e formazione permanente, rappresenti un'iniziativa strategica studiata appositamente per la realtà britannica dove, - come si è visto in precedenza - le biblioteche pubbliche hanno un ruolo fondamentale

115 Per una disamina più dettagliata si rimanda a GALLUZZI [2011 p. 9] in merito ai punti 1-2, 6; e, FOSSATI [2011 p. 34] in merito ai punti 3-5.

116 Il dibattito sulla questione del ruolo e delle modalità della biblioteca pubblica nel nostro paese è molto ampio ed è tuttora in corso: per lo scopo del presente capitolo non si è ritenuto opportuno fornire un elenco esaustivo di tutti i contributi sul tema, peraltro già affrontato nel precedente cap. 1. Relativamente al periodo 2005-2010 risulta comunque utile segnalare l'analisi molto accurata svolta da VENTURA [2010 p. 23-24].

nell'istruzione della popolazione locale. Se AGNOLI [2009 p. 90] e FOSSATI [2011 p. 33] sono concordi nel ritenere che l'esportazione a scatola chiusa del modello inglese potrebbe non essere ugualmente applicabile al contesto bibliotecario italiano, tuttavia insistono sulla necessità di studiare in maniera approfondita i bisogni del bacino di utenza e da questi sviluppare il relativo posizionamento delle biblioteche nelle rispettive comunità di riferimento, scelta che infatti sembra rivelarsi vincente per la municipalità di Tower Hamlets con il progetto Idea Store¹¹⁷ (AGNOLI [2009 p. 91-92]).

Ritornando alla tesi delle “piazze del sapere”, secondo Agnoli le biblioteche del futuro dovrebbero ispirarsi all'antica concezione delle piazze cittadine che, all'interno del tessuto urbano e sociale, rappresentavano il luogo di incontro, di esercizio della democrazia e di scambio tra le culture. Dal momento che nella società contemporanea le piazze sembrano svuotarsi a favore di altri spazi di aggregazione - soprattutto degli *shopping mall* - la tesi è che le biblioteche, per sopravvivere, dovrebbero essere ristrutturate come vere e proprie piazze coperte e diventare, in tal senso, luoghi dove *fermarsi, rilassarsi, conversare, apprendere e condividere*.

Prendendo come punto di partenza la tesi di Bernard Lahire, Agnoli sostiene che modernizzazione delle biblioteche pubbliche parta anche dall'abbattimento del brand di istituzioni detentrici di opere (i libri) da fruire con un certo “rispetto” e in maniera “distaccata” a favore invece di un nuovo riposizionamento della biblioteca che ne restituisca l'immagine di spazio da fruire in maniera “partecipativa”. Per giungere a questo tipo di fruizione l'utenza dovrebbe avere la percezione di un ambiente ad essa familiare ed in particolar modo di un bene pubblico detentore di valori impliciti come la cooperazione, il dibattito e la solidarietà.

Secondo AGNOLI [2009 p. 77] la ricchezza e la vitalità della vita collettiva sono fattori determinanti per il successo delle biblioteche pubbliche: nello specifico l'autrice attinge da Ray Oldenburg¹¹⁸ il concetto di «terzo luogo» (in inglese *third place*), annoverandovi anche le biblioteche in quanto istituzioni dotate delle caratteristiche necessarie ad essere percepite come luoghi pubblici non legati né al lavoro né alla residenza ma semplicemente come centri di aggregazione spontanea, luoghi di incontro dove le persone possono stare insieme per il solo piacere di farlo. In qualità di «terzo luogo» le biblioteche devono avere le caratteristiche della

117 Dal 2002 al 2009 gli stanziamenti per gli acquisti degli Stores inglesi sono aumentati del 92% con una spesa di 700.000 euro all'anno per l'acquisto dei libri nuovi [DOGLIANI 2009 p. 263]. Inoltre l'utenza in pochi anni è quadruplicata: il 53% dei residenti utilizza abitualmente i servizi ed in uno degli store si arriva ad una media di 2.000 presenze al giorno; le strutture sono aperte sette giorni alla settimana, con un aumento del prestito di libri pari al 27% [DOGLIANI 2012].

118 L'autrice fa riferimento in particolare a Oldenburg R. (1999), *The Great Good Place*, Da Capo Press, e, Oldenburg R. (2002), *Celebrating the Third Place*, Da Capo Press.

neutralità, della libertà di accesso e dell'eguaglianza, inoltre devono essere garanti della *convivenza sociale*.

Si legge infatti:

“Prima di tutto, devono essere posti *neutrali*, non connotati per l'appartenenza a una persona, a un'associazione, a un'organizzazione politica o religiosa. [...] Per Oldenburg, devono essere posti «dove gli uomini possono andare e venire come vogliono, nei quali a nessuno è richiesto di fare da padrone di casa e in cui tutti si sentono a loro agio».

Il secondo requisito è quello di essere dei *luoghi di eguaglianza*, in cui non si chiede a nessuno se fa il notaio o il pompiere, se si guadagna da vivere come operaio o come professore. [...]

Infine, i luoghi popolari sono quelli in cui la conversazione è «vivace, scintillante, colorita, coinvolgente». [...] La pratica quotidiana del confronto è necessaria per sostenere riflessioni politiche più formalizzate e impegnative, è un indispensabile addestramento alla democrazia. [...] Perfino gruppi impegnati in attività apparentemente banali come le gite domenicali o il ballo del giovedì sera sono luoghi di socialità necessari per l'apprendistato della cittadinanza. Questo tessuto di relazioni che rendono più piacevole la vita quotidiana, stimolano lo sviluppo economico e favoriscono l'autogoverno viene chiamato «capitale sociale»: una biblioteca pubblica ben gestita è un luogo che aumenta il capitale sociale di un territorio. [...]

La perdita dell'abitudine a ritrovarsi e confrontarsi in piazza, al bar, dal parrucchiere è uno dei molti motivi che rendono la nostra democrazia un guscio vuoto. Non saranno l'urbanistica, da sola, né tanto meno le biblioteche a invertire questo processo, ma certo abbiamo bisogno di *third places*, luoghi che accolgono tutti e favoriscono esperienze collettive anche apparentemente banali. Le biblioteche pubbliche ospitano materiali e *persone* di ogni tipo, quindi sono esattamente [...] luoghi di esperienze comuni, territori dove il cittadino può venire in contatto con punti di vista diversi” (AGNOLI [2009 p. 78-80]).

Fra le peculiarità essenziali ad una piazza del sapere, Agnoli non manca inoltre di ribadire le seguenti strategie che comportano un generale ripensamento di ogni aspetto della singola realtà bibliotecaria (dagli arredi, alla comunicazione, alle strutture, al personale, ...). Esse sono:

- coinvolgimento degli internauti nella creazione di nuovi contenuti (blog, forum, ...) per il portale bibliotecario;
- nella comunicazione con il cittadino utilizzo di un linguaggio comprensibile, immediato, non specialistico, prendendo spunto dal linguaggio della società dei consumi, più familiare ed universale;
- tenere presente che l'atteggiamento degli utenti si è allineato a quello dei consumatori: ciò significa che per mantenere alta l'attrattiva del pubblico è necessario, da una parte, aumentare l'assortimento di prodotti, di servizi e di spazi; dall'altra, rendere la biblioteca un luogo di interazione tra le persone, di svago, di scoperta, di esperienze condivise anche casualmente (AGNOLI [2009 p. 157-159], [2011a]).

Nell'analisi del rapporto tra la biblioteca pubblica e la città contemporanea, GALLUZZI

[2009, 2010] ha rilevato l'emergere di una nuova tendenza in diverse città, nazionali ed internazionali, consistente nella nascita di nuove biblioteche in risposta ad esigenze di riqualificazione urbana e nelle quali il ruolo di promozione sociale è ritenuto altrettanto importante di quello culturale, educativo e informativo¹¹⁹. Si legge che nelle città

“l'identità del singolo è sempre più definita dall'essere parte di quei piccoli gruppi che, pur non essendo omogenei in termini di appartenenza sociale, condividono, in modo intenso ma transitorio, le stesse passioni, emozioni, approcci etici. Ciascuno di questi gruppi ha i propri riti e oggetti di culto e costituisce una nicchia, che però non esaurisce la rete di appartenenze del singolo; al contrario, ogni individuo partecipa di nicchie diverse in base ai suoi interessi e ai diversi momenti della vita” (GALLUZZI [2010]).

In questo contesto il fenomeno delle nicchie rappresenta una specie di trasposizione del paradigma economico della *coda lunga*¹²⁰ al mondo fisico delle città e risulta implicitamente collegato al modello emergente della biblioteca-piazza del sapere: così come il progresso tecnologico di Internet ha favorito la vendita online di prodotti di nicchia, potendo aggregare in banche dati specializzate un elevato numero di distributori, collezionisti e privati cittadini, allo stesso modo le città si possono considerare l'equivalente fisico del *marketplace* virtuale, in quanto luoghi di offerta di una vasta gamma di servizi e prodotti anche molto specifici nonché luoghi dove vi confluiscano diversi tipi di comunità (GALLUZZI [2010]).

In che modo dunque il paradigma della coda lunga esercita un impatto sulle biblioteche pubbliche cittadine? Nelle aree urbane le biblioteche pubbliche sono spesso ritenute le istituzioni più idonee alla promozione delle relazioni sociali dei residenti e, soprattutto, dei cosiddetti *city users* ovvero di coloro che utilizzano i servizi della città pur senza risiedervi. GALLUZZI [2009, 2010] ed AGNOLI [2009] sono sostanzialmente d'accordo nel ritenere che gli investimenti delle amministrazioni cittadine vadano a finanziare sempre di più i progetti bibliotecari in grado di esercitare un forte impatto su residenti e city users, ma che questo successo sia in larga parte

119 La ricerca di Galluzzi si è concentrata sullo studio di alcune biblioteche italiane, dell'Europa continentale e del mondo angloamericano aperte dopo il 2000. Tra le biblioteche italiane vi figurano la Biblioteca Salaborsa di Bologna (2001) e la Biblioteca San Giorgio di Pistoia (2007).

120 Il fenomeno della “coda lunga” è stato coniato nel 2004 dal giornalista americano Chris Anderson, autore dell'articolo *The Long Tail* pubblicato sulla rivista «Wired» e in seguito diventato un libro di successo, tradotto anche in italiano (*La coda lunga: da un mercato di massa a una massa di mercati*, traduzione di Susanna Bourlot, Torino, Codice, 2007 (*The long tail: why the future of business is selling less of more*, New York, Hyperion, 2006). La coda lunga rappresenta il nuovo paradigma economico teorizzato da Anderson in seguito all'impatto di Internet sul mercato dei prodotti digitali. In particolare, Anderson ha rilevato che, mentre l'economia mondiale in ambiente analogico era quasi esclusivamente basata sui prodotti di massa, con Internet si sono invece affermati i mercati di nicchia. Per spiegare questa teoria Anderson ha esemplificato su un grafico l'andamento delle vendite dei brani musicali di alcune popolari piattaforme on-line (le cosiddette “hits”) e quelle dei prodotti di nicchia, dimostrando che nel breve periodo i primi vendono moltissimo, ma sono in numero estremamente limitato, mentre i secondi vendono pochissimo se presi singolarmente ma nel loro insieme possono produrre un guadagno sostanzialmente paragonabile a quello dei mercati di massa.

determinato dalla capacità di adeguare l'impianto concettuale delle biblioteche pubbliche alle dinamiche della società contemporanea, orientate alla concentrazione di diversi tipi di servizi e di esperienze (dal divertimento allo shopping, dalla cultura ai servizi pubblici), proprio come accade nel paradigma virtuale della coda lunga. La sopravvivenza sembra dunque risiedere nella capacità di adeguare le biblioteche pubbliche allo stile di vita contemporaneo della città, dove non risulta attraente un'offerta generica caratterizzata da una possibilità di scelta troppo limitata.

Al contrario, secondo GALLUZZI [2010] la progettazione di nuovi istituti, così come la rivalutazione delle funzionalità di quelli già esistenti, dovrebbero tenere in considerazione le seguenti questioni:

- le biblioteche pubbliche centrali dovrebbero esserelocate in edifici grandi e funzionali, dotate di un'offerta bibliografica molto ampia che comprenda sia i bestsellers sia le nicchie, con orari di apertura estesi ed una vasta gamma di servizi in grado di svolgere un ruolo sociale e di intrattenimento, oltre che prettamente culturale;
- le biblioteche locali e di quartiere, non potendo sopravvivere al di sotto di determinate dimensioni, dovrebbero puntare sulla specializzazione in base alle caratteristiche proprie dell'area di riferimento e quindi integrare con servizi aggiuntivi l'offerta complessiva del territorio;
- le biblioteche pubbliche dovrebbero costituire un punto di riferimento per altri servizi informativi, culturali, educativi e di intrattenimento presenti sul territorio, in linea con l'esperienza anglosassone degli *one-stop-shops*, dove i cittadini possono usufruire dei servizi più vari ed ottenere molteplici risposte non esclusivamente di tipo bibliografico.

In merito al ruolo che le biblioteche pubbliche italiane possono incarnare in una città contemporanea risultano interessanti gli studi del *San Giovanni di Pesaro* e della *Salaborsa di Bologna*, rispettivamente analizzati da AGNOLI [2009] e da GALLUZZI [2009, 2010].

Entrambe le biblioteche sono site nel centro storico cittadino; inoltre un altro aspetto che le accomuna, oltre al grande successo in termini di pubblico e di impatto sulla vita sociale dei residenti, è la sede in edifici preesistenti e riadattati a funzioni bibliotecarie in epoca relativamente

recente trattandosi infatti di istituzioni progettate ed inaugurate all'inizio del Duemila^{121 122}.

Tra i vari punti di forza che caratterizzano il San Giovanni, Agnoli ne evidenzia la forte integrazione, a livello urbanistico, tra i servizi pubblici e le abitazioni, aspetto che ha prodotto benefici sia in termini di valorizzazione dell'area circostante sia per la frequentazione della biblioteca. Il brand scelto nella fase progettuale ha puntato sull'immagine di un luogo di qualità in grado di offrire servizi differenziati ai vari tipi di pubblico, creando varie nicchie nelle sezioni al piano terra, visibili dall'esterno, similmente alle vetrine dei negozi su una strada coperta (fig. 7).

121 La Biblioteca San Giovanni di Pesaro è stata inaugurata nel 2002 ed è collocata nell'ex Convento della chiesa di San Giovanni, restaurato nel 2001. Dal 2001 al 2008 Antonella Agnoli è stata direttore scientifico del progetto di ristrutturazione. L'idea di base è stata quella di creare uno spazio innovativo, ben caratterizzato e funzionale ad una biblioteca effettivamente "luogo di tutti, non commerciale, dove stare bene". La Biblioteca San Giovanni rappresenta una "strada coperta" che collega via Passeri con Via Severini, due vie marginali del centro storico; concettualmente questa scelta architettonica richiama volutamente la logica del *passage* ovvero della biblioteca come luogo di flussi, di incontri e non di studio silenzioso. Seguendo l'esempio degli Idea Stores inglesi, il San Giovanni ha optato per l'apertura anche il sabato e la domenica pomeriggio, puntando ad essere un possibile punto di incontro anche per i giovani e cercando di costruirsi un'immagine "trendy", più simile ad una grande libreria che a una biblioteca di conservazione (AGNOLI [2009 p. 92-97]). Per ulteriori approfondimenti si rimanda alla sezione relativa nel sito web del Comune di Pesaro <<http://www.comune.pesaro.pu.it/cultura/biblioteca-san-giovanni/>>.

122 La Biblioteca Salaborsa di Bologna è stata aperta nel 2001 e nel 2008 è stata riorganizzata ed ampliata. Il progetto di ristrutturazione, denominato "Parco urbano di piazza Maggiore", costituisce un efficace intervento architettonico non solo dal punto di vista bibliotecario ma anche dal punto di vista urbanistico, avendo infatti trasformato il Palazzo comunale e l'area circostante – il cui nucleo originario risale all'inizio del 13. secolo – in uno spazio culturale e sociale della città, dove trovano sede non solo la biblioteca/mediateca ma anche le sedi istituzionali, i musei, le collezioni d'arte. In particolare la Salaborsa si sviluppa intorno ad una vera e propria piazza coperta attorno alla quale convergono tutti gli spazi. Fin dalla fase progettuale questa istituzione si propone da un lato come biblioteca pubblica tradizionale, dall'altro come audioteca/videoteca e spazio di aggregazione e di svago. L'obiettivo è quello di essere "la biblioteca di tutti", di soddisfare i bisogni informativi e sociali di tipologie di utenti diversi e di renderne possibile la convivenza mediante un'opportuna organizzazione interna degli spazi. Nel panorama biblioteconomico italiano la Salaborsa ha raccolto pareri discordanti che oscillano tra entusiastiche adesioni a giudizi negativi da parte di chi la considera un "supermercato del libro". D'altra parte questa definizione non è stata attribuita a caso: l'altissimo tasso di presenze e di prestiti contribuisce a rendere questa istituzione una biblioteca pubblica "di massa" a tutti gli effetti [GALLUZZI 2009]. Per ulteriori approfondimenti si rimanda al sito Web della biblioteca <<https://www.bibliotecasalaborsa.it/home.php>>.



Fig. 7. *Pesaro, Biblioteca San Giovanni.* La strada coperta che collega Via Passeri a Via Severini.
<<http://www.comune.pesaro.pu.it/cultura/biblioteca-san-giovanni/>>, ultima visita: ottobre 2020.

Contrariamente al San Giovanni, il complesso architettonico della Salaborsa di Bologna non ha reso possibile l'espedito della “vetrina commerciale” per attirare l'attenzione dei visitatori; ciononostante gli investimenti dell'amministrazione bolognese hanno seguito sostanzialmente i medesimi obiettivi del comune di Pesaro, caratterizzando la Salaborsa “da un lato, nelle dimensioni delle collezioni e degli spazi e, dall'altro, nella loro varietà e differenziazione. Queste due caratteristiche insieme le hanno permesso di accogliere molte nicchie differenti per quanto riguarda i tipi di usi (biblioteca come luogo per incontrarsi, socializzare, leggere, studiare, trascorrere il tempo libero, fare una passeggiata, giocare con un videogioco, guardare un film, ascoltare musica, chiedere informazioni e così via) e i tipi di esigenze informative (da quelli di base a quelli degli appassionati e dei ricercatori in quasi tutti i domini e campi disciplinari)” (GALLUZZI [2010]).



Fig. 8. *Bologna, Biblioteca Salaborsa.* Veduta dall'alto della piazza coperta al piano terra. Fonte: sito Web della biblioteca <https://www.bibliotecasalaborsa.it/documenti/utilizzo_degli_spazi_di_salaborsa#top>, ultima visita: ottobre 2020.

Altri due casi interessanti di biblioteche pubbliche che si sono allineate al modello delineato da Agnoli sono sicuramente la *San Giorgio di Pistoia*¹²³ e il centro culturale *Multiplo di Cavriago*, del quale si parlerà più avanti.

123 La Biblioteca San Giorgio di Pistoia è stata aperta al pubblico ad aprile 2007, presso l'antico stabilimento delle Officine San Giorgio dalle quali ne deriva il nome. La riqualificazione dell'area industriale, che versava in stato di abbandono da decenni, ha avuto un impatto significativo sulla comunità cittadina: non a caso, fin dalla sua inaugurazione la San Giorgio risulta la meta preferita fra tutti gli altri spazi ad accesso libero. Inoltre dal 2007 le statistiche di servizio indicano un altissimo livello di gradimento, facendo di questa biblioteca un'eccellenza a livello nazionale e internazionale sul fronte dei servizi educativi per la prima infanzia [RASETTI 2012]. La San Giorgio si attribuisce varie definizioni fra le quali si citano “biblioteca per tutti”, “glocale”, “flessibile”, “plurale”; questa struttura si configura come una vera e propria piazza cittadina presso la quale sono presenti servizi di informazione generale, di orientamento all'uso della biblioteca, bookshop, caffetteria, auditorium, servizi di informazioni di comunità e di utilità per la cittadinanza. Riguardo all'organizzazione bibliografica, la San Giorgio ha scelto di collocare i libri di narrativa secondo la modalità di allestimento in uso nelle librerie ovvero per generi letterari (es. thriller, fantasy, romanzo storico, rosa, ...), di fatto rompendo con la tradizione bibliotecaria che generalmente adotta la Classificazione Decimale Dewey anche per la collocazione a scaffale [GALLUZZI 2009 p. 124-127]. Per ulteriori approfondimenti si rimanda al sito web della biblioteca <<https://www.sangiorgio.comune.pistoia.it/>>.

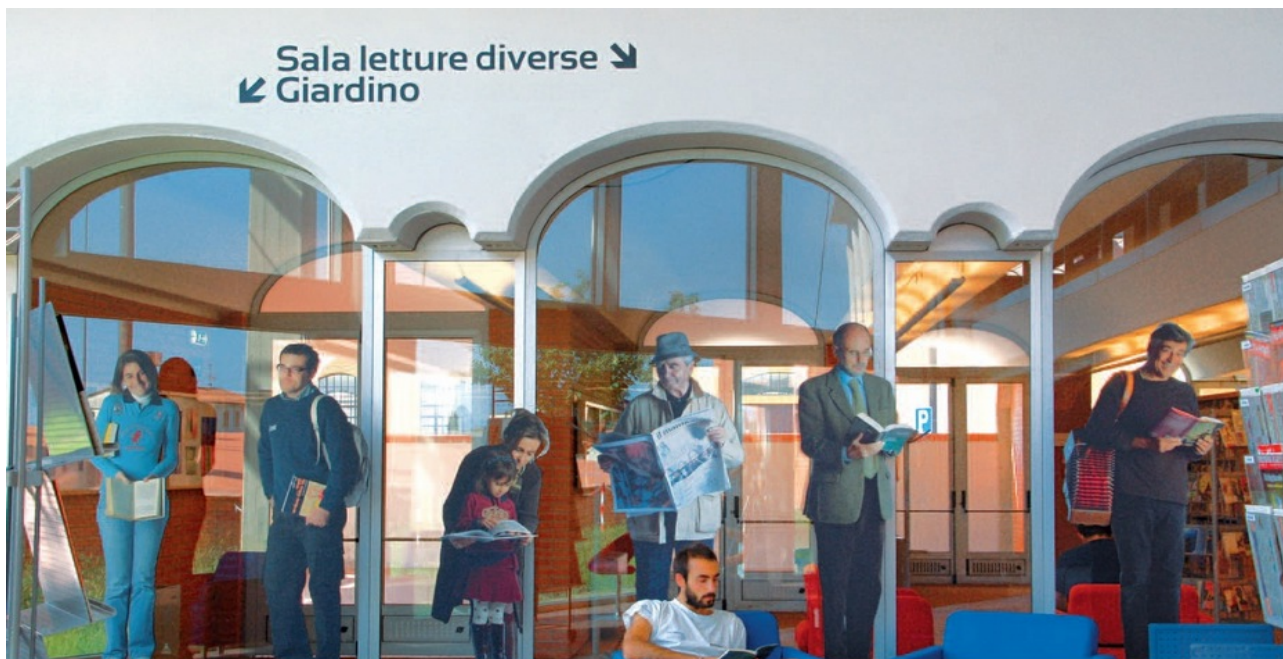


Fig. 9, 10, 11. Pistoia, Biblioteca San Giorgio. In alto, le sagome dei lettori che “passeggiano” all’interno della biblioteca. Al centro, accesso tramite QRCode ai video “Ti spiego la San Giorgio a modo mio”. In basso, gli studenti dell’istituto agrario di Pistoia al lavoro con la loro insegnante nel giardino della biblioteca [RASETTI 2012 p. 11, 20].

In questa sede risulta molto difficile elencare tutti i fattori che contraddistinguono la biblioteca San Giorgio come una delle principali piazze del sapere nel panorama bibliotecario italiano, tuttavia si può constatare che la creazione di una vasta rete di alleanze e l'utilizzo efficace di molteplici strumenti comunicativi rappresentino due elementi di rilievo nel processo di consolidamento della biblioteca pistoiese in poco più di dieci anni di attività. In particolare, la San Giorgio ha puntato sull'azione comunicativa con i cittadini ancora prima della sua apertura, affidandosi ad un team di esperti per la realizzazione del logo, delle campagne fotografiche e per la produzione di tutti i materiali connessi all'inaugurazione, alcuni dei quali piuttosto originali come ad esempio le sagome a grandezza naturale dei *lettori-testimonial* a passeggio tra le sale, oppure la realizzazione di percorsi alla sede della biblioteca mediante la timbratura dei marciapiedi con il logo della San Giorgio [RASETTI 2012 p. 10-11]. La biblioteca ha un proprio sito Web e dal 2010 è attiva la newsletter "*La San Giorgio per te*" a cadenza settimanale e suddivisa in rubriche, con più di 12.000 indirizzi attivi per un totale di 600.000 messaggi di posta elettronica all'anno¹²⁴. Il registro comunicativo utilizzato nel sito Web, nella newsletter e nelle guide ai servizi è aderente al modello della *biblioteca sociale* in quanto è appositamente informale, semplice, vicino alla vita delle persone comuni. Inoltre la Biblioteca San Giorgio è presente nelle piattaforme *social* non solo per la pubblicizzazione di servizi, news ed eventi ma anche nella veste di creatore di contenuti¹²⁵.

La particolarità del *Multiplo di Cavriago*, oltre ad essere al tempo stesso uno spazio culturale e ricreativo nonché una struttura dagli investimenti importanti in un periodo di contrazione della spesa pubblica, consta nei record di presenze e di iscritti in proporzione alle dimensioni medio-piccole del contesto territoriale di riferimento, a dimostrazione che l'impianto concettuale della biblioteca "sociale" non è prerogativa esclusiva dei grandi contesti urbani ma può funzionare con elevato successo anche in centri minori¹²⁶.

124 Dati aggiornati a gennaio 2013 [RASETTI 2013 p. 8].

125 Il team che si occupa del profilo della Biblioteca San Giorgio nei social network Facebook e Twitter ha il compito di offrire un'accurata e documentata vetrina sulle iniziative in corso, anche mediante la creazione di contenuti di qualità per suggerire occasioni di approfondimento e di condivisione ai visitatori-follower. Ad esempio, se nella sala cinema viene proiettato un film, nelle pagine social viene caricato sia il trailer da vedere direttamente su YouTube, sia altri contributi utili all'arricchimento dell'esperienza personale associabili a quella specifica notizia (es. la scheda di approfondimento ricavata da un dizionario online, una citazione tratta dal film, una proposta di lettura da associare alla visione, un invito a dire la propria sull'argomento, un'immagine da scaricare, ecc.).

Inoltre la biblioteca utilizza il canale social per sperimentare concorsi a premi che si autofinanziano grazie alla collaborazione tra la biblioteca San Giorgio e gli altri istituti culturali della città, in particolare con il teatro [RASETTI 2013].

126 Cavriago è un comune con popolazione inferiore ai 10.000 abitanti. Il progetto del Multiplo Centro Culturale, iniziato nel 2006 e conclusosi con il termine dei lavori nel 2011, ha preso spunto dagli studi di alcune realtà bibliotecarie francesi e tedesche e, naturalmente, dagli Idea Stores inglesi. In pochi anni il successo del Multiplo si è consolidato arrivando a registrare, nel 2017, più di 102.000 ingressi su 249 giorni di apertura (circa 400 presenze/giorno) ed oltre 8.000 partecipanti a corsi ed attività [REGGIO2000].

La mission del Multiplo si focalizza su quattro priorità basilari per la propria comunità:

1. Multiplo ospita tutti i servizi culturali comunali del territorio, fra cui la ludoteca, la scuola di musica, gli spazi espositivi, l'artoteca, gli atelier per i corsi, l'archivio fotografico e la sala per concerti e manifestazioni. Il complesso si propone come un'offerta molteplice e unitaria di servizi culturali nonché come luogo di sperimentazione, di esperienza, di diretta partecipazione ad attività.
2. Multiplo non è una sommatoria di servizi diversi ma si propone come un nuovo servizio che integra e fornisce pari dignità a tutte le proposte, in particolare riguardo all'arte e ai giochi. In particolare, l'offerta per il tempo libero si avvale della collaborazione sia di professionisti sia di cittadini e di altri utenti che vogliono condividere il loro sapere e le loro capacità.
3. Multiplo è un luogo per la comunità, di identità e di memoria collettiva, dove i servizi vengono aggiornati in base alla collettività di riferimento e non seguono passivamente un unico modello predefinito, perciò la modalità di fruizione proposta prevede sempre la partecipazione diretta dell'utente e non un mero consumo culturale.
4. Multiplo si prefigge di garantire alta qualità professionale ed un'organizzazione del lavoro innovativa fortemente orientata al risultato, basata su responsabilità trasversali, motivazione e gioco di squadra; ciononostante è prevista la collaborazione con il volontariato, singolo ed associato, inteso non come semplice soluzione precaria alla carenza di personale ma come un contributo essenziale al successo dell'intero progetto di servizio [VALLI 2011].

Prendendo spunto dall'analisi di VIVARELLI [2014] si può quindi dedurre che il modello biblioteca-piazza del sapere, lungi dal costituire una nuova tipologia di biblioteca pubblica efficacemente applicabile in maniera indistinta ad ogni singola realtà locale, includa in realtà diverse traiettorie interpretative attualmente presenti nell'ambito della biblioteconomia moderna. Tra queste vi figurano la visione che attribuisce *valore alla biblioteconomia sociale*, per cui la biblioteca è parte ed espressione del corpo sociale in cui è inserita; la visione che attribuisce *valore alle tecnologie digitali* viste nella loro capacità tendenziale di offrire modelli nuovi di organizzazione e comunicazione dei contenuti documentari; ed infine la visione i cui tratti fondanti si avvicinano alla *new librarianship* di Lankes, specie nella misura in cui la mission istituzionale adotta gli strumenti del marketing sociale. In questo senso «la biblioteca pubblica è vista come un luogo «terzo», «piazza» o «condensatore sociale», capace di ospitare, elaborandoli, bisogni primari e diffusi. Il posizionamento simbolico delle collezioni è relegato sullo sfondo, a vantaggio della

priorità di una socialità diffusa e generica, che poco ha a che fare con le arti tradizionali della mediazione documentaria” (VIVARELLI [2014 p. 186]) ma piuttosto aderisce al modello istituzionale ben collaudato dall'esperienza inglese degli Idea Stores¹²⁷.



Fig. 12, 13, 14. Cavriago, Centro culturale Multiplo. In alto a sinistra la caffetteria; a destra la mappa e la guida su videoimmagine. In basso una veduta interna [CONTI 2012 p. 70].

127 Oltre ai casi già citati nel presente paragrafo, risulta utile segnalare anche la realizzazione di due progetti culturali italiani che integrano servizi ed attività tradizionalmente legati alla fisionomia bibliotecaria con altri più attinenti all'intrattenimento e al tempo libero. Essi sono il *BiblioCaffè letterario di Roma*, avviato nel biennio 2007-2008 [CAMINITO 2009] e la *Mediateca del Mediterraneo di Cagliari*, inaugurata ad aprile 2011 benché il progetto iniziale risalga al 2005 [SOLIMINE 2011a]. È interessante notare come la denominazione di queste istituzioni segua l'esempio inglese e suggerisca, fin da subito, l'idea di uno spazio polifunzionale che offre molteplici servizi, comprendendone alcuni tradizionalmente non afferenti al mondo delle biblioteche ma in grado di aumentare la popolarità dell'istituzione e garantendone così una maggiore frequentazione.

5. Social media e biblioteche

5.1 Le reti sociali nella blogosfera

Il concetto di *rete sociale* (in inglese, *social network*) ricorre da tempo in varie discipline, tra cui la sociologia e l'antropologia, per indicare un insieme di individui collegati tra di loro da una forma qualsiasi di relazione sociale, come l'appartenenza alla stessa famiglia, ad un rapporto di amicizia o di lavoro, ad una conoscenza casuale [WIKIPEDIA 2020j].

La rete sociale è strettamente collegata ai concetti di *comunità* e di *gruppo*. MANETTI [2007] ritiene che la comunità sia costituita da reti sociali stabili in base alla vicinanza, fisica o di interessi, mentre il gruppo sia caratterizzato da reti sociali dinamiche costruite in base alla condivisione di un obiettivo comune.

Prendendo spunto dalle riflessioni di TÖNNIES [1963] e di SCHEIN [1970], RIVA [2010 p. 98-125] sostiene che le comunità siano costituite da legami forti come vincoli di sangue (famiglia e parentela), emozionali (amicizia), di luogo (vicinato) e che, pertanto, la comunità si fondi su un rapporto reciproco sentito dai partecipanti e fondato su una convivenza durevole, in grado di creare legami che rendono i membri simili fra loro. Al contrario, la società/gruppo è basata su legami deboli, ovvero è costituita da un insieme di soggetti che si incontrano per motivi occasionali o strumentali e si accordano per rispettare una serie di principi comuni. Se nella vita di tutti i giorni i legami “forti” hanno un ruolo centrale perché più rilevanti per l'esperienza dell'individuo, a livello sociale sono i legami “deboli” quelli che permettono ai singoli individui di allargare la propria rete di conoscenze verso nuovi soggetti e nuove esperienze.

A spostare l'interazione di un individuo verso uno o più gruppi contribuisce il livello di autostima prodotto dalla consapevolezza di far parte del gruppo, per questo motivo solo alcuni gruppi si evolvono poi in comunità e tale processo è legato a tre categorie di fattori:

1. *Fattori di partecipazione*: corrispondono alla disposizione degli individui a far parte del gruppo in base ad omogeneità culturale e di comunicazione. Per una collaborazione efficiente è necessario avere un livello elevato di condivisione di valori e obiettivi, oltre ad aver raggiunto un accordo sulle modalità di relazione e di scambio.
2. *Fattori dinamici*: corrispondono alla storia del gruppo con i suoi successi ed insuccessi, o con l'insorgere di problemi inaspettati che lo costringono a cambiare.
3. *Fattori ambientali*: la possibilità o meno di accedere alla sede della comunità, gli orari e le

modalità di accesso, sono fattori che possono ridurre le possibilità dei soggetti di contribuire alle attività del gruppo, diminuendo in essi il senso di identificazione.

Fino all'avvento dei nuovi media¹²⁸ le caratteristiche della rete sociale erano limitate da vincoli spaziali e temporali cui sono soggetti tutti gli individui e pertanto la rete sociale si rivolgeva prettamente al mondo fisico; invece con la nascita e lo sviluppo di Internet, ed in particolare del Web 2.0, la dimensione delle reti sociali si è estesa anche al mondo virtuale portando alla creazione di un nuovo spazio sociale, il *cyberspazio*, in grado di accogliere comunità e gruppi dispersi, in quanto in tale contesto sono presenti sia alcune caratteristiche delle reti sociali tradizionali (interazione, supporto, controllo sociale) sia le caratteristiche del Web (multimedialità, creatività, condivisione dei contenuti), permettendo inoltre di far entrare nella propria rete sociale anche amici “virtuali” mai incontrati dal vivo (RIVA [2010 p. 14-15]).

Sulla soggettività nell'epoca del Web 2.0 si legge l'interessante analisi di FERRI - SCENINI [2009 p. 126-130] per i quali lo spazio virtuale di Internet della banda larga e del Web 2.0 è diventato “sempre più un luogo sociale dell'abitare ed è sempre più una rete sociale, popolata di reti sociali e mondi virtuali in due o tre dimensioni all'interno dei quali interagire, comunicare e lavorare e soprattutto rappresentare il proprio sé. Anche a questo servono i social network e i mondi virtuali in tre dimensioni: si tratta in entrambi i casi di ambienti sociali virtuali simulati al computer dove il «cittadino» si definisce un'identità attraverso un'icona virtuale di sé – avatar può essere la foto così come l'avatar che intesse relazioni e stabilisce contatti sociali con l'aiuto di un ambiente virtuale” (FERRI – SCENINI [2009 p. 130]). Secondo i due autori, i mondi virtuali di Internet si possono considerare come ambienti collettivi ad alto tasso di interattività ed in grado di essere produttivi tanto in campo sociale e lavorativo quanto nel campo della creatività artistica e letteraria.

Facendo una breve ricostruzione storica degli strumenti del Web 2.0 che hanno contribuito ad estendere la dimensione comunitaria delle reti sociali online, tra questi vi sono certamente i *blog* (abbreviazione di *WebLog*), considerati non soltanto i “padri” dei *social network* (RIVA [2010 p. 73]) ma addirittura il cuore pulsante e la mente ideologica della visione 2.0 (METITIERI [2009 p. 30]). Pur essendo nati a fine anni Novanta del secolo scorso, in Italia i blog hanno goduto di un periodo di grande fortuna fra il 2002 e il 2007, tanto da essere considerati all'epoca come uno

128 Come fa notare METITIERI [2009 p. 129-130], nell'ambito dell'ideologia del Web 2.0 vi è una forte contrapposizione tra gli *old media* e i *new media*, dove con i primi si intendono la televisione e le testate giornalistiche tradizionali, generalmente intesi come strumenti di comunicazione assolutamente incapaci di comprendere le tecnologie, mentre con i secondi si intendono le testate nate in Rete, i *blog* e tutto ciò che è *citizen journalism*, ovvero il giornalismo fatto da tutti i cittadini, solitamente esaltati come gli unici ad aver capito Internet e le sue potenzialità di diffusione democratica dell'informazione.

strumento rivoluzionario dal punto di vista della comunicazione e dell'interazione sociale¹²⁹.

GRANIERI [2005 p. 30-39] ha infatti constatato che la storia di Internet sia stata costantemente finalizzata alla creazione di reti sociali grazie alle enormi potenzialità di relazione già implicite nella Rete ed alcuni tentativi in tal senso fossero già iniziati con i *forum*, i *newsgroup* e le *mailing list*, ma soltanto i blog avrebbero costituito un modello davvero in grado di facilitare la relazione tra i soggetti in virtù della sua caratteristica di “format conversazionale”. Se da un punto di vista tecnologico un blog non è altro che una pagina Web gestita autonomamente da un autore-blogger ed in cui i contenuti vengono visualizzati in forma cronologica, da un punto di vista comunicativo il blog può essere considerato una fusione tra i newsgroup e le pagine Web, una sorta di “diario privato” dove il blogger può pubblicare in tempo reale notizie, informazioni o storie di ogni genere mescolando testo, grafica e link ad altre pagine Web, dove ogni informazione pubblicata può essere commentata e può fornire lo spunto per l'avvio di discussioni sugli argomenti trattati, favorendo la creazione di comunità virtuali. Nella *blogosfera*, intesa come l'insieme dei blog presenti in Rete, i blog vengono utilizzati spesso come spazio personale, come strumento giornalistico o anche come strumento di marketing, ma la principale opportunità offerta da questi media è appunto quella di creare contenuti che possono essere condivisi e discussi con altri utenti (RIVA [2010 p. 76]).

Di fatto l'aspetto conversazionale, unitamente alla facilità di creazione e di utilizzo, ha reso il blog uno strumento di comunicazione 2.0 appetibile anche per le biblioteche, in particolare per la pubblicazione di informazioni e notizie, per la segnalazione di eventi, per la promozione dei nuovi acquisti, per il servizio di reference e - soprattutto per le biblioteche accademiche - per la promozione e l'assistenza delle risorse online. In Italia il fenomeno è apparso nel 2003 registrando tuttavia poche iniziali esperienze, come rilevato da FIORENTINI [2004 p. 31] la quale peraltro ne aveva sostenuto entusiasticamente le potenzialità ipotizzando che questo strumento avrebbe potuto trasformare la biblioteca in una comunità veicolante la conoscenza grazie ai *post* pubblicati e alle successive risposte dei visitatori. La realtà dei fatti non sembra aver dato ragione a Fiorentini, almeno secondo quanto riportato nell'indagine di MAZZOCCHI [2010] sui *blog* delle biblioteche

129 A tale proposito, METITIERI [2009 p. 50-51] ricorda il libro di Dan Gillmor *We the media* (2004) come un'opera-manifesto della teoria secondo la quale, all'inizio del Duemila, si riteneva che i blog della gente comune avrebbero rivoluzionato l'informazione rovesciando il tradizionale flusso delle notizie - di solito limitato alla pubblicazione delle notizie dopo la supervisione di un direttore o di una redazione - dando invece maggiore risalto agli aspetti conversazionali nei processi di informazione. Secondo i teorici del blog, quindi, l'attendibilità di una notizia non dovrebbe dipendere dal marchio della testata editoriale bensì dalla reputazione dell'autore-*blogger* che la diffonde; allo stesso modo, la maggiore o minore popolarità di un blog sarebbe commisurata al numero dei *link* (o collegamenti) che vi confluiscono o che l'autore condivide con gli altri blogger. La conseguenza ben nota di tale meccanismo è che i blog più popolari non siano necessariamente quelli più autorevoli ed attendibili poiché lo scambio di link spesso viene dettato da motivazioni non obiettive o non basate solo sul merito dei contenuti.

italiane da cui è emerso, nel periodo di rilevamento 2009-2010, una certa espansione di tale fenomeno ma non in modo così rilevante da ritenerlo una strategia di comunicazione consolidata in tutte le istituzioni pubbliche. Fra i punti di debolezza riscontrati spiccavano l'aggiornamento saltuario, i contenuti spesso discutibili, il protrarsi dei tempi di risposta alle e-mail (il 13% aveva risposto dopo due giorni lavorativi, il 17% non aveva risposto affatto), il basso numero di post e soprattutto uno scarsissimo numero di commenti da parte degli utenti¹³⁰. In uno studio successivo, MAZZOCCHI [2014] ha infine rilevato che la fase del successo dei blog bibliotecari ha avuto breve durata e peraltro non particolarmente significativa considerando come l'utilizzo di tale strumento, in passato, sia stato spesso una duplicazione di contenuti già presenti nei siti Web istituzionali, mancando dunque l'obiettivo primario della partecipazione degli utenti. Non stupisce quindi che la fase discendente dei blog sia iniziata già nel 2007 in concomitanza con l'esplosione dei social network, ritenuti dal punto di vista comunicativo più accattivanti rispetto ai blog benché ugualmente onerosi in termini di garanzia delle funzionalità tipiche degli strumenti 2.0, quali la centralità dell'utente, l'interattività, la partecipazione e la costruzione collettiva dei contenuti.

Nell'ambito dell'attività collaborativa sul Web, la piattaforma *wiki*¹³¹ rappresenta uno strumento ancora più avanzato rispetto al blog. Il wiki, infatti, è un sito o un blog in cui i contenuti sono sviluppati e modificati in collaborazione da tutti coloro che ne hanno accesso (RIVA [2010 p. 76]). Secondo METITIERI [2009] è proprio il successo del wiki, anziché del blog, ad essere davvero rivoluzionario e maggiormente in linea con i valori del comunitarismo, dell'informazione diffusa, del lavoro collettivo e disinteressato tipici del Web 2.0. Mentre il wiki coniuga la *filosofia open* per lo sviluppo dei contenuti alla facilità d'utilizzo della piattaforma, consentendo a chiunque di dare il proprio contributo in maniera volontaria e sostanzialmente anonima, la blogosfera è diventata autoreferenziale ed autocelebrativa poiché sui blog la discussione non avviene in maniera paritaria. Infatti i possessori del blog gestiscono il proprio spazio come meglio credono, arrivando

130 L'indagine è stata condotta tra dicembre 2009 e febbraio 2010 ed è stata oggetto di periodiche revisioni; l'ultima versione 2.9, aggiornata al 30 marzo 2018, censisce 146 blog di cui circa 60 relativi a biblioteche pubbliche. In: ESB Forum <<http://www.riccardoridi.it/esb/mazzoc-blog.htm#4>> (ultima visita: 14 ottobre 2020). Nel constatare un numero esiguo di blog di biblioteche pubbliche ancora attivi, si noti invece la presenza di *BiblioMediaBlog*, il blog dei sistemi bibliotecari che aderiscono al coordinamento *MediaLibraryOnLine*, il servizio di biblioteca digitale più grande d'Italia. L'ultimo post è datato 29 settembre 2020. Vedi <<https://bibliomediablog.wordpress.com/>>. (ultima visita: 14 ottobre 2020).

131 Uno degli esempi più interessanti dell'uso del *wiki* è sicuramente *Wikipedia*, la grande enciclopedia online ad accesso gratuito nata nel 2001 da un'idea di Larry Sanger e Jimmy Wales. Il successo di Wikipedia poggia sulla collaborazione di migliaia di collaboratori volontari per la stesura e la revisione dei contributi. L'enciclopedia contiene più di 45 milioni di voci ed è pubblicata in oltre 280 lingue [WIKIPEDIA 2020k]. Un altro esempio significativo di wiki sono le guide al fai-da-te (in inglese, *do-it-yourself*, o più semplicemente *Diy*) come *wikiHow*, dove gli utenti possono pubblicare guide audiovisive relative agli argomenti più vari (per la sezione in lingua italiana, si veda ad esempio <<https://www.wikihow.it/>>).

persino a censurare i commenti non graditi. Inoltre

“coloro che usano la blogosfera non solo per divertimento la sfruttano come uno strumento per affermarsi e quindi devono combattere o comunque sminuire tutto quanto è preesistente alle loro pubblicazioni on line. [...] Molti teorici del blog si sono così autoeletti come unici interpreti del nuovo ordine 2.0 e hanno subito tracciato confini molto netti e duri nei confronti del resto di Internet, senza alcuna mediazione” (METITIERI [2009 p. 23]).

I servizi di condivisione di contenuti multimediali, fra i quali spiccano *Flickr*¹³² e *YouTube*¹³³, hanno ulteriormente esteso la possibilità già avviata dai blog di creare contenuti da condividere e discutere con altri utenti della Rete, perciò si può affermare che la maggior parte delle funzioni presenti nei moderni *social media* fossero quindi già disponibili separatamente nelle *community online* che li hanno preceduti (es. *newsgroup*, *forum*, *blog*, *instant messaging*, *wiki*, *chat*, ...), tuttavia il successo di piattaforme social come *Facebook* e *Twitter* sembra dipendere dalla compresenza delle seguenti caratteristiche individuate dalle ricercatrici americane BOYD - ELLISON [2007 p. 211]:

- i social network costituiscono una serie di servizi Web che permettono usufruire di uno spazio virtuale in cui realizzare e presentare un proprio profilo e semi-pubblico;
- i social network consentono di creare una lista (rete) di altri utenti con cui entrare in contatto;
- attraverso i social network è possibile analizzare le caratteristiche della propria rete, nel senso di poter vedere e accedere ai contatti degli altri utenti.

In relazione a tali peculiarità, RIVA [2010 p. 15] sottolinea come il *social networking* – almeno per come si conosce oggi – nasca quale punto d'incontro tra queste tendenze ovvero dall'uso dei nuovi media sia come strumento di supporto alla propria rete sociale (organizzazione ed estensione delle relazioni), sia come strumento di espressione della propria identità sociale (descrizione e definizione dell'individuo all'interno dei gruppi sociali), sia come strumento di analisi dell'identità sociale degli altri membri della rete (esplorazione e confronto)¹³⁴.

132 *Flickr* <<https://www.flickr.com/>> è stato lanciato nel 2002 dalla società canadese Ludicorp; nato come semplice servizio di archiviazione di immagini online, si è progressivamente trasformato in una comunità virtuale grazie ai forum. Inoltre, Flickr viene utilizzato anche come diario fotografico online per raccogliere e documentare i principali eventi della propria vita e per rimanere aggiornati su quella di amici e conoscenti [WIKIPEDIA 2020I].

133 *YouTube* <<https://www.youtube.com/>> è una piattaforma Web per la condivisione di contenuti multimediali (*video sharing*). Lanciato nel 2005, nel 2006 è stato acquisito dall'azienda statunitense Google. YouTube è nato per raccogliere video autoprodotti, in realtà una buona parte dei video caricati consiste in spezzoni o addirittura registrazioni di programmi commerciali; per tale motivo dal 2006 YouTube è impegnata nell'attività di cancellazione di video che violano i diritti di copyright [WIKIPEDIA 2020m].

134 Facendo riferimento alle caratteristiche dei social network evidenziate da Boyd ed Ellison, RIVA [2010 p. 79-88] ne individua tre possibili fasi di sviluppo. In sintesi:

1. *Le origini*. Nella prima fase i social network sono applicazioni Web che integrano al loro interno la

Il passaggio dalla blogosfera alla legittimazione dei social network come gli elementi portanti del Web 2.0 ha messo in risalto uno scenario culturale online che SOLIS [2009] ha coniato con il termine di *statusfera*, inteso come un'evoluzione della blogosfera nonché come un "ecosistema conversazionale pienamente interattivo" basato, appunto, sulla funzione dello *status updating* (l'aggiornamento di stato). Come spiega infatti MIZZELLA [2009a p. 258-266] i social network, soprattutto quelli generalisti, si sono affiancati ai blog in modo sempre più pervasivo fin quasi a prenderne il sopravvento nel ruolo di spazi di socializzazione in grado di sviluppare nuove forme di comunicazione interpersonale e il motivo di tale successo sarebbe in larga parte collegato proprio "all'implementazione della funzione di status updating, [...] l'attività di aggiornare il profilo utente all'interno di un social network comunicando ai membri del proprio social network cosa si sta facendo o pensando in un determinato momento della giornata" (MIZZELLA [2009a p. 260]).

La scelta di mostrare "che cosa sta accadendo", di pubblicare contenuti e di condividere aggiornamenti all'interno di una piattaforma rappresenta un elemento fondamentale nelle

possibilità di creare ed esplorare reti sociali chiuse. Questa fase inizia nel 1997 con il lancio di *SixDegrees.com* <<http://sixdegrees.com/>>, un sito di incontri online creato da Andrew Weinreich, il quale ha applicato il concetto dei "gradi di separazione" per limitare la presenza di malintenzionati, consentendo infatti agli utenti di creare relazioni solo con persone distanti al massimo tre gradi di separazione. Pur avendo raggiunto oltre un milione di iscritti, SixDegrees.com è stato chiuso nel 2001 per mancanza di utili.

2. *La fase matura*. La seconda generazione nasce tra il 2001 e il 2002 con *Ryze.com* <<https://www.ryze.com/>>, il primo social network rivolto all'ambiente commerciale e professionale, e *Friendster* <<http://www.friendster.com/index.html>>, un altro sito di incontri online a rete chiusa studiato per garantire un elevato livello di sicurezza ai propri utenti. L'esperienza di Friendster, conclusasi nel 2015, è comunque significativa perché per la prima volta le «amicizie» si sono trasformate da uno strumento per ottenere una relazione sociale ad un indicatore di *status* sociale, mediante la scelta di associare ai propri utenti un indice di popolarità in base al numero di "amici" presenti all'interno della rete sociale (chi aveva più "amicizie" otteneva il titolo di "più popolare"). Nel momento in cui l'iscrizione a Friendster ha cominciato ad essere soggetta a pagamento, numerosi utenti hanno abbandonato questa piattaforma a favore di altri social network gratuiti.

3. *La fase espressiva*. A partire dal 2003 sono nati numerosi social network che hanno cercato di capitalizzare il successo di Friendster, ma soltanto tre di questi sono riusciti a raggiungere una dimensione globale e trattasi di *MySpace* (creato nel 2003), *Facebook* (nato nel 2004) e *Twitter* (nato nel 2006). Nel dettaglio:

- *MySpace* <<https://myspace.com/>> è stato il primo social network a permettere una personalizzazione del proprio profilo mediante l'inserimento di immagini, suoni e video e ciò lo ha reso il social network di riferimento per cantanti e musicisti emergenti.

- *Facebook* <<https://www.facebook.com/>> è stato inizialmente pensato come un social network a supporto di una comunità chiusa, quella degli studenti universitari di Harvard. Essendo un'infrastruttura tecnologicamente avanzata ed attraente dal punto di vista pubblicitario, tra il 2004 e il 2006 ha ottenuto cospicui finanziamenti da parte di diversi investitori, grazie ai quali è stato possibile potenziare il servizio ed allargare le potenzialità offerte dalla piattaforma social. In particolare, il successo di Facebook è legato alla possibilità di analizzare le intenzioni del soggetto attraverso l'analisi della rete e dei suoi gusti (un ruolo centrale in questo processo è legato alla creazione del pulsante «*I like=mi piace*»). In quest'ottica, Facebook sta utilizzando nell'ambito dei social network la stessa strategia adottata dai portali dell'era di Internet, che consiste appunto nell'aggregazione di informazioni e servizi in grado di coprire a trecentosessanta gradi i bisogni dell'utente.

- *Twitter* <<https://twitter.com/>> è un servizio di *micro-blogging* che permette agli utenti di postare brevi aggiornamenti di stato non più lunghi di 140 caratteri ed è il primo social network pensato per essere usato anche

tramite cellulare, poiché gli *update* di Twitter possono essere inviati sia mediante la piattaforma stessa sia attraverso gli Sms (non a caso Twitter è considerato l'Sms dei social network). Rispetto a Facebook, dove lo status di «amicizia» comporta teoricamente degli obblighi nei confronti dell'altro, in Twitter l'impegno relazionale tra gli utenti risulta più graduato.

piattaforme di social media. Si legge inoltre che “l'identità e la relazione online vengono rimodellate in base alla quantità e alla qualità degli update pubblicati quotidianamente. In tal senso lo status updating rappresenta un'evoluzione vera e propria del modo di comunicare sul web” (MIZZELLA [2009a p. 264]). Di fatto, conclude l'autore, pur non avendo decretato la morte della blogosfera, il nuovo paradigma della statusfera ha certamente rimodulato la formula comunicativa del blogging tradizionale, introducendo nuove forme espressive a favore del micro-blogging e, più in generale, prediligendo modalità di pubblicazione più brevi, semplici ed immediate.

5.2 Condividere la conoscenza: user generated content e piattaforme di social networking

L'espressione *user generated content* (UGC) è stata coniata nel 2005 negli ambienti *new media* per indicare la produzione di contenuti informativi creati dagli utenti (post, status, foto, file video e audio) e pubblicati su Internet, in particolare sui social network e sulle piattaforme wiki [FREDA 2018 p. 23]. Come fa notare RIDI [2007a p. 255-257] l'ambiente Web 2.0, in virtù delle sue caratteristiche di Web sociale, rappresenta l'emblema stesso degli UGC mediante una serie di servizi e tecnologie che permettono agli utenti-consumatori di diventare produttori (*prosumers*) di contenuti, sia creandone di nuovi sia manipolando quelli esistenti.

O'REILLY [2005] utilizza una metafora neuronale per spiegare il meccanismo dello sviluppo delle competenze degli utenti nel Web, all'interno del quale l'*hyperlinking* rappresenta lo strumento designato ad un'effettiva mobilitazione dell'intelligenza collettiva, specie nella fase attuale del richiamato Web 2.0. A tale proposito si legge infatti:

“Hyperlinking is the foundation of the web. As users add new content, and new sites, it is bound in to the structure of the web by other users discovering the content and linking to it. Much as synapses form in the brain, with associations becoming stronger through repetition or intensity, the web of connections grows organically as an output of the collective activity of all web users” (O' REILLY [2005 p. 2]).

In altre parole, ad aumentare le “sinapsi del Web 2.0” sarebbero proprio le “tante tracce che gli utenti lasciano nel corso delle proprie esperienze di navigazione: i wiki, i commenti di eBay, le recensioni di Amazon... [...] Il web 2.0 sembra dunque reggersi sul presupposto fondamentale secondo cui sono gli utilizzatori ad aggiungere valore ai servizi che il web propone. Grazie all'architettura partecipativa messa a disposizione da questa nuova generazione di applicazioni, gli utenti finiscono per assumere il ruolo di co-sviluppatori facendo proprie le dinamiche del «beta perpetuo¹³⁵»” [MIZZELLA

135 Con il termine di *beta perpetuo* (trad. dall'inglese di *perpetual beta*) si intende la progettazione di software ed

2009b p. 247].

La presenza dirompente di UGC sembra dunque costituire il cuore pulsante del nuovo Web sociale e ne evidenzia, d'altra parte, la natura frammentaria e multiforme, fattore peraltro già evidenziato da Chris Anderson nella teoria della *Coda lunga* (*The Long Tail*), secondo la quale l'avvento delle nuove tecnologie della comunicazione e dell'informazione avrebbe decretato la disintegrazione dei mercati di massa in una moltitudine di frammenti culturali diversi, sconvolgendo profondamente sia i media sia l'industria culturale ed editoriale.

Tale concetto si può estendere anche in ambito bibliotecario poiché “in ambiente di rete possono svilupparsi situazioni in cui la sommatoria delle transazioni causate dai quattro quinti degli utenti che richiedono servizi personalizzati o comunque *di nicchia* può uguagliare o superare gli effetti di quel quinto di utenti che si concentra sulla richiesta di servizi *di massa*” (RIDI [2007a p. 258]).

Tra le critiche mosse alla cultura partecipativa veicolata dai social network vi è quella dell'aumento di UGC di natura amatoriale che andrebbero ad abbassare la qualità dei contenuti e delle informazioni condivise, in aggiunta al dibattito sull'effettivo valore della cultura partecipativa come forma di legittimazione della “cultura popolare” (o, in altri termini, della “cultura della gente”) specialmente mediante nuove forme d'espressione rese possibili dalle tecnologie dei media di massa. In merito a questo punto risulta molto interessante l'analisi di BURGESS – GREEN [2009 p. 2-13] sul successo di *YouTube* ed in particolare su quanto gli effetti della cultura partecipativa abbiano contribuito all'evoluzione di *YouTube* da semplice sito di condivisione online di video amatoriali a vero e proprio *media mainstream*. Secondo gli autori, infatti, la crescita esponenziale delle forme di espressione della “creatività vernacolare” dimostra che la svolta partecipativa in atto sia ormai diventata una parte integrante della cultura pubblica: non a caso la partecipazione dei consumatori è entrata nelle logiche dei nuovi modelli di business associato al Web 2.0, nelle reti televisive del servizio pubblico, nei tentativi del capitalismo di creare legami dal basso attraverso il marketing virale, a dimostrazione di un concreto e sempre maggiore interesse dei media verso i contributi generati dagli utenti.

Per quanto attiene all'ambito biblioteconomico, RIDI [2007a p. 257-264] rileva che il *collaborative filtering* (trad. dall'inglese, “selezione collaborativa” o “filtraggio collaborativo”) e le *folksonomies* (in italiano, “folksonomie”) appartengano ad un genere di *user generated content*

applicazioni di Rete che vengono continuamente aggiornati in base all'utilizzo effettivo degli utenti. Il concetto di beta perpetuo è stato introdotto da Tim O'Reilly in un'intervista del 2005 [O'REILLY 2005 p. 4] e si è diffuso in ambiente Web 2.0 pur sviluppandosi parallelamente alla filosofia dei progetti *open source* [WIKIPEDIA 2020n].

concettualmente in grado di stimolare le biblioteche verso servizi innovativi seppur non rivoluzionandone le finalità.

Il *collaborative filtering* è uno strumento che attinge in particolar modo dall'*e-commerce* e consiste in suggerimenti di acquisto “basati sulla registrazione, anonimizzazione, elaborazione e proposta contestualizzata di quelle che potrebbero essere viste come delle statistiche d'uso personalizzate, del tipo «gli utenti che hanno visionato [o acquistato] gli stessi prodotti che hai visionato [o acquistato] tu oggi [o nell'ultimo mese, o da quando ti sei registrato], hanno visionato [o acquistato] anche i seguenti prodotti»” (RIDI [2007a p. 261]).

Nell'ambito dei sistemi di raccomandazione un esempio di collaborative filtering è quello presente in *Amazon*¹³⁶, la nota azienda di vendite online che sfrutta come fattore chiave le similarità tra gli utenti per proporre al cliente prodotti che potrebbero interessargli e che non ha ancora visto (vedi fig. 1).

136 *Amazon*, sito ufficiale <www.amazon.com>.

amazon.it
Libri | ti voglio bene anche se

Ciao, Accedi Account e liste | Resi e ordini | Iscriviti a Prime | Carrello

Ciao Scegli il tuo indirizzo | Bestseller | Idee regalo | Novità | Offerte | Outlet | AmazonBasics | Buoni Regalo | Scopri i Buoni Regalo per San Valentino

Libri | Ricerca avanzata | Bestseller | Novità | Libri in inglese | Libri in altre lingue | Offerte | Libri scolastici | Libri universitari e professionali | Audiolibri Audible

Torna ai risultati

Ti voglio bene anche se.... Ediz. illustrata (Italiano) Copertina rigida – 21 ott 2014

di Debi Gliori (Autore), C. Carminati (Traduttore)

★★★★☆ 557 voti

Visualizza tutti i 4 formati e le edizioni

Copertina rigida 28,39 €	Copertina flessibile 5,86 €	Copertina rigida 11,90 €
2 Usato da 28,39 € 3 Nuovo da 28,39 €	1 Usato da 9,13 € 17 Nuovo da 5,86 €	14 Nuovo da 11,90 €

Condividi

11,90 €
Prezzo consigliato: 14,00 €
Risparmi: 2,10 € (15%)
Tutti i prezzi includono l'IVA.

Spedizione GRATUITA sul tuo primo ordine idoneo. [Dettagli](#)

Disponibilità immediata.
Venduto e spedito da Amazon.

Quantità: 1

Spesso comprati insieme

Prezzo totale: EUR 32,63

Aggiungi i tre articoli al carrello

- Questo articolo: Ti voglio bene anche se.... Ediz. illustrata da Debi Gliori Copertina rigida EUR 11,90
- Che rabbia! Edizione illustrata con simboli WLS da Mireille Allancé Copertina rigida EUR 9,77
- I colori delle emozioni. Ediz. a colori da Anna Llenas Copertina rigida EUR 10,96

Chi ha acquistato questo articolo ha acquistato anche

Pagina 1 di 25

Mi vorrai sempre bene, mamma? Ediz. illustrata
Astrid Desbordes
★★★★★ 760

I colori delle emozioni. Ediz. a colori
Anna Llenas
★★★★★ 886

Che rabbia! Edizione illustrata con simboli WLS
Mireille Allancé
★★★★★ 979

Le sei storie delle paroline magiche
Sara Agostini
★★★★★ 258

Fig. 1. Esempio di filtraggio collaborativo su *Amazon.it*. Nella parte superiore della pagina appare il dettaglio del titolo ricercato, nella parte inferiore vi sono i suggerimenti di acquisto di altri prodotti simili (in questo caso, alcuni titoli di libri per bambini della stessa fascia d'età) e le raccomandazioni di libri in base alle preferenze di utenti analoghi.

Se il *collaborative filtering* è uno strumento tecnologico che attinge dal comportamento degli utenti le informazioni per fornire spunti presumibilmente interessanti in base ai gusti in comune, diversamente le *folksonomies*¹³⁷ costituiscono delle vere e proprie classificazioni collaborative di informazioni. La *folksonomy*, detta anche *ethnoclassification* o *social tagging*, consiste nella pratica di associare dei *tag* testuali (o etichette, che in questo caso sono tag distinti da quelli che si compilano nei linguaggi di marcatura come Html) a dei contenuti condivisi sul Web in

¹³⁷ *Folksonomy* è un neologismo coniato nel 2004 da Thomas Vander Wal, derivante dalla combinazione di *folks* (gente) e *taxonomy* (tassonomia) [VANDER WAL 2007].

modo da poterli poi recuperare attraverso i motori di ricerca. In genere si tratta di una classificazione basata su parole chiave effettuata dagli utilizzatori delle applicazioni anziché da indicizzatori professionisti e, proprio per tale motivo, i termini usati per la descrizione delle risorse sono quelli più vicini al linguaggio comune, aderendo ad un modello concettuale maggiormente in linea al pubblico cui è rivolta (RIDI [2007a p. 261-262]).

L'etichettatura dei contenuti dal basso verso l'alto rappresenta un carattere certamente innovativo perché, in un sistema di *tagging*, un elemento può essere definito in una modalità di modi differenti, nessuno dei quali è più corretto rispetto ad un altro, stante l'assenza di parametri specifici in questo tipo di classificazione. D'altra parte le folksonomie si pongono in antitesi con i metodi di classificazione formali usati dai bibliotecari (le tassonomie) che invece adottano sistemi di linguaggio controllati disposti secondo un preciso ordinamento gerarchico dei contenuti, seguendo una struttura articolata in classi e sottoclassi¹³⁸.

L'utilizzo della folksonomia trova una larga diffusione nella pratica del *social bookmarking* le cui caratteristiche sono essenzialmente la costruzione dal basso, l'assenza di una struttura gerarchica e il loro uso in un contesto sociale [BENVENUTI 2006 p. 108-109]. Da un punto di vista tecnico il *social bookmarking* è un servizio mediante il quale alcune applicazioni consentono agli utenti di salvare su un server Web gli elenchi dei propri segnalibri (*bookmark*), di etichettarli (*taggarli*) e di dividerli rendendoli fruibili agli altri utenti della comunità virtuale (FREDA [2018 p. 27]).

Le piattaforme che offrono la possibilità di organizzare e di condividere le risorse preferite online si caratterizzano anche come sistemi di *social reference management* (SRM)¹³⁹ e presentano

138 Un esempio di tassonomia adottata in moltissime biblioteche pubbliche è la DDC (*Classificazione Decimale Dewey*), la cui caratteristica principale è quella di organizzare lo scibile umano secondo uno schema di classificazione di tipo gerarchico-enumerativo che associa uno specifico argomento ad una cifra decimale (FREDA [2018 p. 26-27]).

139 In questa sede non si è ritenuto opportuno soffermarsi sull'evoluzione degli strumenti di social bookmarking né di fornire un elenco esaustivo. In Wikipedia sono disponibili sia la lista dei principali siti di social bookmarking sia la comparazione delle piattaforme che forniscono servizi di social reference management, rispettivamente all'URL <https://en.wikipedia.org/wiki/List_of_social_bookmarking_websites> ultimo aggiornamento 14 aprile 2020, e all'URL <https://en.wikipedia.org/wiki/Comparison_of_enterprise_bookmarking_platforms> ultimo aggiornamento 8 luglio 2019. Per una maggiore comprensione dell'argomento risulta invece utile citare alcuni esempi di siti di social bookmarking. Tra i più noti:

- *Delicious* (in precedenza conosciuto come *Del.icio.us*), è stato creato nel 2003 ed è stato il primo a diventare famoso come applicazione per l'archiviazione, la ricerca e la condivisione di segnalibri. Dopo l'acquisizione del sito da parte di *Pinboard*, nel 2017, Delicious ha continuato a funzionare in modalità di sola lettura e da agosto 2019 è diventato inattivo [WIKIPEDIA 2020o].

- *Connotea*, creato nel 2004 dal gruppo editoriale *Nature* e rivolto alla comunità scientifica, è stato chiuso nel 2013 [WIKIPEDIA 2019b].

- *Flickr*, sito attivo dal 2004 per la condivisione di foto. Dal 2008 offre la possibilità, agli utenti a pagamento, di caricare video di durata limitata [WIKIPEDIA 2020l].

In ambito bibliotecario, specialmente in quello accademico, hanno trovato larga diffusione i software di gestione delle citazioni bibliografiche (o *reference management software*) tra i quali si possono citare, ad esempio,

alcune peculiarità particolarmente interessanti per i bibliotecari e per gli operatori nel settore dell'informazione, trattandosi infatti di strumenti generalmente accessibili gratuitamente e rivolti ad un vasto pubblico, in grado di creare cataloghi di risorse Web scelte ed organizzate direttamente dagli utenti, i quali le suddividono in categorie attraverso parole chiave o *tag* [FIORENTINI 2008].

Fra gli aspetti più rilevanti di queste applicazioni, FREDA [2018 p. 27-28] individua la possibilità di mettere in evidenza le serie di tag già utilizzati dagli altri utenti, distinguendoli in “raccomandati” e “popolari”, in modo da facilitare la classificazione dei contenuti scegliendo le etichette più usate e, al contempo, aiutando l'utente nella scoperta di eventuali risorse simili.

Ad un livello più generale il *social tagging*, come sistema di classificazione, mette in evidenza le risorse (siti Internet, documenti testuali, immagini, fotografie...) in maniera differente rispetto ai motori di ricerca tradizionali come Google, in quanto si basa su un metodo d'ordinamento che privilegia le risorse Web per le quali gli utenti hanno espresso maggior interesse, a differenza dei motori di ricerca che invece ordinano i risultati in base al numero dei collegamenti (link) verso una determinata risorsa, magari non particolarmente apprezzata dagli utenti [PAQ 2013].

Nell'ambito delle biblioteche pubbliche, alcuni esempi interessanti di utilizzo della “classificazione dal basso” ci vengono forniti analizzando il profilo *Instagram* della Biblioteca di Martellago¹⁴⁰. Nello specifico, la Biblioteca di Martellago posta soprattutto fotografie per la promozione di iniziative istituzionali o per la pubblicizzazione delle proprie collezioni in relazione a ricorrenze, eventi o temi di particolare attualità. Inoltre attraverso questo canale la Biblioteca di Martellago si prefigge di aumentare la fidelizzazione degli utenti invitandoli a condividere le foto delle letture personali mentre sono in viaggio o in vacanza (vedi, ad esempio, i post con l'*hashtag* #lettorivaganti, #instaholiday, #lettoriinvacanza). Le risposte degli utenti in termini di invio di contenuti, di commenti e di preferenze sono determinanti per mantenere alto l'indice di popolarità dei post visibili sulla bacheca.

Come si evince dalla fig. 2, l'*hashtag* #bibliotecamartellago è presente in 218 post ordinati secondo il numero di preferenze ricevute e non secondo l'ordine cronologico delle pubblicazioni. Si noti, infatti, che l'immagine con la copertina del libro di Chiara Gamberale “Qualcosa” riporta come data di pubblicazione il 13 luglio 2019 e risulta la terza in ordine di visualizzazione avendo ricevuto

Zotero e Mendeley. Le caratteristiche principali di questi strumenti consistono nella presenza di un database di citazioni, nella possibilità di importare le risorse esterne individuate sul Web all'interno di una raccolta personale, nella funzione di formattazione delle risorse in citazioni all'interno del proprio lavoro e, non da ultimo, nella funzione di condivisione delle citazioni con gli altri utenti registrati alla piattaforma [FRANCESE 2011].

140 La Biblioteca civica “G. Tronchin” è una biblioteca pubblica afferente al Comune di Martellago (VE), di circa 21.500 abitanti. La Biblioteca di Martellago è presente attivamente su diversi canali social fra i quali si segnalano Twitter e Flickr (dal 2011), Facebook (dal 2015), Instagram (dal 2017). Per maggiori informazioni si rimanda al sito Internet della biblioteca <<https://www.comune.martellago.ve.it/biblioteca.html>>.

59 preferenze (vedi dettaglio nella fig. 3), mentre l'immagine dell'albero di Natale allestito con i libri all'interno della biblioteca, datata 5 dicembre 2019, non figura tra i post più recenti ma al contrario si trova al sesto posto della classifica, poiché quest'ultimo ha ricevuto meno preferenze rispetto ad altre fotografie (vedi dettaglio nella fig. 4).

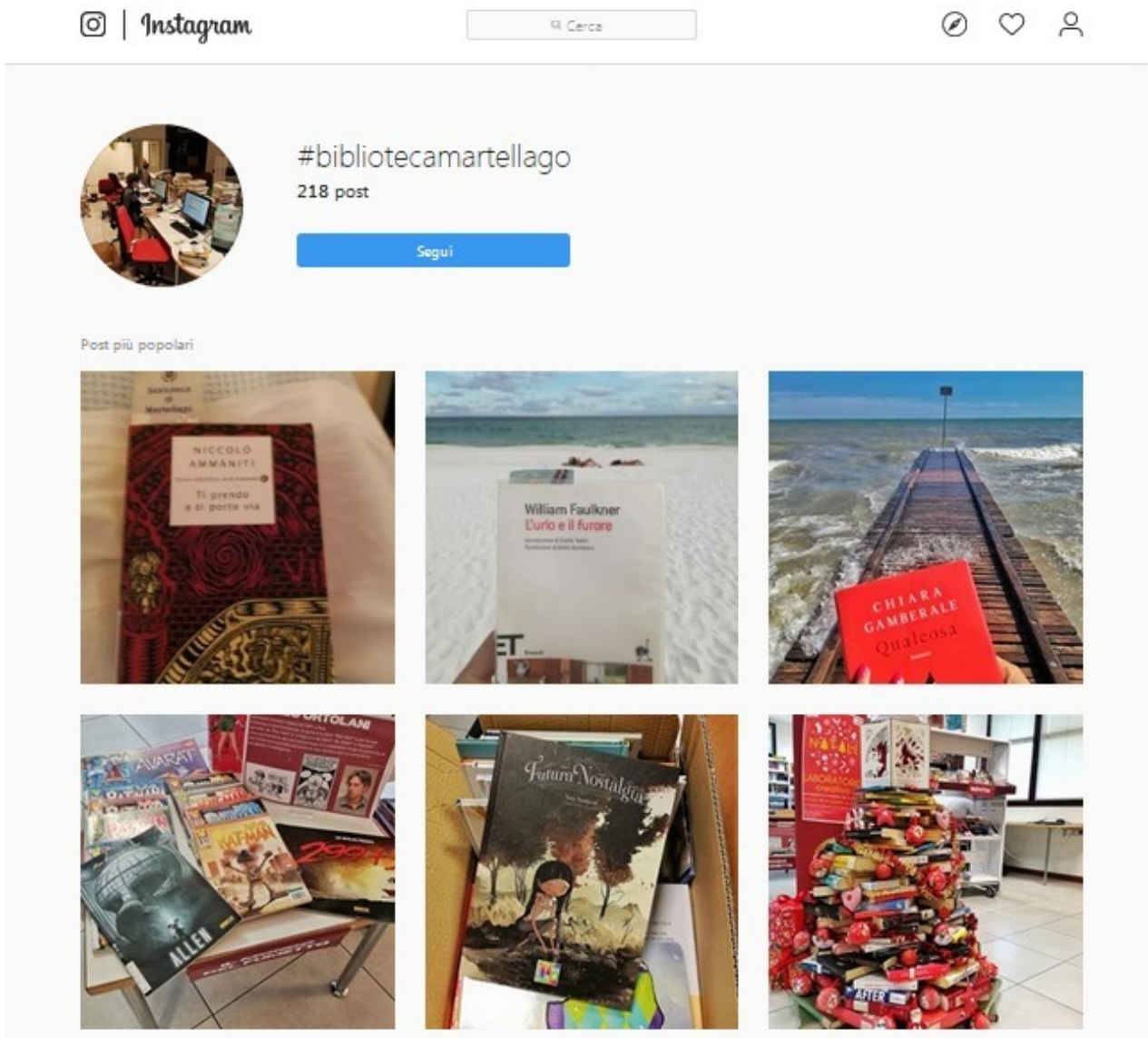


Fig. 2. La bacheca Instagram con la vetrina dei post della Biblioteca di Martellago al link <<https://www.instagram.com/explore/tags/bibliotecamartellago/>> (ultima visita: 6 febbraio 2020).



Fig. 3. In basso a destra sono visibili il numero delle preferenze (59) e la data di pubblicazione del post relativo al libro di Chiara Gamberale. <<https://www.instagram.com/p/Bz2hBZQiw7/>> (ultima visita: 6 febbraio 2020).



Fig. 4. In basso a destra sono visibili il numero delle preferenze (38) e la data di pubblicazione del post di Natale. <<https://www.instagram.com/p/B5sy2pYIb8N/>> (ultima visita: 6 febbraio 2020).

Proseguendo con un altro esempio, si noti la scelta delle etichette associate al post sulla Giornata della Memoria: accanto ai termini più comuni come *#olocausto*, *#shoah*, *#nazismo*, *#pernon dimenticare*, è stato inserito anche l'hashtag *#lilianasegre*, in realtà l'unica etichetta riferita ad una persona correlata a questo specifico tema (vedi fig. 5).



Fig. 5. L'immagine della bacheca allestita nella Biblioteca di Martellago in occasione della Giornata della Memoria. Sotto la didascalia, a destra, sono presenti gli hashtag in azzurro; il numero delle preferenze è evidenziato più in basso. <<https://www.instagram.com/p/B70UDDV1cC9/>> (ultima visita: 6 febbraio 2020).

Si può facilmente intuire che la scelta di taggare nel post soltanto il nome della senatrice Segre, escludendo invece altre persone che in genere nella memoria collettiva vengono immediatamente associate all'Olocausto (si pensi, ad esempio, a Primo Levi o ad Anne Frank) non sia dovuta ad una noncuranza della biblioteca quanto piuttosto ad una precisa strategia comunicativa volta, in tal senso, a dare risalto ad un personaggio pubblico di particolare interesse mediatico e correlato ad ulteriori post di utenti pubblici e/o privati in cui siano presenti anche etichette di termini di attualità italiana come, ad esempio, *#odio*, *#razzismo*, *#antifascismo*,

#indifferenza, #dirittiumani¹⁴¹. Questa funzionalità consente di aumentare le probabilità di visibilità dei propri contenuti non soltanto agli utenti della Biblioteca di Martellago ma anche ai seguaci (*follower*) di Liliana Segre che, casualmente, potrebbero essere incuriositi dalla foto della biblioteca e decidere di seguirne altri post o addirittura di diventarne utenti attivi anche soltanto via social (vedi fig. 6).

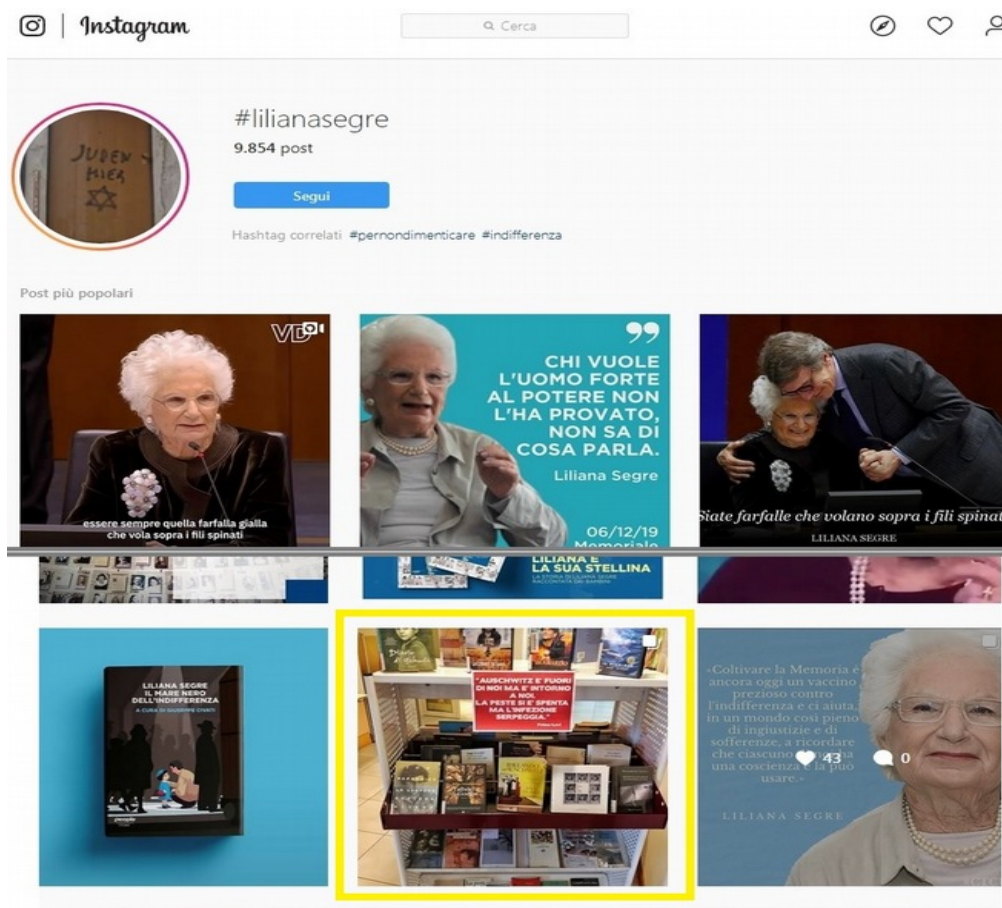


Fig. 6. Un profilo Instagram dedicato a Liliana Segre. Nel dettaglio in basso appare l'immagine della bacheca della biblioteca di Martellago postata il 27 gennaio 2020: dopo soli undici giorni, i post con l'hashtag #lilianasegre sono stati così numerosi da far slittare la foto della biblioteca di Martellago in fondo alla pagina, considerato anche il numero non elevato di apprezzamenti raggiunti rispetto ad altre immagini. Per un confronto più dettagliato vedasi: <<https://www.instagram.com/explore/tags/lilianasegre/>> (ultima visita: 6 febbraio 2020).

141 L'attenzione mediatica verso Liliana Segre è aumentata dopo la sua nomina di senatrice a vita nel 2018 ed in seguito all'approvazione in Senato, il 30 ottobre 2019, dell'istituzione di una Commissione straordinaria per il contrasto dei fenomeni di intolleranza, razzismo, antisemitismo e istigazione all'odio e alla violenza, detta anche "Commissione Segre" in quanto la senatrice ne è stata la prima firmataria. Tale mozione non è stata unanimemente approvata da tutte le forze politiche italiane, non essendo infatti stata votata dal centrodestra (Lega, Forza Italia e Fratelli d'Italia). Dopo le crescenti minacce online ed all'esposizione di uno striscione da parte dell'organizzazione di estrema destra Forza Nuova contro una conferenza a Milano nella quale Liliana Segre aveva partecipato per raccontare la sua testimonianza di sopravvissuta alla Shoah, dal mese di novembre 2019 la senatrice Segre viaggia sotto scorta [DAZZI 2019] [WIKIPEDIA 2020p].

Ultimo esempio di utilizzo appropriato dei contenuti generati dagli utenti ci viene ancora una volta fornito dalla Biblioteca di Martellago, prendendo come spunto la vetrina allestita in memoria di David Bowie. Il post non figura tra quelli più popolari ma i tag che accompagnano la didascalia sono appropriati poiché consentono ai *follower* della biblioteca di raggiungere, eventualmente, altri contenuti interessanti relativi a questo artista. Per raggiungere tale scopo la Biblioteca non si è limitata ad inserire solo l'hashtag *#davidbowie* ma ha implementato le possibilità di ricerca e di collegamenti verso altri contenuti inserendo i nomi dei due alter ego più famosi di David Bowie come *#ducabianco* e *#ziggystardust* (vedi dettaglio fig. 7): cliccandovi sopra si scopre che la scelta non è affatto casuale essendo entrambi termini con un significativo numero di post ed un elevato indice di popolarità (fig. 8).



Fig. 7. La bacheca allestita dalla Biblioteca di Martellago in memoria di David Bowie e postata su Instagram il 16/01/2020. A destra, sotto la didascalia, sono evidenziati in azzurro gli hashtag correlati alla fotografia. <<https://www.instagram.com/p/B7Y9YU6oLZv/>> (ultima visita: 6 febbraio 2020).

#ziggystardust
585.148 post

Segui

Hashtag correlati #bowieforever #davidbowie #majortom #davidbowieforever #aladdinsane #thinwhiteduke #davidbowieart #themanwhofelltoearth #davidbowiefan #spaceoditty

Post più popolari

Modern Love
walks beside me walks on by gets me to the

Church On Time
terrifies me makes me party puts my trust in

God And Man

Instagram Cerca

starman__bowie • Segui
mars

watch the full ver of this please??
4 g Piace a 3 persone Rispondi
Visualizza le risposte (6)

thetrucate 🤔
3 g Mi piace: 1 Rispondi

arethajasmineart 🍷❤️
3 g Mi piace: 1 Rispondi

gioviwan07 @helennjq
3 g Piace a 2 persone Rispondi

hzw2803 ❤️
2 g Mi piace: 1 Rispondi

Visualizzazioni: 10.728
7 GIORNI FA

Fig. 8. La pagina Instagram #ziggystardust. Nella parte superiore si legge che il profilo ha più di 585.00 post. Tra quelli più popolari in cima alla classifica spicca un breve video postato il 01/02/2020 e con quasi 11mila visualizzazioni raggiunte in sette giorni <<https://www.instagram.com/p/B7-LiiJBlq8/>> (ultima visita: 7 febbraio 2020)

Analizzando le conseguenze del successo della folksonomia in ambito biblioteconomico, PASSERI [2013] rileva che questo tipo di “classificazione popolare” abbia influenzato notevolmente il modello concettuale di erogazione del servizio, del quale la biblioteca di Martellago ne rappresenta un caso concreto benché non certamente esaustivo. Si legge infatti:

“La biblioteca scende in piazza, si potrebbe dire, non rimane a uso esclusivo degli addetti ai lavori. Questo mutamento di veduta lo si può riscontrare già a livello di interfacce dei siti delle singole biblioteche o dei software utilizzati nella catalogazione delle opere sempre più user friendly. L'utente, al pari del bibliotecario può interagire nella comunità virtuale di una biblioteca proponendo il proprio punto di vista, la propria personalità, in linea con la filosofia del Web 2.0: nelle biblioteche, infatti, la creazione di metadati per indicizzare le risorse presuppone l'utilizzo di norme per trasformare il linguaggio naturale in un linguaggio controllato. [...] Nel Web 2.0, invece, [...] le parole chiave non vengono gerarchizzate, ma raggruppate e aggregate dagli utenti. I vantaggi di tale pratica sono molteplici: per esempio può non esserci separazione fra chi crea, segnala o promuove una risorsa; c'è maggiore tempestività nella creazione delle parole chiave con terminologia locale “locale”, maggiormente comprensibile, che aumentano il numero di accessi ai singoli documenti; il tutto a un costo contenuto” (PASSERI [2013 p. 143-144]).

BENVENUTI [2006] sottolinea inoltre come le folksonomie rappresentino una nuova forma di conoscenza in grado di sovvertire il tradizionale rapporto tra i protagonisti dell'informazione: autore, lettore e mediatore. Infatti con “l'utilizzo di *tag* degli utenti per classificare i contenuti – siano essi fotografie, siti web, libri o articoli di riviste – la mediazione di terzi tra autore e lettore, subisce un ulteriore colpo e viene in primo piano il lettore, cioè il destinatario dell'informazione” (BENVENUTI 2006 p. 110)), da cui deriverebbe la necessità, per le biblioteche, di implementazione del lavoro collaborativo anche nella classificazione delle risorse informative mediante gli Opac di nuova generazione, argomento che verrà ripreso nel paragrafo 4.

5.3 Library 2.0: facilitare la conoscenza nella biblioteca accresciuta

L'espressione *Library 2.0* (abbreviata in L2) ha una valenza molto ampia derivante dal concetto di Web 2.0 ed indica l'applicazione degli strumenti del Web partecipativo in ambito biblioteconomico. Nella spiegazione introduttiva al suo *A Librarian's 2.0 Manifesto*, COHEN [2007] afferma che il concetto di L2 non rappresenti soltanto una filosofia o un insieme di pratiche emergenti ma ribadisca più che altro un aspetto fondamentale delle biblioteche, ovvero la capacità di evolversi e di adeguare i propri servizi in funzione ai cambiamenti in atto nella cultura dell'informazione ed in

risposta ai mutevoli bisogni degli utenti.

Secondo *A Librarian's 2.0 Manifesto*, aderire al modello L2 comporta in particolar modo l'osservanza ai seguenti principi:

1. *risposta positiva ai cambiamenti* in atto nella cultura dell'informazione;
2. *partecipazione attiva* al cambiamento;
3. *implementazione di servizi bibliotecari e/o nuova modalità di fornitura dei servizi attraverso il feedback da parte degli utenti*;
4. *utilizzo vantaggioso dei servizi di Google* e di altre aziende del Web, anziché inutile competizione con essi;
5. *presenza della biblioteca negli spazi (fisici e/o virtuali) di interesse degli utenti*;
6. creazione e/o utilizzo di *piattaforme Web aperte* che consentano la migliore collaborazione e condivisione di contenuti sia tra i vari utenti, sia tra gli utenti e la biblioteca;
7. creazione e/o utilizzo di un *catalogo aperto* che fornisca *servizi personalizzati ed interattivi*¹⁴².

D'altra parte il modello L2 è riconducibile a due diversi aspetti della *biblioteca 2.0*: il primo riguarda la questione dal punto di vista tecnologico in quanto le biblioteche si avvalgono degli strumenti di “comunicazione 2.0” per raggiungere i più classici obiettivi istituzionali, come ad esempio la promozione della lettura; il secondo aspetto contempla invece lo sviluppo di servizi maggiormente rivolti all'apprendimento e alla socializzazione. In entrambi questi aspetti vi è l'adesione ad un modello di servizio partecipativo, mediante un'infrastruttura di servizi innovativi, resa possibile dall'interazione comunicativa permessa dal Web tra i bibliotecari e varie tipologie di attori, ivi compresi i destinatari del servizio [TROMBONE – TURBANTI 2019 p. 230].

Tale modello in realtà non è molto dissimile da quello proposto da LANKES [2014] nella riformulazione del processo di *digital reference* a partire dalle fondamenta della *Teoria della conversazione*. In particolare Lankes ipotizza che singole persone o gruppi (membri della comunità) si riuniscano intorno ad uno strumento tecnologico (l'interfaccia di un “tavolo digitale”) per partecipare alla costruzione dei contenuti informativi: il risultato di una simile applicazione è la rappresentazione di una rete di implicazioni (relazioni) relative ad un determinato argomento ed è collegata all'apprendimento, poiché si tratta di una rappresentazione della conoscenza che si costruisce tramite conversazioni fra persone, in maniera partecipativa e contiene accordi di

142 Per una disamina più accurata di tutte le 17 affermazioni del *Manifesto* si rimanda a COHEN [2007 p. 48].

comprensione fra i vari membri (connessioni) che possono trovare espressione, in particolar modo, sotto forma di link ipertestuali (LANKES [2014 p. 54-62]).

In tale accezione RIDI [2014a p. 22-23] ne riconosce i caratteri innovatori e ne riformula la definizione in *Library 2.0* in senso ideologico “*forte*”, in quanto in tale modello vengono ridefiniti gli obiettivi classici delle biblioteche per la compresenza delle seguenti caratteristiche:

- 1) *riduzione dell'importanza dei documenti*, con conseguente rinuncia alla tradizionale centralità dell'intermediazione documentaria nell'erogazione dei servizi bibliotecari;
- 2) *aumento dell'importanza dell'apprendimento, della socializzazione e dei temi di interesse per la comunità* di riferimento.

Ulteriori sviluppi della *Library 2.0 forte* possono altresì prevedere una declinazione più “*social*” laddove maggiormente incentrata sull'uso dei social network e di altre tecnologie 2.0, oppure più “*sociale*” (es. le *piazze del sapere*) in quanto orientata all'aggregazione delle persone in uno spazio fisico comune, ma in entrambi i casi “il baricentro dei servizi e delle finalità ultime delle biblioteche si sposta dall'accesso ai documenti da parte degli utenti al dialogo fra gli utenti stessi” (RIDI [2014a p. 23]).

BAMBINI e WAKEFIELD [2014a p. 16-18] arrivano addirittura ad asserire che la vera innovazione della L2 non consisterebbe tanto nell'uso di strumenti e di strategie innovativi quanto nelle *pratiche di “riuso creativo”*, ovvero nella costruzione dei contenuti e dell'offerta culturale della biblioteca in condivisione con gli stessi utenti attraverso i *social media*. Per spiegare questa tesi nel contesto del Web sociale, le autrici prendono spunto dalla teoria pragmatica della comunicazione umana che si focalizza sul rapporto tra la *comunicazione e la relazione sociale*: in tale registro la comunicazione non è solo un passaggio di informazione ma è un processo che instaura una *rapporto tra le parti* e dal quale ne scaturisce un'influenza reciproca, con il risultato della produzione di nuovi contenuti¹⁴³ (BAMBINI – WAKEFIELD [2014a p. 95]).

Si legge in particolare:

“I social network [...] hanno superato la logica del link e dei Feed Rss, trasformando la produzione e il consumo dell'informazione. Attraverso la *viralità*, il *passaparola* diviene il mezzo per la trasmissione del sapere. La logica del link viene superata dalla filosofia del *condividi*. Qual è il ruolo quindi della biblioteca dal punto di vista sociale e comunicativo, in questo contesto in continuo mutamento? L'ampiezza di informazioni e la capacità di sintesi divengono requisiti necessari, per orientarsi in un sistema in cui la

143 Per maggiori approfondimenti si rimanda a WATZLAWICK P. – BEAVIN J.H. - JACKSON D.H., *Pragmatica della comunicazione umana. Studio dei modelli interattivi delle patologie e dei paradossi*, Roma, Astrolabio, 1971.

produzione e il consumo dell'informazione sono sempre più diversificati, diffusi e frammentati. [...] I social network divengono aggregatori di informazioni fuori dai canali istituzionali tradizionali. È evidente come la navigazione si sia spostata sulle *app* e come di conseguenza sia diventato necessario comunicare in ambienti sociali”¹⁴⁴.

Sempre BAMBINI – WAKEFIELD [2014b] rilevano come la diffusione di smartphone e tablet e l'utilizzo delle *app* per raggiungere più velocemente le risorse Web preferite abbiano ulteriormente sovvertito il paradigma di Internet creando un nuovo modello comportamentale nella fruizione dello strumento tecnologico: tra i vari aspetti, la possibilità di “restare sempre connessi” ha spinto alla massima potenza l'interazione fra gli individui nello spazio virtuale, arricchendo l'esperienza della connessione con le nuove logiche di partecipazione proposte dalle piattaforme Web 2.0. Se l'Internet *mobile* piace alle persone perché dà un senso di intimità e di divertimento, aumentandone al tempo stesso le possibilità di interazione sociale, le autrici suggeriscono addirittura l'utilizzo di servizi di geolocalizzazione all'interno della strategia di marketing in quanto “essere una biblioteca geolocalizzata non significa semplicemente farsi trovare su Foursquare, Facebook Luoghi o Google Maps. [...] Posizionarsi nella Rete significa intercettare l'attenzione di coloro che stanno cercando coinvolgimento cognitivo e passare dal farsi trovare all'essere al posto giusto per riuscire ad essere utili” (BAMBINI – WAKEFIELD [2014b p. 43-44]).

In tal senso l'inserimento di contenuti di qualità nella piattaforma (es. tag significativi, informazioni di geolocalizzazione) andrebbe a promuovere il brand dell'istituzione, a comunicarne la propria presenza fisica in un determinato luogo; parimenti, consentirebbe di arricchire tale spazio aggregando sul Web tutte le esperienze di quelli che nello stesso luogo vi fossero transitati.

Per meglio comprendere l'impatto dei dispositivi mobili nella vita quotidiana degli italiani, a questo punto risulta necessario fornire qualche dato statistico. Secondo gli ultimi dati Audiweb, gli italiani che hanno navigato su Internet almeno una volta nel mese di gennaio 2020 sono stati 43,2 milioni, complessivamente per 113 ore e 24 minuti in media a persona (all'incirca più di tre ore al giorno). Dai dati di dettaglio sulla fruizione dei diversi dispositivi rilevati, nel giorno medio sono stati 10,4 milioni gli utenti connessi tramite un computer (pari al 17,4% degli italiani dai 2 anni in su), mentre l'audience online da dispositivi mobile ha raggiunto, rispettivamente, 4,5 milioni di italiani connessi con tablet (pari al 10,1% di utenti di età fra 18-74 anni) e 30,4 milioni di utenti connessi via smartphone (pari al 67,9% di età 18-74 anni) [AUDIWEB 2020].

Il rapporto Istat del 2019 conferma un uso più assiduo della Rete da parte dei giovani (oltre

144 BAMBINI – WAKEFIELD [2014a p. 96-97]. *Il corsivo è mio.*

il 90% dei 15-24enni), ma comincia ad essere significativa anche la fascia di internauti 65-74enni (41,9%) [ISTAT 2019 p. 1]. Anche i dati Istat confermano come i dispositivi mobili, in particolare gli smartphone, si stiano sempre più connotando come fattore di traino nell'accesso al Web: tra gli utenti a partire dai 14 anni di età il 91,8% ha utilizzato lo smartphone, il 43,3% si è connesso tramite PC, il 27,2% ha utilizzato il laptop o il netbook, seguono quelli che si sono avvalsi del tablet (25,7%) mentre il 6,1% ha utilizzato e-book, smart watch o altri dispositivi mobili. Ad ogni modo, indipendentemente dal dispositivo scelto, le attività più diffuse sul Web sono quelle legate ai servizi di comunicazione che consentono di entrare in contatto con più persone contemporaneamente.

Negli ultimi tre mesi del 2019, oltre 8 internauti su 10 (con più di 14 anni) hanno utilizzato servizi di messaggia istantanea e poco meno di due terzi (64,5%) hanno effettuato chiamate via Internet. Diffuso anche l'utilizzo del Web per leggere informazioni e notizie (57,0%), per scaricare immagini, film, musica e/o giochi (47,3%) e per i servizi bancari (46,4%), il 29,3% utilizza il Web per relazionarsi con la Pubblica Amministrazione (ISTAT [2019 p. 5]).

In base a questi dati le biblioteche pubbliche non possono quindi ignorare il fatto che gli italiani spendano una parte significativa della propria vita quotidiana su Internet e che il trend sia quello di un utilizzo predominante dei dispositivi mobili, dunque di una connessione in modalità personalizzata, rapida, intelligente: in una parola, “*smart*”. Come scrive sapientemente MAPELLI [2014 p. 76-77] la biblioteca pubblica locale dovrebbe trasformarsi in una “*risorsa per la comunità che cambia*”, una comunità dove le persone si aspettano di trovare le informazioni ovunque si trovino. Dunque appare certamente doveroso attrezzarsi per incrementare il numero dei computer con connessione ad Internet, per garantire la connessione Wi-fi, per offrire l'accesso mobile ed online a e-book, audiolibri, musica, database, per consentire agli utenti di effettuare operazioni sulle proprie tessere attraverso gli opac e le app dedicate. Ma le trasformazioni che le biblioteche si trovano ad affrontare non si limitano solo agli aspetti appena citati. Infatti, nell'ottica dello sviluppo di nuove strategie di comunicazione e di condivisione con gli utenti, MAPELLI ([2014 p. 77]) formula le seguenti raccomandazioni:

- 1) *bilanciamento delle strutture fisiche in relazione all'aumento delle richieste digitali*, perché anche le comunità virtuali sono contesti dove si svolgono le conversazioni e dove può essere utile la professionalità dei bibliotecari;
- 2) *trasformazione delle biblioteche pubbliche da luoghi in cui si trovano informazioni a luoghi in cui si producono informazioni* e si diffondono anche via Web;
- 3) *ottimizzazione dell'accesso ai documenti attraverso la Rete*, con tutte le biblioteche del

proprio sistema bibliotecario, del proprio Stato e di tutto il mondo, nonché *creazione di archivi fisici e digitali posseduti localmente*.

D'altra parte, a fronte di uno scenario in continuo cambiamento in cui emergono da un lato l'utilizzo preponderante di dispositivi mobili, dall'altro la spinta alla partecipazione attiva delle persone alla gestione e allo sviluppo della comunità, risulta molto difficile elencare in maniera esaustiva tutti gli strumenti che le biblioteche pubbliche possono adottare per implementare i propri servizi in chiave L2 (o *L2.0 forte*), soprattutto tenendo conto di quanto espresso in premessa ovvero che l'adesione a tali strumenti dovrebbe corrispondere ad una nuova costruzione dell'offerta informativa e culturale anziché all'emulazione o alla duplicazione di contenuti che, normalmente, dovrebbero già essere presenti nei siti istituzionali.

Prendendo spunto dagli studi di SARZANA [2010], FIORENTINI [2011], BAMBINI – WAKEFIELD [2014a], GIACCAI [2015], ZANNI [2015], GAI [2016], FREDA [2018], PARROTTO [2018], si può tentare quantomeno di fornire un quadro approssimativo dei principali strumenti 2.0 di particolare interesse per le biblioteche in termini di comunicazione e di condivisione di servizi in ambiente partecipativo online, come riportato nella tabella seguente.

Strumento	Funzionalità tecniche	Caratteristiche ed obiettivi dell'azione comunicativa
Blog	<p>- Consente di far interagire più risorse 2.0 creando un miscuglio (<i>mashup</i>) dinamico di informazioni o contenuti che provengono da più fonti (es. immagini della biblioteca su Flickr, presentazioni sull'uso dei servizi depositate su SlideShare, canale dei video della/sulla biblioteca su Youtube, geolocalizzazione della biblioteca su Google maps, pagina della biblioteca su Facebook/Twitter/Instagram, wiki della biblioteca, ...)</p> <p>- Generazione di Feed RSS per tenere aggiornati gli utenti sull'inserimento dei nuovi contenuti</p> <p>[SARZANA 2010]</p>	<p>- Comunicazione tra biblioteca/utenti in maniera informale e costante sulle attività e sui servizi erogati</p> <p>- Possibilità di creare diverse tipologie di blog a seconda delle esigenze, quali:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) blog di biblioteca in affiancamento o in sostituzione del sito Web, in particolare per: <ol style="list-style-type: none"> 1.1) la promozione della lettura (es. consigli di lettura, selezione di percorsi di lettura associati ad un evento, promozione della lettura all'utenza scolastica, giochi a premi focalizzati sui libri e la lettura, ...); 1.2) la pubblicità a supporto del sito Web istituzionale; 1.3) la proposta di discussioni tematiche per fidelizzare i lettori; 1.4) creare maggiore affezione alla biblioteca, incentivando gli utenti ad esprimere commenti ai post; 1.5) ospitare la newsletter; 1.6) fare reference; 2) blog dei bibliotecari, come strumento di

Strumento	Funzionalità tecniche	Caratteristiche ed obiettivi dell'azione comunicativa
		<p>aggiornamento per la comunità professionale o dedicato ad una particolare categoria di utenza 3) blog degli utenti della biblioteca (es. gruppi di lettura)</p> <p>[SARZANA 2010]</p>
Wiki	<ul style="list-style-type: none"> - Collaborazione tra gli operatori di archivi, biblioteche e musei e <i>Wikimedia</i>, al fine di creare le voci relative ai patrimoni culturali, ciascuno per i rispettivi ambiti disciplinari (progetto <i>GLAM-Galleries, Libraries, Archives and Museums</i>) [GIACCAI 2015] - Diretta contribuzione dei bibliotecari alla redazione di voci di Wikipedia, mettendo a disposizione le fonti bibliografiche da cui trarre informazioni - Aggiunta di fonti bibliografiche alle voci di <i>Wikipedia</i> che ne siano carenti o prive, segnalandolo sulle piattaforme social con l'hashtag <i>#ILib1Ref</i> (campagna internazionale <i>#ILib1Ref One librarian, one reference</i>) [PARROTTO 2018 p. 135] - Creazione, all'interno del testo di una voce, dei collegamenti verso altre voci dell'enciclopedia (<i>wikilinks</i>) - Donazione a <i>Wikipedia Commons</i> di file di immagini digitali possedute dalla biblioteca, in concessione con licenza libera <i>Creative Commons Attribuzione-Condividi allo stesso modo (CC BY-SA)</i> o con <i>Pubblico Dominio (PD)</i> [GIACCAI 2015] - Donazione a <i>Wikisource</i> dei propri testi digitalizzati liberi da diritti d'autore e contestuale inserimento di tali risorse nell'archivio ad accesso aperto di contenuti digitali, <i>Internet Archive</i> [PARROTTO 2018 p. 139] - Utilizzo della piattaforma <i>Wikimedia</i> per la creazione di progetti interni, di categorie tematiche e di pagine finalizzati alla valorizzazione del contributo o dei 	<ul style="list-style-type: none"> - Favorire l'accesso all'informazione attraverso lo sviluppo collettivo di un progetto percepito come un bene comune e reso possibile dal contributo volontario della comunità [ZANNI 2015 p. 188] - Costruzione di programmi di <i>information literacy</i> che prevedano la formazione dell'utente a un uso corretto delle risorse informative, utilizzando <i>Wikipedia</i> per la sperimentazione di pratiche di ricerca e per l'esercizio di un approccio critico alle informazioni [PARROTTO 2018 p. 135] - Favorire un atteggiamento di maggiore apertura verso le politiche di accesso libero ai documenti [PARROTTO 2018 p. 134] - Accogliere la partecipazione degli utenti come estensione della missione della biblioteca pubblica - Diffusione di contributi di qualità aperti, liberi, neutrali, aggiornati e pubblicati velocemente [GAI 2016 p. 2] - Valorizzazione delle collezioni librerie, in particolare dei fondi di cultura locale, anche grazie al coinvolgimento degli utenti nella redazione di voci sui beni culturali [GIACCAI 2015]

Strumento	Funzionalità tecniche	Caratteristiche ed obiettivi dell'azione comunicativa
	<p>singoli progetti della biblioteca di provenienza [PARROTTO 2018 p. 136]</p>	
Facebook	<ul style="list-style-type: none"> - Inserimento di aggiornamenti di stato - Condivisione di materiali di natura diversa (video, foto, eventi, sondaggi, ...) - Condivisione di contenuti propri sulla propria bacheca o su bacheche altrui - Condivisione di contenuti generati da terzi - Creazione di etichette (<i>tag</i>) utili a descrivere una conversazione attraverso il suo collegamento con gli altri utenti registrati - Attribuzione di preferenze - Servizio di messaggistica privata <p>[SARZANA 2010]</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Il livello di interazione tra biblioteca/utenti è alto, ma la piattaforma è caratterizzata da scarsità di attenzione e velocissima rapidità di fruizione dei contenuti - Il dialogo tra biblioteca/utenti segue le dinamiche di un confronto fra pari (es. espressione del proprio punto di vista, commenti, suggerimenti, critiche, ...) - Estensione della conoscenza dei servizi della biblioteca, delle sue attività, del suo patrimonio - Facilitare il rapporto diretto con l'utenza reale e potenziale, mediante l'invio di inviti a mostre, eventi, consigli di lettura - Ascoltare la voce degli utenti che commentano le notizie che la biblioteca pubblica, raccoglierne il <i>feedback</i>, accettarne le critiche - Integrare sulla pagina <i>Facebook</i> funzioni aggiuntive per attirare gli utenti in biblioteca (es. maschera di accesso all'opac, collegamento al servizio di reference digitale, bollettino delle nuove acquisizioni) - Diffusione di campagne a sostegno della biblioteca (<i>advocacy</i>) [SARZANA 2010] - Acquisizione di dati statistici e di informazioni in riscontro ai contenuti proposti (es. numero dei <i>like</i>, composizione demografica dei fan della biblioteca, dettaglio delle visite, <i>reach</i> (portata) dei post generati, <i>engagement</i> (reazione) ai post, comportamenti degli utenti) [BAMBINI-WAKEFIELD 2014a p. 24-25]
Twitter	<ul style="list-style-type: none"> - Scrittura e ricezione di brevi messaggi 	<ul style="list-style-type: none"> - Presidio costante (almeno 1 <i>tweet</i> al

Strumento	Funzionalità tecniche	Caratteristiche ed obiettivi dell'azione comunicativa
	<p>(<i>tweet</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Risposta a un <i>tweet</i> (<i>reply</i>) - Diffusione di novità, annunci, comunicazioni riguardanti i servizi, mediante messaggi contenenti testi, immagini, video di potenziale interesse per gli interlocutori (<i>infocasting</i>) - Possibilità di seguire in diretta un evento (<i>livetweeting</i>) - Possibilità di rilanciare contenuti altrui (<i>retweet</i>) - Invio di messaggi privati a singoli utenti (messaggi) - Creazione di parole chiave, ricercabili anteponendo il simbolo # a una parola (<i>hashtag</i>) - Possibilità di ricerca, recupero e organizzazione di informazioni - Segnalazione, raccolta e raggruppamento dei tweet preferiti - Creazione di liste ed elenchi che raggruppano profili simili <p>[BAMBINI-WAKEFIELD 2014a p. 25-32]</p>	<p>giorno)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrare in contatto con nuove utenze attraverso i <i>reply</i> e i <i>retweet</i> - Richiesta di opinioni ai propri utenti sui servizi erogati (il <i>brand</i>, chiedendo consigli e conferme, si mette sullo stesso piano dell'utente) - Imparare dalle esperienze altrui (<i>benchmarking</i>) - Dare informazioni, aggiornamenti, formazione - Creare una rete di relazioni tra istituti - Rafforzare le relazioni con i propri utenti, coinvolgendoli e valorizzandone i contributi - Collegare i contenuti del sito istituzionale al social network, in modo da riproporre le informazioni in maniera più informale e di aumentarne la visibilità <p>[BAMBINI-WAKEFIELD 2014a p. 25-32]</p>
Flickr	<ul style="list-style-type: none"> - Caricamento di fotografie e/o immagini personali - Possibilità di organizzare le fotografie inserite in set (insiemi di fotografie aggregate per temi specifici) e raccolte (contenitori più generici) - Possibilità di taggare le fotografie con parole chiave, per facilitarne la ricerca e la condivisione - Scelta di gestione del copyright oppure pubblicazione con licenza <i>Creative Commons</i> <p>[BAMBINI-WAKEFIELD 2014a p. 48-51]</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Far conoscere gli spazi e i servizi della biblioteca e per attirare utenti potenziali (es. immagini, mappe della biblioteca) - Documentazione di attività ed eventi che si sono svolti in biblioteca, promozione di nuove iniziative - Valorizzazione di collezioni storiche attraverso le immagini digitalizzate (es. raccolte di cartoline, fotografie, archivio fotografico della biblioteca, ...) - Consolidamento dell'affezione degli utenti chiedendone il caricamento delle immagini della biblioteca scattate dagli stessi

Strumento	Funzionalità tecniche	Caratteristiche ed obiettivi dell'azione comunicativa
		[SARZANA 2010]
Instagram	<ul style="list-style-type: none"> - Applicazione di fotoritocco di fotografie scattate con lo smartphone - Condivisione delle fotografie-immagini <p>[BAMBINI-WAKEFIELD 2014a p. 51]</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Social network fotografico che esalta l'aspetto emozionale delle immagini condivise dalla community - Interazione con gli utenti mediante i <i>like</i> ed i commenti sui contenuti caricati - Coinvolgimento attivo degli utenti in veste di produttori di contenuti che abbiano come tema la biblioteca, la lettura, gli autori, ... - Produzione e condivisione di immagini dalla forte carica evocativa, in grado di esaltare il senso di appartenenza alla comunità della biblioteca <p>[BAMBINI-WAKEFIELD 2014a p. 51-54]</p>
Pinterest	<ul style="list-style-type: none"> - Bachecca virtuale per la condivisione di fotografie, immagini e video (detti <i>pin</i>) - Creazione di bacheche (<i>board</i>) in cui aggiungere i <i>pin</i> - Possibilità di fare un <i>repin</i>, cioè di salvare l'immagine di un altro utente sulla propria bachecca - Notifica di un <i>repin</i> sul proprio profilo Facebook o Twitter, in modo da renderlo noto anche ai propri amici o ai <i>followers</i> - Visualizzazione dell'attività cronologica degli utenti seguiti - Visualizzazione delle bacheche degli utenti dai contenuti simili ai <i>pin</i> precedentemente salvati <p>[WIKIPEDIA 2020h]</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Creazione/pubblicizzazione del <i>brand</i> della biblioteca basato prevalentemente sulla forza comunicativa delle immagini (es. copertine delle nuove acquisizioni, locandine delle attività, collezioni, spazi della biblioteca,...) - Condivisione dei propri contenuti con quelli di altri <i>user visual generated content</i> - Valorizzazione dei contenuti culturali e del contributo costruttivo del pubblico che li segue e li commenta <p>[BAMBINI-WAKEFIELD 2014a p.54-56]</p>
Youtube	<ul style="list-style-type: none"> - Condivisione di file video/audio - Creazione di un proprio profilo o canale istituzionale ed inserimento dei link al 	<ul style="list-style-type: none"> - Fare visite virtuali della biblioteca - Istruire all'uso dei servizi della biblioteca

Strumento	Funzionalità tecniche	Caratteristiche ed obiettivi dell'azione comunicativa
	<p>sito web istituzionale e ai social media</p> <ul style="list-style-type: none"> - Possibilità di chiedere amicizie, di scambiare messaggi, di commentare e ridistribuire i contenuti <p>[BAMBINI – WAKEFIELD 2014a p. 57-58]</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Formazione a distanza (es. tutorial di information literacy) - Condivisione di conoscenza con la comunità dei bibliotecari - Fare promozione del libro e della lettura (es. realizzazione di un book trailer in collaborazione con le scuole del territorio, ...) <p>[SARZANA 2011]</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ingaggio di una community di riferimento per invitarla a produrre contenuti che diano valore aggiunto a quelli già prodotti dalla biblioteca <p>[BAMBINI-WAKEFIELD 2014a p. 59]</p>
Slideshare	<ul style="list-style-type: none"> - Condivisione di presentazioni 	<ul style="list-style-type: none"> - Fare formazione a distanza (es. tutorials preparati per la guida all'uso dei servizi della biblioteca, per avviare all'uso di strumenti e risorse informative, ...) - Testimoniare un evento organizzato dalla biblioteca (es. presentazioni di convegni, mostre, laboratori creativi, ...) - Condivisione con la comunità dei bibliotecari di presentazioni su temi legati alla professione <p>[SARZANA 2010]</p>
Foursquare e altri servizi di geolocalizzazione	<ul style="list-style-type: none"> - Creazione o modifica del Profilo della biblioteca all'interno della mappatura del luogo (es. <i>venue</i> su Foursquare) - Inserimento, modifica, integrazione o cancellazione di informazioni riguardanti la biblioteca (indirizzo, numeri di telefono, orario di apertura, breve descrizione della biblioteca, sito Web, ...) ed associazione del Profilo Foursquare al Profilo Twitter o Facebook della biblioteca - Visualizzazione e studio delle statistiche di utilizzo per capire il comportamento degli utenti (es. numero di <i>check-in</i> giornalieri, utenti più recenti, utenti più 	<ul style="list-style-type: none"> - Stimolare la community ad effettuare ingressi in biblioteca (<i>check-in</i>) e a condividerne l'esperienza mediante device mobili - Far conoscere gli spazi della biblioteca - Pubblicizzare eventi - Fidelizzare gli utenti con promozioni dedicate - Utilizzo di piattaforme di <i>social game</i> per stimolare la partecipazione e il coinvolgimento degli utenti - Invitare gli utenti a lasciare consigli, recensioni, valutazioni, utilizzando queste

Strumento	Funzionalità tecniche	Caratteristiche ed obiettivi dell'azione comunicativa
	<p>presenti, divisione dei check-in per fasce orarie, percentuale dei check-in su Foursquare condivisi su altri canali social)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Promozioni speciali da riservare agli utenti più assidui o ai nuovi iscritti - Invogliare gli utenti della biblioteca a segnalare la propria presenza in biblioteca, a lasciare commenti, valutazioni, postare foto <p>[BAMBINI – WAKEFIELD 2014a p. 33-37]</p>	<p>informazioni per far emergere problemi o per evidenziare benefici ai potenziali nuovi utenti</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilizzo di piattaforme di geolocalizzazione per la promozione del turismo locale - Sviluppo di una strategia di comunicazione con i clienti sul territorio attraverso attività di <i>proximity marketing</i> <p>[BAMBINI – WAKEFIELD 2014a p. 33-37]</p>
Podcasting	<ul style="list-style-type: none"> - Possibilità di registrare e pubblicare online una programmazione di contenuti (es. formati audio, video, ...) in serie, disponibili <i>on demand</i>, al fine di creare una sorta di radio personale <p>[FREDA 2018 p. 20-21]</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Strumento utile nel caso di pubblicazioni di contenuti audio/video relativi a novità o iniziative (es. registrazioni di convegni, audiolibretti, ecc.) <p>[FIORENTINI 2011 p. 47]</p>

Il paradigma della L2 sembra inoltre contribuire alla diffusione delle *bookless public libraries*, ovvero delle biblioteche pubbliche totalmente senza libri ma strutturate in modo tale da “fornire non solo servizi innovativi ma anche ambienti accoglienti e gradevoli, in cui vi sia la possibilità di socializzare, di incontrare persone con interessi simili ai propri, di trovare occasioni di svago oltre che di discussione e di approfondimento culturale” [SANTORO 2014 p. 47].

La correlazione tra L2 e *bookless (o paperless) library* non è certamente diretta ma alcuni osservatori [BELL 2013; SANTORO 2014] ipotizzano che la diffusione delle risorse digitali ed una costante dematerializzazione dei supporti cartacei potrebbe favorire la nascita o la trasformazione di biblioteche pubbliche strutturate in maniera tale da assomigliare più a laboratori informatici che al modello tradizionale contraddistinto da ampi spazi fisici con scaffali pieni di libri (vedi fig. 9).



Fig. 9. A sinistra un modello renderizzato di *bookless library*; a destra, ragazzi e adulti davanti ai computer della *BiblioTech Bexar County Library*, la prima biblioteca pubblica completamente senza libri ed altre risorse cartacee [SANTORO 2014 p. 5, 16].

Un esempio significativo di questo modello è la *BiblioTech Bexar County Digital Library*, aperta nel 2013 nella città di San Antonio in Texas: si tratta di una biblioteca saldamente radicata in un contesto urbano, situata in un quartiere relativamente povero e con scarsa alfabetizzazione. Non a caso, tra le finalità contenute nelle *BiblioTech Policies* vi sono la possibilità di fornire a tutti i residenti l'accesso alla tecnologia allo scopo di migliorare l'istruzione e l'alfabetizzazione, di promuovere la lettura come svago e ricreazione, di fornire ai membri della comunità gli strumenti necessari per prosperare come cittadini nell'era digitale¹⁴⁵. L'offerta delle collezioni e dei servizi della *BiblioTech* è davvero notevole: basti pensare che già dall'apertura l'utenza poteva contare su più di 150 dispositivi fra tablet, laptop e pc, circa 800 e-readers (dei quali 200 destinati a bambini e ragazzi), tavoli tecnologicamente attrezzati, schermi interattivi a parete, collezioni digitali di oltre 20.000 e-book prestabili, 70 periodici di interesse generale, ampia offerta di fumetti e graphic novel, audiolibri, file musicali, video e altri documenti multimediali, banche dati su diversi aspetti di interesse locale, strumenti per l'autoformazione. Altrettanto ricco il programma delle attività rivolte ai cittadini: dai corsi di lingue ai quelli di informatica, club del libro, iniziative per bambini e ragazzi, ricerche genealogiche [SANTORO 2014 p. 16].

Nel panorama attuale italiano le *bookless public libraries* sembrano una realtà ancora lontana almeno per quanto riguarda la concezione di strutture completamente senza libri o di altri supporti cartacei. Risulta però interessante la riflessione di Santoro il quale evidenzia come la *BiblioTech* sia una realtà pionieristica a livello di biblioteca pubblica ma ispirata ad una prassi già

¹⁴⁵ *BiblioTech Public Library*, cfr. <<https://bexarbibliotech.org/LibraryPolicies>> (ultima visita: 14 ottobre 2020).

consolidata in ambito accademico statunitense, finalizzata appunto ad una stretta integrazione fra le tradizionali funzioni delle biblioteche accademiche e le attività legate all'apprendimento collaborativo e allo studio di gruppo. Non a caso tali strutture vengono definite *Information Commons* o *Learning Commons* con preminente utilizzo dei social network e diffusione di dispositivi quali e-reader, tablet e smartphone, non soltanto “per agevolare i contatti e favorire la socialità fra le biblioteche e gli utenti, ma appaiono strettamente integrati nella vita dell'università, fornendo molteplici opportunità nelle fasi dell'apprendimento, dell'insegnamento e della ricerca” (SANTORO [2014 p. 8]). Visto il successo della BiblioTech e dell'emergere di realtà analoghe anche al di fuori degli Stati Uniti, come ad esempio la *Dibrary* in Corea del Sud, l'autore si chiede se il modello futuro di biblioteca pubblica non consista proprio in istituzioni strutturate appositamente per l'utilizzo di materiali multimediali, per la lettura digitale e per le attività collaborative.

Proprio in relazione a tali possibili sviluppi anche in ambito italiano, vale la pena di menzionare la risposta delle biblioteche pubbliche di fronte alla recente emergenza pandemica da *Covid-19*, durante la quale si è creata una situazione assolutamente inedita con la chiusura forzata delle biblioteche e dei servizi in presenza al pubblico¹⁴⁶. Prescindendo da un contesto di assoluta eccezionalità come quello creatosi in Italia nei due mesi di *lockdown* (la cosiddetta “Fase 1”), anche le misure di contenimento e di prevenzione dei rischi previste nelle successive “Fasi 2 e 3”¹⁴⁷ hanno

146 Le prime chiusure hanno coinvolto le biblioteche delle regioni Lombardia e Veneto, in ottemperanza al DPCM del 23 febbraio 2020 “*Disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19*”.

In seguito alla rapida diffusione del contagio, i provvedimenti di chiusura sono stati estesi a tutte le biblioteche del territorio nazionale, così come disposto dal DPCM dell'8 marzo 2020 “*Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19*” (noto anche come il “*decreto #iorestoacasa*”).

A partire dal 4 maggio 2020 è iniziata la “Fase 2” con la quale il Governo ha allentato alcune misure restrittive, mantenendo però la disposizione di chiusura al pubblico delle biblioteche sino al 17 maggio 2020, con il DPCM 26 aprile 2020 “*Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 23 febbraio 2020, n. 6, recante misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, applicabili sull'intero territorio nazionale*”.

In realtà questa disposizione non è stata recepita in maniera uniforme da tutte le amministrazioni regionali: infatti alcune Regioni, come l'Emilia-Romagna e il Veneto, hanno emanato ordinanze con le quali è stata consentita la riapertura delle biblioteche già a partire dal 4 maggio, previa adozione da parte delle amministrazioni locali dei protocolli di sicurezza per la salute del personale e degli utenti e per la sanificazione dei libri. Ciononostante la “Fase 2” delle biblioteche emiliano-romagnole e venete, pur avviata in anticipo rispetto ad altre Regioni italiane, ha riguardato i soli servizi di prestito e restituzione libri. Cfr. Regione Emilia-Romagna, *Decreto del presidente della Giunta regionale n. 74 del 30 aprile 2020*; Regione Veneto, *Ordinanza del presidente della Giunta regionale n. 46 del 4 maggio 2020*.

147 Le Fasi 2 e 3 individuate dal Governo italiano coincidono, rispettivamente, con il periodo 18 maggio-14 giugno 2020 (come da DPCM 17 maggio 2020 “*Disposizioni attuative del decreto-legge 25 marzo 2020, n. 19, recante misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19, e del decreto-legge 16 maggio 2020, n. 33, recante ulteriori misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19*”) e 15 giugno-14 luglio 2020 (come da DPCM 11 giugno 2020 “*Ulteriori disposizioni attuative del decreto-legge 25 marzo 2020, n. 19, recante misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19, e del decreto-legge 16 maggio 2020, n. 33, recante ulteriori misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19*”).

comportato una riconfigurazione di spazi, di accesso ai locali, di modalità organizzative di lavoro del personale, di trattamento dei materiali cartacei, di sanificazione e disinfezione di tale portata da far presupporre, anche per il futuro, una rapida accelerazione di servizi digitali. A porte chiuse le esperienze realizzate si sono concentrate in particolar modo sulle seguenti attività:

- accesso alle risorse digitali e al prestito di e-book, servizi in larga parte estesi anche ai non iscritti ai servizi bibliotecari. Ciò ha consentito la libera consultazione delle piattaforme digitali (come *MLOL-MediaLibrayOnLine* e *ReteIndaco*) che mettono a disposizione milioni di risorse digitali tra cui e-book, periodici, audiolibri, musica, cinema, banche dati¹⁴⁸ [COGNIGNI, MORRIELLO 2020];
- promozione della lettura con video e podcast di letture, consigli di lettura e presentazioni di libri, diffusi soprattutto tramite i siti delle biblioteche e i social network (prevalentemente su Facebook e su Youtube). Tra le iniziative da remoto, quelle per i bambini sono state particolarmente apprezzate ed hanno avuto un ruolo di primo piano¹⁴⁹ [MORRIELLO 2020];
- sostegno alle famiglie e alla cittadinanza con percorsi di apprendimento delle nuove tecnologie¹⁵⁰ [COGNIGNI 2020];
- supporto alla didattica scolastica, allo studio e alla ricerca¹⁵¹ [COGNIGNI 2020];
- iniziative di information literacy e di assistenza per affrontare l'emergenza pandemica¹⁵²

148 Tra i vari esempi si segnalano: 1) la campagna "*Biblioteche chiuse, menti aperte! Biblioteca digitale per tutti!*" del Consorzio Sistema Bibliotecario Castelli Romani, che ha ampliato l'accesso a tutte le risorse digitali, ha fornito strumenti di *e-learning*, ha aumentato il numero di download per gli ebook, ha predisposto ausili per i disabili ed offerto dei tutorial sull'utilizzo della piattaforma MLOL <http://www.consorziosbcr.net/index.php?option=com_content&view=article&id=712%3Abiblioteche-chiuse-menti-aperte&catid=116%3Acomunicati-stampa&lang=it> (ultima visita: 20 agosto 2020); 2) la rete delle biblioteche civiche del Comune di Venezia che ha avviato, nel periodo di massima emergenza Covid-19, una campagna di *iscrizione straordinaria alla Rete Biblioteche Venezia*, destinata ai cittadini residenti per consentire l'accesso ai servizi di prestito e-book e alle altre risorse digitali della piattaforma ReteIndaco, <<https://live.comune.venezia.it/it/2020/04/iscrizione-straordinaria-alla-rete-biblioteche-veneziah>> (ultima visita: 20 agosto 2020).

149 Impossibile, in questa sede, citare le innumerevoli iniziative realizzate a livello nazionale. Per fornire qualche esempio in ambito locale, il *Settore Cultura del Comune di Venezia* ha aderito alla campagna del Mibact *#iorestoacasa*, attivando una serie di rubriche ed attività consultabili nel sito Web istituzionale e sui relativi canali social, tutte consultabili liberamente. Vi si trovano laboratori creativi su piattaforme interattive, letture ad alta voce e laboratori per i piccoli, laboratori musicali, videocorsi di danza. <<https://www.comune.venezia.it/it/content/iorestoacasa-iniziativa-settore-cultura-tempi-resilienza>> (ultima visita: 20 agosto 2020).

150 Vedasi ad esempio: 1) *SOS Informatico*, servizio di supporto informatico a cura di Informatica Solidale in collaborazione con il Sistema Bibliotecario di Milano <<https://milano.biblioteche.it/news/sos-informatico/>> (ultima visita: 20 agosto 2020).

151 Vedasi ad esempio: 1) *La Biblioteca@scuola* consistente in una serie di laboratori interattivi rivolti agli insegnanti a cura del Sistema Bibliotecario, della Biblioteca Federiciana e della Mediateca Montanari di Fano (PU) <<https://www.sistemabibliotecariofano.it/elenco/eventi/visualizza-eventi/sici-events/2020-04-14/item/la-bibliotecascuola/>> (ultima visita: 20 agosto 2020); 2) *SOS Docenti*, servizio di supporto agli insegnanti sull'utilizzo delle piattaforme per la didattica a distanza, a cura della Fondazione ECM in collaborazione con il Comune di Settimo Torinese

<http://www.biblio.comune.settimo-torinese.to.it/index.php?option=com_content&view=article&id=1081:servizio-sos-docenti&catid=12&Itemid=101> (ultima visita: 20 agosto 2020).

152 Vedasi ad esempio, la sezione dedicata al coronavirus dal Sistema Bibliotecario di Milano, dove sono state

[COGNIGNI 2020].

Come hanno ben segnalato COGNIGNI [2020] – MORRIELLO [2020] – RASETTI [2020] le *biblioteche pubbliche chiuse al pubblico* hanno continuato a mantenere un rapporto attivo con la propria comunità grazie ai servizi digitali e alla comunicazione sui social media, ma hanno anche “visto venire meno il senso profondo della propria esistenza, potendo offrire ben poco al proprio pubblico in alternativa alla visita in sede” (RASETTI [2020 p. 25]). In particolare COGNIGNI [2020] ritiene che i processi di socializzazione che avvengono negli spazi fisici risultino difficilmente surrogabili con l'ambiente virtuale e non sembra affatto possibile scindere la natura stessa della biblioteca pubblica dal concetto di “luogo delle relazioni per eccellenza”; d'altra parte, la socializzazione può avvenire anche in un contesto differente dal singolo evento aggregativo e la risposta delle biblioteche in epoca di emergenza pandemica ha ulteriormente dimostrato che “il digitale, la rete, Internet non sono un'amplificazione dei servizi fisici, sono altri e nuovi servizi che rimarranno sempre patrimonio dell'offerta ai propri utenti” [MONTI 2020].

Su questo tema AGNOLI [2020], MONTI [2020], MORRIELLO [2020], COGNIGNI [2020] sembrano concordi nel ritenere che le azioni intraprese durante il lockdown dovranno proseguire anche quando l'emergenza sanitaria sarà finita e, più specificamente, Monti richiama la necessità di continuare ad alimentare l'interesse degli utenti sulle seguenti attività: produzione di contenuti originali, incremento dei servizi informativi a distanza, supporto alla didattica, incremento della disponibilità di titoli del catalogo digitale, attivazione di corsi a distanza e *webinar*, incontri di gruppi di lettura su social network o in videoconferenza, integrazione o nuova attivazione di servizi in collaborazione con gli enti territoriali, con le imprese e con i cittadini.

Sempre in tema di servizi digitali, Monti fa notare che in realtà non si tratta di iniziative create ex-novo dalle biblioteche ma di servizi che erano già attivi da diversi anni e che durante la pandemia sono stati rilanciati con successo, come ad esempio è avvenuto per le piattaforme di risorse digitali che hanno visto un incremento notevole di consultazioni e di prestiti rispetto all'anno precedente¹⁵³.

selezionate sia risorse con informazioni utili sulla malattia e sui provvedimenti legislativi adottati, sia strumenti e progetti specificamente dedicati al “*public engagement*” per aumentare la conoscenza dei cittadini verso l'utilizzo di contenuti attendibili, come *#BiblioVerifica* o la collaborazione con la startup americana *NewsGuard* per contrastare la diffusione di notizie false in Rete <<https://milano.biblioteche.it/news/coronavirus> > (ultima visita: 20 agosto 2020).

153 Secondo i dati pubblicati dalla Regione Emilia-Romagna, nel bimestre marzo-aprile 2020, i due portali *EmiLib* e *Biblioteche Romagna* hanno triplicato il numero di consultazioni e prestiti rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente. Entrambi i portali aderiscono alla piattaforma digitale di MLOL (=MediaLibrary Online). Nel dettaglio: aumento accessi del 193% per la piattaforma EmiLib, del 182% per la piattaforma Biblioteche Romagna; aumento consultazioni e prestiti del 222% per EmiLib, del 186 % Biblioteche Romagna [REGIONE EMILIA-ROMAGNA 2020]. A livello nazionale i dati forniti da Giulio Blasi, amministratore delegato di MLOL, sono i seguenti: nel mese di

Il percorso comune di rilancio in epoca post-coronavirus sembra infine suggerire l'adesione al modello di *hub culturale* [MONTI 2020] o di *hub di comunità* orientato alla realizzazione di nuove partnership tra biblioteche di pubblica lettura e in tal senso appare significativo il progetto *Rete delle Reti* promosso dall'azienda speciale CSBNO (=Culture Socialità Biblioteche Network Operativo, ex Consorzio Sistema Bibliotecario Nord Ovest), il cui obiettivo è la realizzazione di un piano di coordinamento delle reti bibliotecarie territoriali esteso a livello nazionale, allo scopo di far crescere la diffusione dei servizi di pubblica lettura e favorire economie di scala anche mediante l'utilizzo di strumenti operativi quali le piattaforme digitali. Tra i vari programmi stilati dal CSBNO vi sono la costruzione di alleanze pubblico/privato, la costituzione di un osservatorio di studi e ricerche per l'innovazione nelle biblioteche pubbliche e la gestione di *big data* di settore¹⁵⁴.

Il *Manifesto della Rete delle Reti* si fonda su valori quali l'innovazione, la flessibilità, l'inclusione, la creatività: come si legge nel testo si tratta di un chiaro invito all'evoluzione degli assetti cooperativi attualmente esistenti per favorire invece lo sviluppo di un modello di biblioteca sempre più umana, innovativa e contemporanea che si ispiri al concetto *smart* ed ambisca ad avere un ruolo significativo nel processo di digitalizzazione dei territori sia come laboratori nei quali il meccanismo si innesca e viene partecipato, sia come ambiti di sperimentazione e applicazione [CBPA 2019]. Il protocollo d'intesa della Rete delle Reti è stato siglato ad ottobre 2019 da più di 20 sistemi bibliotecari di provenienza da tutta Italia ed è presumibile che in futuro il numero delle adesioni sia destinato ad aumentare, godendo anche del patrocinio di partner di rilievo quali l'Associazione Italiana Biblioteche (=AIB) e l'Associazione Nazionale Comuni Italiani (=ANCI) [AgCult 2019].

marzo l'incremento nell'utilizzo dei servizi digitali bibliotecari è stato del 140% rispetto all'anno precedente, con un'impennata di consultazioni e prestiti che sono passati da 1 milione e 602 mila tra la fine febbraio e metà aprile 2019, ad oltre 4 milioni e 400 mila, all'incirca nello stesso periodo nel 2020 [DE SANTIS 2020].

154 A livello operativo la realizzazione degli obiettivi messi in campo dal CSBNO si concretizza mediante l'utilizzo delle piattaforme digitali tra le quali, a titolo esemplificativo, vale la pena di segnalare:

- *app di e-commerce* collegata a un borsellino elettronico in grado di far gestire all'utente ogni tipo di transazione economica in biblioteca;
- *Cose da Fare*, piattaforma per la gestione e l'informazione di eventi di carattere culturale e delle attività per il tempo libero organizzati e promossi nel territorio;
- *Cafèlib*, piattaforma per il controllo e la gestione della navigazione internet e wi-fi in biblioteca;
- *Socialbook*, piattaforma per promuovere la lettura attraverso guide librerie tematiche integrate da kit culturali e arricchite da mostre, incontri, dibattiti;
- *Virtus Loci*, ambiente per la descrizione dei beni culturali del territorio;
- *+Teca*, piattaforma per la gestione di campagne di raccolta fondi fra cittadini a favore delle biblioteche;
- un *applicativo per l'acquisto coordinato* centralizzato, per l'ottimizzazione delle risorse, per una valutazione scientifica delle collezioni e per generare una crescita condivisa del patrimonio;
- *Isob Lab*, osservatorio per indagare le sfide organizzative e manageriali delle biblioteche;
- piattaforma per lo studio e la *gestione comune di big data* di settore;
- piattaforma di affiancamento e *supporto giuridico-amministrativo* [CSBNO 2020].

5.4 Dall'OPAC al social OPAC

La diffusione del Web e dei temi legati alla Library 2.0 ha fatto emergere la consapevolezza dell'inadeguatezza degli OPAC tradizionali, contribuendo alla nascita di una nuova generazione di cataloghi basati sulla condivisione, sull'ipertestualità e sul confronto con le applicazioni di *social cataloguing*¹⁵⁵.

In rapporto agli OPAC e alle mutate esigenze dell'utenza, MACHETTI [2016] individua quattro macro-contesti sui quali il Web ha prodotto un mutamento significativo e sono:

- 1) *contesto tecnologico*: gli utenti prediligono l'uso dei motori di ricerca come strumenti principali nel reperimento di materiali informativi per le proprie ricerche bibliografiche;
- 2) *contesto sociale*: l'utente, abituato ai nuovi motori di ricerca, comincia a cambiare le proprie pretese, esigendo infatti di potersi muovere e interagire con i cataloghi bibliotecari con la stessa autonomia e indipendenza utilizzata nel Web;
- 3) *contesto informativo*: il tradizionale catalogo non è più in grado di gestire efficacemente i nuovi tipi di risorse informative digitali (e-journal, banche dati, gli e-book ecc.);
- 4) *contesto economico*: emerge la necessità di un diverso e più attuale trattamento economico per questi nuovi materiali informativi.

Per lo scopo di questa tesi non saranno presi in considerazione i mutamenti legati al contesto informativo ed economico ma si analizzeranno specificamente le fasi e le caratteristiche dell'evoluzione dell'OPAC nella tipologia del catalogo "arricchito" o "integrato" dai contributi generati dagli utenti. Inoltre, alla luce di uno scenario che contempla, per il futuro, l'utilizzo dei *discovery tool* anche presso le biblioteche pubbliche, si farà una breve menzione iniziale di tali strumenti di mediazione informativa, individuandone le peculiarità rilevanti ai fini dell'applicazione del principio della centralità dell'utente secondo la visione L2. Senza alcuna pretesa di completezza, si analizzeranno infine alcuni livelli di interazione messi in campo dalla piattaforma *SebinaYOU* per la rete delle Biblioteche di Roma e per la rete bibliotecaria del Polo SBN della Regione Veneto.

Ritornando al rapporto OPAC e Web-Library 2.0 dal punto di vista del contesto tecnologico, MARCHITELLI - FRIGIMELICA [2012 p. 40-41] hanno rilevato la scarsa inclinazione degli utenti all'utilizzo delle tecniche di *information retrieval*, alle quali preferiscono invece una maschera semplice in fase di ricerca (interfaccia *Google-like*), ma in grado di restituire risultati "arricchiti" di elementi non strettamente bibliografici (es. copertine, frontespizi, recensioni, ...).

I nuovi sistemi di mediazione delle informazioni e delle risorse della conoscenza in grado

155 Tra le applicazioni Web di social cataloguing vedasi, ad esempio, *LibraryThing* <<https://www.librarything.com>> e *Anobii* <<https://www.anobii.com>>.

di fornire interfacce amichevoli basate sul Web sono stati inizialmente chiamati *OPAC di “nuova generazione”* (*NGC, New Generation Catalog*) o, in maniera più generica, “portali”. Negli ultimi anni questi strumenti hanno poi ceduto il passo ai sistemi per la scoperta (*discovery service*) meglio noti come *discovery tool* (DT), appartenenti alla categoria più ampia dei *web-scale discovery services* (WSDS) e nati per rispondere sia all'esigenza di gestire la proliferazione di risorse elettroniche, sia per fornire agli utenti servizi di ricerca semplici, con un approccio *web-based* [MACHETTI 2016; RAIELI 2020].

Benché i DT siano stati approntati secondo i principi riferibili al Web 2.0 (amichevolezza, usabilità, organizzazione collaborativa, interoperabilità, granularità delle informazioni e dei dati), non si può certamente affermare che essi mirino a sostituire gli OPAC, benché risultino più funzionali sia in termini di semplicità di utilizzo per l'utente, sia per il risparmio di tempo derivante dalla visualizzazione in un'unica soluzione di risposte provenienti da fonti diverse. Infatti i DT danno accesso a un set di dati molto ampio, contenente sia le risorse controllate e di qualità presenti nel catalogo della biblioteca, sia quelle provenienti da *repository* differenti o da banche dati specializzate, ampliando dunque la tipologia delle risorse ricercabili (es. testuali, immagini, video, musica, articoli di periodici,...) (MARCHITELLI – FRIGIMELICA [2012 p. 40-42]).

Nel contesto attuale i DT vengono utilizzati soprattutto dalle biblioteche accademiche ma si sta affermando l'idea dell'utilità di tali sistemi anche per le biblioteche pubbliche¹⁵⁶. A livello concreto si ipotizza l'istituzione di consorzi tra biblioteche pubbliche ed accademiche per condividere uno strumento utile non soltanto agli studenti ed ai ricercatori ma anche alle persone comuni [RAIELI 2015, 2020 p. 54-55], in linea con nuova visione dell'architettura dei cataloghi, caratterizzata da un'offerta informativa integrata da dati provenienti da diverse realtà, come spiega chiaramente GUERRINI [2019 p. 20]:

“La biblioteca, oggi, tende a favorire un servizio culturale e bibliografico sempre più integrato con gli istituti della trasmissione della conoscenza (gli archivi, i musei, le fondazioni, le accademie), dell'educazione (la scuola e l'università) e di carattere sociale (i centri culturali e ricreativi), conciliando tradizione e innovazione [...]. Essa

156 Un esempio di discovery tool avviato in Italia è *OneSearch*, una piattaforma tecnologica per la ricerca bibliografica che integra i cataloghi dei sistemi bibliotecari degli atenei di Firenze, Pisa e Siena ed alla quale hanno aderito anche altri soggetti, tra cui le biblioteche comunali della Provincia di Siena della rete ReDos. OneSearch è attivo dal 2015 ed è nato dalla proficua collaborazione di enti diversi, che ha consentito l'elaborazione del progetto SBART (Sistema bibliotecario degli atenei della Regione Toscana). Tale progetto è finalizzato principalmente al supporto dell'offerta formativa degli atenei toscani, mediante l'attivazione di una piattaforma di ricerca comune ai vari cataloghi, un servizio di prestito integrato, la piena e libera circolazione degli utenti tra tutte le biblioteche e infine la possibilità di effettuare fotocopie, digitalizzazioni e stampe in tutte le sedi. Inoltre, come punto di accesso unificato, OneSearch consente la gestione federata delle varie risorse elettroniche. In questo modo, con un'unica interrogazione, è possibile raggiungere tutti i cataloghi dei soggetti aderenti, permettendo all'utente il recupero delle risorse di interesse a livello regionale [MACHETTI 2016]. Per ulteriori approfondimenti si rimanda all'URL <<http://www.sba.unisi.it/home/onesearch> > (ultima visita: 14 ottobre 2020).

favorisce, così, la creazione di un orizzonte civico e culturale, in cui l'aspetto dello scambio (il “transfert” culturale) è elemento essenziale per una contaminazione positiva e una crescita reciproca degli istituti [...]. In particolare, la biblioteca integra sempre più i propri servizi sul piano tecnico, tramite protocolli informatici che fanno sempre più ricorso alla tecnologia dei linked data, per esempio, che consente di connettere dati provenienti da domini diversi, riutilizzando e arricchendo la conoscenza esistente. La gestione integrata delle risorse e il loro collegamento con ambienti esterni soddisfa indubbiamente le esigenze dell'utente, il quale, in genere, quando compie una ricerca sul web, si aspetta di ottenere informazioni e risorse di qualsiasi tipo sulla tematica d'interesse, senza i limiti imposti da una visione che pone al centro l'istituzione che conserva i supporti e non il contenuto delle risorse, indipendentemente dal loro luogo di conservazione e dal loro trattamento catalografico”.

MARCHITELLI – FRIGIMELICA ([2012 p. 40-55]), individuano altre funzionalità interessanti dei DT, che di seguito si riportano sinteticamente e sono:

- unica interfaccia di ricerca, attraverso la quale i risultati vengono presentati in maniera integrata e personalizzabile;
- indicizzazione ampia delle risorse informative, similmente a quanto avviene con i motori di ricerca che indicizzano il testo pieno delle pagine Web. Mentre gli OPAC si limitano all'indicizzazione dei soli metadati, i discovery tool consentono la creazione di indici full-text e pertanto riescono a fornire una grande quantità di informazioni per la ricerca;
- ordinamento dei risultati basato sulla rilevanza dei contenuti e non secondo un ordine prestabilito (es. alfabetico, cronologico, ...) ¹⁵⁷;
- raggruppamento dinamico dei risultati (navigazione a faccette, o *faceted browsing*), per aiutare gli utenti a trovare le risorse di loro interesse all'interno di un elevato numero di risultati, guidandoli nel percorso attraverso diverse categorie e sottocategorie di argomenti;
- suggerimenti per allargare il campo di ricerca (*collaborative filtering* es. “Forse cercavi”), una funzionalità nata per correggere eventuali errori di digitazione della *query*, oltre che per fornire comunque qualche spunto in assenza di un numero apprezzabile di risultati;
- dati arricchiti con i contenuti generati dagli utenti (UGC), come ad esempio copertine dei libri, contenuti testuali (indici, abstract) forniti dal sito del fornitore, commenti, recensioni, punteggi, tag assegnati dagli utenti. I contenuti generati dagli utenti possono arricchire i metadati controllati presenti nel catalogo e creati dalla biblioteca, sia in termini di implementazione dei punti di accesso (tag) sia in termini di valutazione delle risorse

157 L'ordinamento dei risultati per “rilevanza” si basa sul punteggio ottenuto da uno stesso record ed è variabile a seconda del “peso” che una stringa di ricerca ha al suo interno (es. punteggio più alto se la stringa di ricerca è contenuta in un campo significativo – come il “titolo proprio” – oppure punteggio più basso se la stringa appartiene ad un campo meno importante – come le “note”) [BERGAMIN 2008].

(commenti/recensioni/punteggi).

La possibilità di inserire UGC ha rappresentato un ulteriore percorso evolutivo degli OPAC e ne ha fornito una declinazione più marcatamente legata all'aspetto della “socialità”, in quanto lo sviluppo di questi strumenti ha cominciato a basarsi anche sul confronto con i social network e con le applicazioni di *social cataloguing*.

In merito all'evoluzione dell'OPAC in ambiente Library 2.0, MARCHITELLI – PIAZZINI [2008] richiamano il *Catalog Manifesto* di C. Harris (2007)¹⁵⁸ come un interessante approccio teorico sull'ampliamento delle funzionalità del catalogo per la produzione e lo scambio di conoscenza: il bisogno di corrispondere concretamente alle aspettative degli utenti è implicito in tutte le affermazioni del *Catalog Manifesto* dove, nello specifico, si raccomandano:

- l'utilizzo di una terminologia aderente al linguaggio comune;
- l'inserimento dei tag degli utenti;
- la facilitazione delle interazioni tra i lettori attraverso il catalogo;
- l'adozione di standard catalografici meno concettuali e più utili a livello pratico¹⁵⁹.

In tal senso l'apertura del catalogo alle nuove funzionalità “social” ha prodotto due diversi orientamenti dai quali sono state tratte le rispettive denominazioni:

- *OPAC arricchito* (o, *OPAC avanzato*), tendente all'interazione dell'utente con il catalogo.
- *OPAC sociale* (o *social OPAC*, o nella forma abbreviata *SOPAC*), orientato all'interazione degli utenti tra di loro [BIANCHINI 2012 p. 306].

Secondo lo studio di MARCHITELLI – PIAZZINI [2008], i SOPAC presentano le seguenti peculiarità ed obiettivi:

- l'indicizzazione semantica, ovvero la descrizione del soggetto di una risorsa, avviene in collaborazione con gli utenti perciò vi è la coesistenza di termini controllati (tassonomie) e di termini creati dagli utenti (folksonomie). Il risultato di questa classificazione collaborativa mira ad ampliare la molteplicità dei punti di vista, suggerisce nuovi oggetti di interesse di fronte ad un'etichetta particolare o a termini dal significato familiare, valorizza la serendipità

158 HARRIS, Christopher [2007] *Catalog Manifesto*, post pubblicato sul blog “Informancy”, 14 giugno 2007, <<http://schoolof.info/infomancy/?p=388>>, cit. e tradotto in, MARCHITELLI – PIAZZINI [2008 p. 3-4]. L'URL non è più attivo (ultima visita: 14 ottobre 2020).

159 Sull'aspetto della “praticità” delle informazioni contenute nelle schede catalografiche si veda, ad esempio, la seconda affermazione, per la quale i metadati descrittivi come le dimensioni del libro o la presenza, al suo interno, di illustrazioni colorate, non siano ritenuti davvero utili all'utente poiché non restituirebbero informazioni rilevanti dal punto di vista del recupero di una determinata risorsa.

della ricerca;

- avvicinamento dell'opac alle funzionalità tipiche dei *social cataloguing software* (es. LibraryThing), nei quali gli utenti spaziano da una libreria all'altra seguendo logiche molto personali basate, per esempio, sulla comunanza di titoli con gli altri utenti oppure su un particolare *nickname* che suscita interesse;
- inserimento di commenti, giudizi, recensioni, al fine creare e mantenere una rete sociale collaborativa;
- presenza di uno spazio utente personale per la gestione, la creazione, la condivisione delle informazioni;
- adeguamento del fenomeno della “lunga coda” in ambito biblioteconomico mediante lo strumento del catalogo, in modo da consentire un ampio accesso alle risorse informative tramite i canali controllati (es. autore, titolo, soggetto), i canali creati dagli utenti (es. commenti, recensioni) ed i canali generati automaticamente dai software gestionali (es. indicazioni di titoli affini a quelli ricercati o a quelli già presi in prestito).

Gli autori hanno inoltre suddiviso l'evoluzione degli OPAC italiani in tre diverse fasi a seconda del grado di integrazione con il modello Library 2.0: 1) fase uno, associata all'OPAC tradizionale; fase 2), associata all'OPAC arricchito; 3) fase tre, associata al SOPAC. Per meglio comprendere le peculiarità di ciascuna tipologia può essere utile fornire qualche esempio.

Nell'OPAC tradizionale (fase 1) il record bibliografico si presenta fortemente strutturato secondo gli standard catalografici descrittivi e semantici, con una visualizzazione piuttosto amichevole ma non modificabile dall'utente se non nella scelta del formato (es. etichette o ISBD). In questo strumento, del quale il catalogo del Servizio Bibliotecario Nazionale¹⁶⁰ ne rappresenta un modello tuttora esistente, l'interazione con l'utente è limitata alle sole funzionalità di interrogazione e di visualizzazione dei risultati.

Nella fig. 10 si vede un esempio di ricerca che ha restituito un numero elevato di risultati, complessivamente più di 2800, dei quali la pagina estrapolata ne visualizza soltanto i primi dieci in ordine di rilevanza. A destra, il sistema di navigazione a faccette permette di filtrare ulteriormente le risorse in base ai parametri evidenziati (es. per livello bibliografico, per tipo di risorsa, per autore,...). A sinistra, ciascuna scheda bibliografica è accompagnata da un'icona che permette di individuare in maniera abbastanza intuitiva il tipo di risorsa corrispondente, indicato anche in forma testuale (es. scheda 1: registrazione elettronica; scheda 2: risorsa multimediale; schede 3-6: video;

160 Opac SBN <<https://opac.sbn.it/opacsbn/opac/iccu/free.jsp>> (ultima visita: 14 ottobre 2020).

schede 7-9: registrazione sonora musicale; scheda 10: testo).

OPAC SBN
Catalogo del Servizio Bibliotecario Nazionale

ITA - ENG

depeche mode Cerca

depeche mode

HOME | RICERCA AVANZATA | VOCI CONTROLLATE | LE MIE RICERCHE | ALTRI CATALOGHI | SERVIZI | BIBLIOTECHE SBN | AIUTO

Ricerca: Tutti i campi = depeche mode (parole in AND)

Risultati: 1-10 di 2875 ▶ Raffina la ricerca

1 2 3 4 5 > >>

▶ Visualizza selezionati ▶ Visualizza tutti ▶ Stampa ▶ E-mail

Risultati per pagina: 10 Ordina: Rilevanza

1. **Depeche Mode <gruppo musicale>**
Videos 86>98+ / Depeche Mode ; executive producer : Daniel Miller ; art direction : Mat Cook
E.U. : Mute Records, [2002]
Risorsa elettronica - Monografia [IT\ICCU\MOD\0859903]
★Aggiungi a preferiti

2. **Depeche Mode <gruppo musicale>**
The best of Depeche Mode, volume 1
[Gran Bretagna] : Venusnote, [2006]
Risorsa multimediale - Monografia [IT\ICCU\LO1\11096277]
★Aggiungi a preferiti

3. **Depeche Mode <gruppo musicale>**
Depeche Mode : A short film / Depeche Mode
Fa parte di: Depeche Mode : Videos 86-98
Risorsa da proiettare o video - Spoglio [IT\ICCU\DDS\0729943]
★Aggiungi a preferiti

4. **Depeche Mode <gruppo musicale>**
Macro / Depeche Mode
Fa parte di: Depeche Mode : Touring the angel : Live in Milan
Risorsa da proiettare o video - Spoglio [IT\ICCU\DDS\0627559]
★Aggiungi a preferiti

5. **Depeche Mode <gruppo musicale>**
Home / Depeche Mode
Fa parte di: Depeche Mode : Touring the angel : Live in Milan
Risorsa da proiettare o video - Spoglio [IT\ICCU\DDS\0627560]
★Aggiungi a preferiti

6. **Depeche Mode <gruppo musicale>**
Ultra : [Short film] / Depeche Mode
Fa parte di: Depeche Mode : Videos 86-98
Risorsa da proiettare o video - Spoglio [IT\ICCU\DDS\0729950]
★Aggiungi a preferiti

7. **Depeche Mode <gruppo musicale>**
Stripped / Depeche Mode
Fa parte di: Depeche Mode 101
Registrazione sonora musicale - Spoglio [IT\ICCU\DDS\0190431]
★Aggiungi a preferiti

8. **Depeche Mode <gruppo musicale>**
Strangelove / Depeche Mode
Fa parte di: Depeche Mode 101
Registrazione sonora musicale - Spoglio [IT\ICCU\DDS\0190427]
★Aggiungi a preferiti

9. **Depeche Mode <gruppo musicale>**
Nothing / Depeche Mode
Fa parte di: Depeche Mode 101
Registrazione sonora musicale - Spoglio [IT\ICCU\DDS\0190436]
★Aggiungi a preferiti

10. **Depeche Mode <gruppo musicale>**
Songs of faith and devotion - live / Depeche Mode
London : Mute Records, c1993
Testo - Monografia [IT\ICCU\TO0\0586403]
★Aggiungi a preferiti

▶ Visualizza selezionati ▶ Visualizza tutti ▶ Lista dei BID ▶ Stampa ▶ E-mail

Filtri

- Livello bibliografico**
spoglio (2398)
monografia (471)
periodico (6)
Includi/escludi
- Tipo di risorsa**
registrazione sonora musicale (2392)
risorsa da proiettare o video (450)
testo (27)
registrazione sonora non musicale (3)
risorsa multimediale (2)
Includi/escludi
- Autore**
depeche mode <gruppo musicale> (2833)

Fig. 10: Catalogo del Servizio Bibliotecario Nazionale: esempio di ricerca bibliografica con l'inserimento dei termini "depeche mode". <<https://opac.sbn.it/opacsbn/opac/iccu/free.jsp>>, consultato il 17 luglio 2020.

La sezione di servizi per l'utente consente soltanto la creazione di una lista di risorse preferite e la visualizzazione delle ricerche effettuate, non vi è altra forma di interazione possibile tra l'utente ed il catalogo (fig. 11).

The screenshot shows the OPAC SBN interface. At the top, there is a search bar with the text 'Cerca nel Catalogo SBN' and a 'Cerca' button. Below the search bar is a navigation menu with options: HOME, RICERCA AVANZATA, VOCI CONTROLLATE, LE MIE RICERCHE (highlighted with an orange box), ALTRI CATALOGHI, SERVIZI, BIBLIOTECHE SBN, and AIUTO. Under 'LE MIE RICERCHE', there is a dropdown menu with 'Preferiti' and 'Ricerche effettuate' (both highlighted with orange boxes). Below the navigation menu, there is a search filter: 'Ricerca: Any = depeche mode (ricerca.parole_tutte) » Tipo di risorsa = risorsa da proiettare o video'. There are buttons for 'Formato' (set to 'Etichette'), 'Nascondi biblioteche', 'Stampa', and 'E-mail'. Below this, there is a record view for 'Videos 86>98+ / Depeche Mode'. The record view includes a 'Scheda: 1/1' and a '★Aggiungi a preferiti' button (highlighted with an orange box). There are also links for 'Scheda Unimarc', 'Scarico Unimarc', 'Scheda Marc21', 'Scarico Marc21', 'Export Endnote', 'Export Refworks', 'Citazioni', and 'Permalink'. The record details include: Livello bibliografico: Monografia; Tipo documento: Risorsa elettronica; Autore principale: Depeche Mode <gruppo musicale>; Titolo: Videos 86>98+ / Depeche Mode ; executive producer : Daniel Miller ; art direction : Mat Cook; Pubblicazione: E.U. : Mute Records, [2002]; Descrizione fisica: 2 DVD (126 min.; 87 min.) : color.; son. (Dolby Digital 2.0) ; in contenitore ; 19 cm. + 1 fasc.; Numeri: [n. ed. registrazione sonora] LC5834; Nomi: [Autore] Depeche Mode <gruppo musicale>; Lingua di pubblicazione: INGLESE; Paese di pubblicazione: PAESE INDETERMINATO.

Below the record view, there is a section titled 'Ricerche effettuate' with a table showing search results:

Ricerca effettuata	Catalogo e N° risultati
Any = depeche mode (ricerca.parole_tutte)	Catalogo SBN 2875
Preferiti	Catalogo SBN 2
Any = depeche mode (ricerca.parole_tutte) >> Tipo di risorsa = risorsa da proiettare o video	Catalogo SBN 450
Any = depeche mode (ricerca.parole_tutte) >> Tipo di risorsa = risorsa multimediale	Catalogo SBN 2
Any = depeche mode (ricerca.parole_tutte) >> Tipo di risorsa = risorsa elettronica	Catalogo SBN 1

Fig. 11: Dettaglio dei servizi per l'utente nella maschera di ricerca dell'OPAC SBN.

L'OPAC arricchito (fase 2) è caratterizzato dall'aggiunta di nuove informazioni alla scheda bibliografica, generalmente affiancata da immagini digitalizzate (es. copertina), da pagine informative (es. indici, sommari,...), dall'inserimento del link per l'accesso ad altri strumenti

informativi o al full text della risorsa digitale.

Come già accennato in precedenza, è con il SOPAC (fase 3) che l'utente può interagire in maniera attiva con il catalogo e con gli altri utenti, attraverso la creazione e la ricezione di informazioni certamente non strutturate ma volte, comunque, all'arricchimento della scheda bibliografica.

Attualmente gli OPAC utilizzati dalle biblioteche pubbliche italiane presentano funzionalità e veste grafica tipiche delle applicazioni 2.0, incorporando in un'unica piattaforma le possibilità offerte dai cataloghi tradizionali, l'integrazione delle risorse analogiche con quelle digitali ed i servizi della biblioteca partecipativa. Un modello ampiamente diffuso è la piattaforma SebinaYOU che unifica l'OPAC, il sito Web e i servizi per gli utenti in un solo ambiente digitale.

Un esempio concreto di tale applicazione è il portale *BiblioTU* delle biblioteche di Roma Capitale, realizzato con la piattaforma SebinaYOU strettamente integrata al software *SebinaNEXT*, entrambi sviluppati da *Data Management Cultura*¹⁶¹. L'infrastruttura di BiblioTU¹⁶² poggia sull'applicazione di metodi e modelli di digital marketing alla biblioteca digitale, quali:

- *e-mail marketing*;
- *social media marketing*;
- *SEM (Search engine marketing)*¹⁶³ e *SEO (Search engine optimization)*¹⁶⁴;
- *digital PR*¹⁶⁵, per fidelizzare la *community* di utenti e per incentivarla alla co-creazione di contenuti.

La veste grafica di BiblioTU ha un forte impatto visivo ed è stata progettata appositamente per il sistema bibliotecario romano, del quale ne rispecchia il brand, in modo tale da rendere più accattivante ed amichevole l'incontro fra il pubblico e la sua proposta di servizi in rete. La piattaforma, infatti, offre sia servizi tradizionali quali prestito, suggerimenti d'acquisto, consultazione dei contenuti della biblioteca digitale *ReteINDACO* (musica, video, edicola, e-book,

161 *DM Cultura* <<https://www.dmcultura.it/chiamo/>> (ultima visita: 14 ottobre 2020).

162 Per maggiori informazioni vedasi il portale Biblioteche di Roma <<https://www.bibliotechediroma.it/>> (ultima visita: 14 ottobre 2020).

163 *SEM (Search engine marketing)*: insieme delle attività di Web marketing svolte per aumentare la visibilità e la rintracciabilità di un sito Web con l'uso dei motori di ricerca, oltre alla valutazione dei ritorni delle singole azioni di marketing con l'utilizzo degli strumenti della Web analysis [WIKIPEDIA 2019c].

164 *SEO (Search engine optimization)*: tutte le attività volte a migliorare la scansione, l'indicizzazione ed il posizionamento di un'informazione o contenuto presente in un sito Web, da parte dei *crawler* (detti anche *bot*) dei motori di ricerca [WIKIPEDIA 2020q].

165 *Digital PR (Relazioni pubbliche digitali)*: insieme di strategie e modalità di interazioni che puntano a preservare ed a migliorare la reputazione online di un progetto, attraverso le interazioni con gli utenti e alla loro partecipazione attiva [WIKIPEDIA 2019d].

e-book free, e-book accessibili, corsi di lingue, audiolibri, e-learning, videogiochi, ...), sia servizi complementari finalizzati a rendere il sistema bibliotecario sempre più partecipato e sociale: commenti, *star rating*, liste di lettura individuali o collettive. Vi sono infine ulteriori servizi come l'iscrizione alla newsletter, l'acquisto online della BiblioCard, la visibilità di tutte le iniziative (eventi, incontri, attività) in programma presso le Biblioteche di Roma, la possibilità di scaricare l'app BiblioTU per i dispositivi mobili.

Dall'home page è possibile iscriversi alle Biblioteche di Roma o accedere allo spazio personale che consente agli utenti registrati di accedere a vari servizi, fra i quali l'autogestione dei dati personali, la verifica dei prestiti in corso, la lettura dei messaggi ricevuti, la creazione di liste di libri per diverse finalità. Dal punto di vista della socialità, BiblioTU consente agli utenti di interagire tra di loro attraverso la lettura dei reciproci commenti, l'inserimento di tag e valutazioni alle risorse ed eventualmente per manifestare il proprio accordo o disaccordo ai commenti pubblicati. I tag vengono presentati nella caratteristica *word cloud* (nuvola dei termini) e, una volta creati, possono essere pubblicati e messi a disposizione di tutti gli utenti come funzionalità di raffinamento ricerca (fig. 12).

Le modalità di fruizione della nuvola dei tag sono due:

- in lista risultati: permette di raffinare la ricerca e di selezionare solo i documenti che hanno un preciso termine;
- nel dettaglio del documento: permette di estendere la ricerca verso altri documenti che hanno analoghi tag.

Le folksonomie degli utenti sono visibili nella lista dei risultati, evidenziate nella sezione dei filtri di ricerca ma mantenute separate dagli altri campi standardizzati (fig. 13).

Menu

soniareginato | Esci

BiblioTU
fra le righe c'è molto di più

Cerca nel catalogo

Ricerca avanzata

Il cuoco dell'Alcyon
Camilleri, Andrea <1925-2019>
Giallo - Setterio - 2019

Le tue bibliografie
I miei tag

5 stelle 3 commenti

Accadono il suicidio d'un operaio appena licenziato e l'assassino con un colpo di pistola alla nuca di un imprenditore privo di scrupoli: ecco poi l'Alcyon, la goletta un po' misteriosa con pochi uomini d'equipaggio, niente passeggeri e zona di poppa larga tanto da far atterrare un elicottero. Per Montalbano, a Vigata, molte sono le gatte da pelare insieme al Commissario da difendere perché qualcuno sta tentando di farlo fuori. E' un giallo quasi spy story dove si intrecciano agenti segreti, FBI e malavita locale e dove...il Commissario stupirà nuovamente i lettori.

Lo trovi in Scheda **Commenti**

Scrivi un commento e condividilo con gli altri lettori.

Il commento verrà mostrato subito ma potrà essere segnalato da altri utenti al gestore come inappropriato.

5 / 5 utenti hanno trovato utile questo commento

Maria Luisa Leo 5 stelle 28/07/2019

Lo stavo leggendo proprio in quei giorni di luglio, e ho finito qualche giorno dopo quel giorno di luglio. Speravo veramente che non fosse ultimo e invece...Inutile descrivere ancora una volta come Camilleri abbia saputo costruire una storia articolata, non banale, costruendo quella suspense nel bel mezzo della storia, che ti fa dubitare dell'happy end finale. Nei romanzi di Camilleri dedicati a Montalbano c'è stato un crescendo del livello degli episodi, il Maestro è riuscito non solo a tenere il passo con l'attualità ma anche a offrire ai lettori storie sempre più articolate riuscendo a portarle fuori dai confini della provincia e aggiungendo ad ogni storia nuovi elementi e nuovi personaggi. Ci mancherà l'uomo e lo scrittore.

Segnala come inappropriato

1 / 1 utenti hanno trovato utile questo commento

Stefania Palombi 21/07/2019

il maestro

Non mi permetto di fare "critiche" al maestro. .Leggetelo e Montalbano vi terrà compagnia come sempre con la sua arguzia, simpatia e...forse anche con un inizio di malinconia.

Hai trovato utile questo commento? SI NO | Segnala come inappropriato

I miei tag

Il cuoco dell'Alcyon
Camilleri, Andrea <1925-2019>
Giallo - Setterio - 2019

narrativa, italiana, giallo

Digiti i tag separati da virgole. Es: romanzo storico

I tag inseriti saranno visibili solo se approvati dal bibliotecario

I tag sono delle "parole chiave" che si possono associare ad ogni documento presente nel database. Queste etichette servono per descrivere meglio il documento e forniscono un sistema in più affinché venga trovato.

Non sono da utilizzare come titoli per liste di lettura personali o come spazio per note o promemoria privati (per questi scopi esiste la funzione "Note", consultabile dal proprio spazio personale).

Tag Consigliati: nessun tag da suggerire sul documento

Conferma Annulla

Audioregistrazione : racconti

21: Andrea Camilleri racconta Georges Simenon e la potenza creatrice

Videoregistrazione

Camilleri legge Montalbano : racconti

Andrea Camilleri

Esercizi di memoria

Il cuoco dell'Alcyon

Km 123

2 3 >>

Fig. 12: Commenti, valutazioni ed inserimento di tag in *BiblioTU* <<https://www.bibliotechediroma.it/opac/resource/il-cuoco-dellalcyon/RMB0905393>> (ultima visita: 5 agosto 2020).

The screenshot displays the search results for the author Andrea Camilleri on the BiblioTU platform. The main content area on the left lists several books, each with a cover image, title, author, and publication details. Each book entry includes a 'PIM' (Personal Information Management) score and options to comment or view bibliographies. The sidebar on the right provides filters for 'Biblioteca', 'Autore Principale', 'Tipo Materiale', 'Natura', and 'Tipo Documento'. A 'Raffina per Tag' (Refine by Tag) section is highlighted with a yellow box and a yellow arrow, showing tags such as '1900-1945', '1945-1999', 'CINILLERI, ANDREA', 'Cinema italiano', 'Italia', 'Narrativa italiana', 'Singoli programmi', 'Spettacoli pubblici', 'Storia', and 'Televisione'.

Fig. 13: Tag di raffinamento ricerca in BiblioTU.

Un aspetto certamente interessante del portale BiblioTU è la “*Gamification*”, una funzionalità che ha l'obiettivo di stimolare il contributo dei lettori mediante l'assegnazione di punteggi ad ogni attività o partecipazione dell'utente ai servizi abilitati dal portale, in particolare a quelli legati alla lettura e all'inserimento di commenti. In quest'ottica si dovrebbe innescare un circolo virtuoso di *feedback* collegati alle risorse e alle attività delle biblioteche, grazie ai quali l'utente può contribuire ad arricchirne le notizie e, indirettamente, può fornire informazioni utili alle istituzioni in merito all'impatto dei servizi o al gradimento delle collezioni. L'acquisizione di un certo numero di punti consente di aumentare il proprio *status di lettore* partendo da un livello base sino al conseguimento dello status più alto della classifica (il “*BiblioYoda*”): in termini concreti ciò

corrisponde all'acquisizione di una Bibliocard gratuita con validità annuale che consente di usufruire di agevolazioni e sconti presso musei, cinema ed altre istituzioni culturali della città, ma i titoli e i premi in palio hanno un valore soprattutto simbolico volto a fidelizzare i lettori alle biblioteche di Roma. Il sistema ha la doppia funzionalità di far accumulare punteggi sia in base alle azioni effettuate (es. valutazioni, commenti) sia in base ai riscontri ricevuti dagli altri utenti (es. un commento viene giudicato utile da un altro lettore). Ulteriori punteggi vengono attribuiti per le condivisioni di contenuti su Facebook o Twitter, quali ad esempio le bibliografie personali, i nuovi acquisti delle biblioteche ed i libri piaciuti (fig. 14).

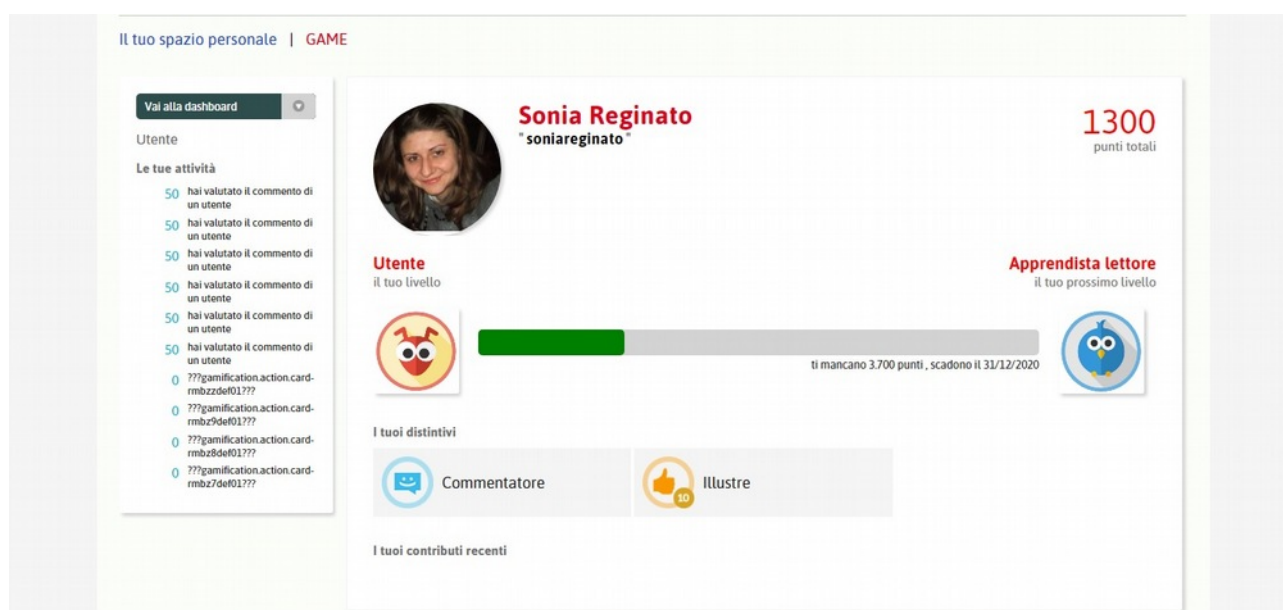


Fig. 14: Visualizzazione delle attività e dei punti accumulati nello spazio personale “Game” di BiblioTU.

Il confronto con un'altra piattaforma di SebinaYOU permette di rilevare ulteriori caratteristiche ormai presenti negli OPAC sociali. Un esempio utile arriva dal portale *BinP* del Polo Regionale del Veneto: si tratta di una rete di quasi trecento istituzioni di diversa tipologia, la maggior parte delle quali sono biblioteche pubbliche, distribuite nei territori delle province di Treviso, Belluno, Venezia, Vicenza, Verona e Padova¹⁶⁶.

¹⁶⁶ *BinP*, il catalogo unico del Polo regionale del Veneto (=PrV) conta quasi 2.600.000 titoli, corrispondenti a più di 5.700.000 risorse di varie tipologie: libri, riviste, DVD, cd musicali, audiolibri, libri antichi, stampe, fotografie, cartoline, mappe e molto altro ancora. Nel catalogo sono inoltre presenti oltre 95.000 risorse digitali (e-book, video, file audio, ecc.). Inoltre, per gli utenti delle biblioteche delle province di Treviso, Belluno e Venezia, sono a disposizione tre portali personalizzati i cui cataloghi presentano solo i dati dei documenti posseduti dalle biblioteche delle rispettive province delle quali ne vengono evidenziati i servizi specifici.

In BinP, lo strumento del *collaborative filtering* si nota nella maschera di dettaglio delle risorse selezionate, nella sezione immediatamente successiva a quella della scheda collegata al titolo, con la dicitura “*Chi ha letto questo ha letto anche...*”: questa funzionalità è presente su molte pubblicazioni del catalogo e consente di trovare titoli simili a quelli ricercati in base ad affinità, tematiche, autore.

Allo stesso modo, anche le liste di lettura e i tag sul documento forniscono suggerimenti di espansione della ricerca e sono direttamente visibili nella medesima finestra, in genere nel menù laterale. Sia le liste di lettura sia i tag possono essere predisposti da altri utenti e dai bibliotecari; in particolare, le liste di lettura consentono di spaziare la ricerca verso ulteriori direzioni di interesse, come ad esempio la visualizzazione della lista “Ultimi acquisti” che include, oltre al titolo specificamente ricercato, anche il bollettino delle novità collegato alle biblioteche che l'hanno redatto ed inserito nel portale (fig. 15).

Per ulteriori approfondimenti vedasi <<https://binp.regione.veneto.it/SebinaOpac/article/chi-siamo/chi-siamo> > (ultima visita: 14 ottobre 2020).

The screenshot displays the BinP library portal interface. At the top, there are navigation links for 'Altri cataloghi', 'Area bibliotecari', 'Webinar', and 'Accedi'. The main search area includes a search bar with 'andrea camilleri' entered, a 'Cerca' button, and a dropdown menu for 'tutte le biblioteche'. Below the search bar, there are links for 'Ricerca avanzata', 'Le Biblioteche', 'Chi siamo', 'Leggere facile', 'Bambini e Ragazzi', and 'Guida'.

The main content area shows the search results for 'Il cuoco dell'Alcyon' by Camilleri, Andrea <1925-2019>. The book is listed as 'Adulti Giallo - 2019'. Below the book title, there is an 'Abstract' section with a summary of the book. A yellow circle highlights the link 'Chi ha letto questo ha letto anche...'. Below this link, there is a list of recommended books, each with a 'Rilevanza' (Relevance) bar and a yellow arrow pointing to it. The recommended books include 'La rete di protezione', 'Il metodo Catalanotti', 'L'altro capo del filo', 'La giostra degli scambi', 'Km 123', and 'Ora dimmi di te : lettera a Matilda'.

On the right side, there is a 'Navigatore' (Navigator) section with a list of books. Below the navigator, there is a 'Tag sul documento' (Tag on the document) section and a 'Liste di lettura' (Reading lists) section. A red box highlights these two sections, and a red arrow points to the 'Liste di lettura' section. The 'Liste di lettura' section shows 'Nuovi acquisti adulti' (New adult acquisitions) for 'Andrea Camilleri' and 'UTIMI ACQUISTI LIDO'. There is also a search bar for 'Cerca nelle liste:' and a link 'Come creo una lista?'.

Fig. 15: Esempio di *feature social* nel portale BinP del Polo Regionale del Veneto

In BinP i commenti recenti dei lettori sono messi in risalto e direttamente visibili nell'home page, oltre che nella scheda collegata al titolo (fig. 16). Anche questa soluzione si colloca in una precisa strategia di marketing che punta alla capacità di generare *engagement* e ad un ripensamento dell'intera esperienza del “cliente-utente” di fronte ad una vasta gamma di servizi e prodotti culturali, all'interno dei quali la co-creazione di contenuti digitali viene valorizzata ed incentivata [BUSA 2015].

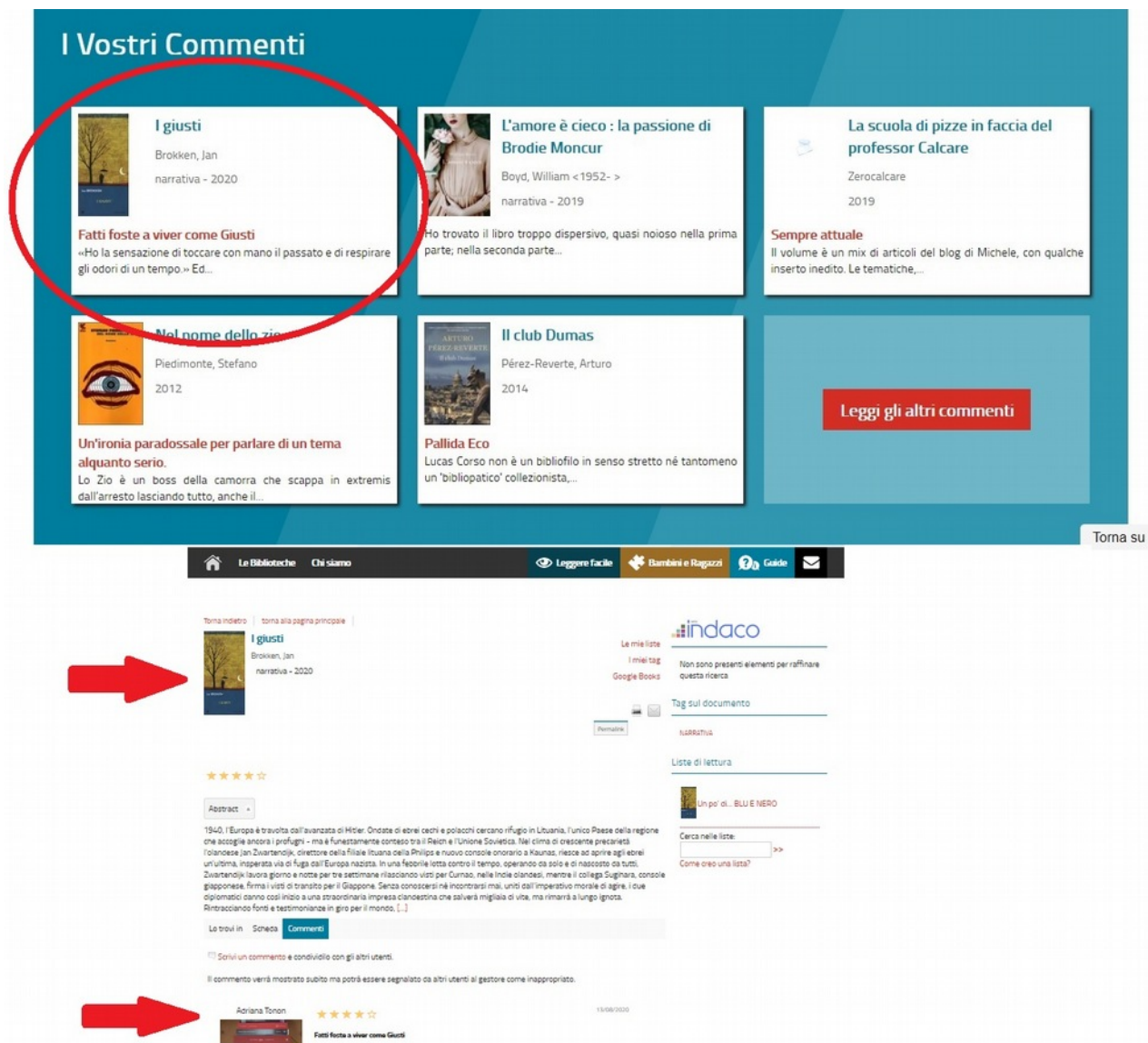


Fig. 16: Portale BinP del Polo regionale del Veneto: i commenti dei lettori arricchiscono l'home page della piattaforma.

Allo stesso modo le copertine delle novità scorrono dinamicamente sotto il menu principale e cliccandovi sopra il link rimanda direttamente alla scheda della risorsa selezionata, con la consueta possibilità di dare un voto (in stelline, da una a cinque in ordine crescente), di commentare, di consultare gli altri titoli di possibile interesse, di copiare il link e di condividerlo su Facebook e su Twitter, oppure di uscire dal portale e di visualizzare il documento in altri siti (es. Google Books, librerie online, WorldCat). Sempre in BinP, gli eventi e le news sono dinamicamente aggiornati, ordinati ed evidenziati in funzione delle aree tematiche e l'utente può scegliere di riceverne gli aggiornamenti mediante i *feed RSS* (fig. 17).

The screenshot shows the BinP website interface. At the top, there are navigation links: "Torna indietro" and "torna alla pagina principale". A red box highlights the "Categoria Teatro e spettacoli" menu item, with a red arrow pointing to an "RSS" icon next to it. Below the menu is a search section with the following elements:

- Search form: "Espandi il form di ricerca" with a dropdown arrow.
- Title/Description field: "Titolo/Descrizione:" with an input box.
- Category: "Categoria:" dropdown menu set to "Teatro e spettacoli".
- Library: "Biblioteca:" dropdown menu set to "Tutte".
- View news: "Visualizza news:" dropdown menu set to "Tutte".
- Also show faded news: "Mostra anche le news scadute" with radio buttons for "Si" and "No".
- Publication status: "Visualizza le news" dropdown menu set to "Pubblicate".
- Search button: "Cerca".
- Instruction: "Per selezionare tutte le news premere direttamente il tasto 'CERCA'".

On the right side, there is a "Calendario News" for August 2020. The calendar shows the following dates with news events:

L	M	M	G	V	S	D
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

Below the search section, there are four event cards:

- LE SERE D'ESTATE**: 24 luglio - 13 agosto 2020. PONTE NELLE ALPI Biblioteca comunale. Rassegna estiva di teatro, musica e spettacoli per famiglie.
- RASSEGNA PEDAVENAESTATE 2020. Verso la normalità...**: 31 luglio - 5 settembre 2020. PEDAVENA Biblioteca civica. Quattro eventi culturali e di spettacolo per grandi e piccini in varie località del territorio, per tornare a sorridere, con le dovute cautele.
- FIGURIAMOCI! a Cesiomaggiore**: 30 luglio - 6 settembre 2020. CESIOMAGGIORE Biblioteca comunale.
- PIEVE DEL GRAPPA | Spettacoli Centorizzanti**: 1 agosto - 24 settembre 2020. PIEVE DEL GRAPPA Biblioteca comunale. Sede CRESpano. PIEVE DEL GRAPPA Biblioteca comunale. Sede CRESpano - 1 agosto - 24 settembre.

A "Torna su" button is located at the bottom right of the page.

Fig. 17: Feed RSS in BinP <<https://binp.regione.veneto.it/SebinaOpac/news/1TEATRO>> (ultima visita: 10 agosto 2020).

Le funzionalità social presenti nelle piattaforme BiblioTU e BinP di SebinaYOU consentono di fare alcune considerazioni complessive sui cataloghi delle biblioteche pubbliche italiane nell'ottica della Library 2.0, tenendo presente quanto espresso in studi più approfonditi da

GALEFFI [2008], MARCHITELLI – PIAZZINI [2008], IACONO [2010]. In sintesi:

- i record bibliografici presenti negli OPAC di nuova generazione devono rispondere a requisiti di standardizzazione che impediscono agli utenti la possibilità di modificarne le descrizioni, ciononostante questi strumenti consentono un certo tipo di “personalizzazione” sia a livello di record sia di funzionalità esterne alle registrazioni. A livello di record, si possono citare in particolar modo gli arricchimenti bibliografici come le folksonomie, i rating e le recensioni; a livello esterno alla registrazione, vi sono l'identificazione dell'utente e l'offerta di servizi ed interfacce specializzate che consentono di accedere a funzionalità avanzate come il salvataggio delle strategie di ricerca, l'esportazione dei record in programmi di gestione di bibliografie, la definizione di una propria e personale modalità di visualizzazione dell'homepage dell'OPAC [GALEFFI 2008 p. 176-177];
- gli strumenti 2.0 sembrano una versione aggiornata su OPAC delle attività di promozione della lettura utilizzate nella realtà fisica. Seppur non costituiscano l'unica tipologia documentaria della raccolta di una biblioteca, nella percezione degli utenti i libri continuano ad essere un brand, un marchio di riconoscimento di queste istituzioni: non a caso, la rete sociale all'interno degli OPAC ruota in maniera preponderante intorno ai contributi legati ai libri e alla lettura (vedi, ad esempio, i commenti dei lettori messi in evidenza sull'home page, la sezione dei titoli dei libri più prestati, i suggerimenti di lettura) [MARCHITELLI – PIAZZINI 2008 p. 15, 22];
- la tendenza ormai avviata dalle reti bibliotecarie è quella della “portalizzazione” del catalogo, con sistemi di ricerca basati sul “modello Google” e su interfacce più semplici. Il catalogo è generalmente affiancato da altre collezioni di dati sui quali operare la ricerca, come repository di oggetti digitali, siti web selezionati, database commerciali o raccolte di informazioni di comunità [GALEFFI 2008 p. 181-182]. L'OPAC si è dunque trasformato da strumento per la ricerca ed il reperimento a “strumento per la scoperta” [IACONO 2010 p. 75];
- grazie ai social network, i record possono essere collegati tramite citazioni, bibliografie, recensioni e tramite le conversazioni create gli utenti. In linea teorica, un sistema informativo di questo tipo si avvicina al modello proposto da Lankes secondo il quale, come abbiamo visto, la conoscenza è creata dalla conversazione tra agenti, pertanto i prodotti degli scambi culturali possono trasformarsi in nuova conoscenza a prescindere dalla loro qualità intrinseca. Da un punto di vista gestionale-amministrativo, le ricadute potrebbero

incidere positivamente sul sistema della valutazione delle collezioni basato non soltanto su dati di tipo quantitativo (es. numero di prestiti) ma anche sull'indice della partecipazione, riferendosi cioè al numero di discussioni e di conversazioni avviate sulle risorse. Inoltre, la partecipazione può influire sul brand della biblioteca e può fornirne una percezione alternativa rispetto alla tradizione, passando da “istituzione di deposito di documenti” a luogo nel quale la rete sociale si arricchisce mediante la conoscenza condivisa [GALEFFI 2008 p. 183];

- sebbene il catalogo si mantenga uno strumento di mediazione indispensabile tra gli utenti e le raccolte documentarie delle biblioteche, gli opac di nuova generazione sono più amichevoli e tendono, almeno nella visualizzazione e nella modalità di fruizione, ad avvicinarsi ai motori di ricerca. Per gli utenti, l'accuratezza della descrizione bibliografica risulta un elemento importante per la valutazione della qualità di un catalogo, tuttavia essi ripongono maggiori aspettative sulla capacità dello strumento di far reperire notizie arricchite tramite *tables of contents*: tra questi si possono citare gli arricchimenti di tipo valutativo (abstract, sommari, copertine e full text), gli arricchimenti di approfondimento (collegamento a risorse online, siti di biografie ecc.), sino alla visualizzazione di un estratto del documento (come avviene su *Google Books* o con la funzione *look inside* di Amazon) [IACONO 2010 p. 72-73];
- gli arricchimenti di tipo sociale (quali commenti, rating delle risorse, tag) e le tecniche del collaborative filtering permettono agli utenti di fare una ricerca di tipo esplorativo (*browsing*) in una lista di *item* simili e, quindi, di avere consigli di lettura o spunti per successive ricerche, ottenendo un'esperienza del catalogo maggiormente personalizzata. Questo genere di arricchimenti risulta molto utile al recupero di titoli generalmente non indicizzati per per soggetto ed incontra il favore di specifiche fasce d'utenza, soprattutto quelle dei lettori di opere di narrativa che rappresentano una parte significativa dell'utenza delle biblioteche pubbliche [IACONO 2010 p. 74, 78].

6. Le nuove frontiere della lettura partecipata

6.1 Le statistiche dei lettori in Italia

Le recenti indagini statistiche sulla lettura in Italia mettono in evidenza la situazione quantitativa e tipologica (es. percentuale di lettori suddivisa per sesso, fasce d'età, livello di istruzione, area geografica), distinguendo la popolazione nelle categorie di *lettori* e *non lettori*, *lettori forti* e *lettori deboli*, *lettori di libri a stampa*, *lettori di e-book* e *lettori di altri contenuti digitali*.

Il rapporto AIE (=Associazione italiana editori) rileva un bacino potenziale di circa 34 milioni di individui (pari al 62,9% della popolazione italiana da 0 a 75 anni) entro cui operano gli editori e la filiera del libro: questo dato comprende, complessivamente, i circa 27,3 milioni di lettori di libri fra i 15 e i 75 anni, a cui si aggiungono anche i lettori che appartengono alle fasce di età più piccole, pari a circa 6,7 milioni di lettori di libri, libri tattili (0-3 anni), e-book ed audiolibri tra 0 e 14 anni [AIE 2019 p. 22].

Pur non essendoci una statistica europea incentrata sulla lettura di libri, né una specifica sugli altri consumi culturali, l'AIE rileva che l'Italia si trovi in coda ai Paesi avanzati sul piano editoriale: tra i motivi ipotizzati vi sono un mercato interno numericamente più piccolo in termini di lettori e, soprattutto, con una scarsa ripetizione d'acquisto poiché il 41% non legge più di di tre libri all'anno. Resta basso anche il ricorso alla lettura digitale attraverso gli e-book: solo il 24% la integra con il libro di carta ed appena il 6% legge solo in digitale. Gli audiolibri, seppur in crescita, non rappresentano ancora un format consolidato nel mercato (AIE [2019 p. 22]).

L'ultimo rapporto dell'ISTAT (=Istituto Nazionale di Statistica) non smentisce questo trend ed anzi evidenzia come l'andamento dei lettori in Italia a partire dal 2000 sia stato crescente fino a toccare il massimo livello nel 2010 (con il 46,8%), per poi diminuire negli anni successivi (40,6% nel 2018)¹⁶⁷. Nel 2018 i *lettori forti*, cioè le persone con più di 6 anni che hanno letto almeno un libro al mese per motivi non strettamente scolastici o professionali, sono stati il 14,3% della popolazione, valore stabile rispetto al 2017. Quasi un lettore su due (46,5%) si conferma “*lettore debole*”, avendo letto al massimo tre libri all'anno: in questa categoria si ritrovano la metà dei lettori maschi (50,2%) e delle persone tra 11 e 17 anni (48,6%), gli individui in possesso di titolo di studio non superiore alla licenza media (52,6%) e i residenti nel Sud (58,7%) [ISTAT 2019a p. 7-8]. Le

¹⁶⁷ Per “*lettori*” l'ISTAT intende le persone con più di 6 anni che nell'ultimo anno di rilevazione abbiano letto almeno un libro per motivi non strettamente scolastici o professionali.

recenti statistiche mettono in evidenza una situazione non dissimile a quella rilevata da SOLIMINE [2010a p. 23-25] qualche anno fa in cui - tra le possibili cause di una scarsa abitudine alla lettura negli adulti – egli attribuisce la responsabilità anche al mondo della scuola e più precisamente al modo in cui i ragazzi entrano in contatto con i libri e con la lettura, percepiti non come un piacere bensì come un'imposizione a cui sottostare negli anni del ciclo di studi, aspetto che alla lunga risulta controproducente, provocando da una parte un allontanamento dal libro nel passaggio dall'adolescenza alla giovinezza e, dall'altra, confinando la lettura ad un'attività riservata a pochi appassionati in età adulta, oppure praticata da chi svolge un lavoro intellettuale.

Chi sono dunque i *lettori forti*? Bisogna innanzitutto precisare che si tratta di lettrici: infatti la percentuale della popolazione femminile è pari al 46,2% contro il 34,7% dei lettori maschi. Il divario si manifesta dal 1988, ma all'epoca erano i maschi a leggere di più rispetto alle femmine (39,3% contro il 33,7%); da allora la situazione si è sostanzialmente invertita e, anche per il 2018, la quota delle lettrici supera quella dei lettori in tutte le fasce d'età.

In assoluto, il pubblico più affezionato alla lettura è rappresentato dalle ragazze tra gli 11 e i 19 anni che hanno letto almeno un libro in oltre il 60% dei casi; le lettrici scendono sotto il 50% dopo i 60 anni. Significativo è anche il dato sui giovani che rappresentano la quota più alta di lettori, pari al 54,5% tra i 15 e 17 anni, in crescita rispetto al 47,1% del 2016 (ISTAT [2019a p. 7]).

Il contesto territoriale di appartenenza è una variabile discriminante rispetto ai fenomeni legati alla lettura. Le statistiche continuano ad evidenziare una maggiore propensione alla lettura al Nord e al Centro rispetto al Sud: ha letto almeno un libro il 49,4% delle persone residenti nel Nord-ovest e il 48,4% di quelle del Nord-est; al Sud la quota di lettori scende al 26,7%, a conferma di un ritardo storico del Mezzogiorno con il resto del Paese, mentre nelle Isole si evidenzia una realtà molto differenziata tra Sicilia (24,9%) e Sardegna (44,7%) (ISTAT [2019a p. 7]).

A tale proposito risulta ancora attuale “l'identikit del lettore” tratteggiato da SOLIMINE ([2010a p. 64-70]) nel confronto tra le indagini statistiche ed i comportamenti sociali dai quali si rilevano le seguenti caratteristiche:

- i lettori sono concentrati nelle regioni settentrionali e centrali dell'Italia e nei grandi centri urbani;
- chi legge lo fa per piacere e, generalmente, legge molto intensamente;
- i lettori sono attratti da tutto ciò che riguarda l'innovazione, presentano una buona propensione alla leadership e al successo, utilizzano il computer ed il collegamento ad Internet in modo più accentuato;
- i giovani lettori guardano poca televisione e vanno spesso al cinema;

- gli obiettivi nella vita sono innanzitutto il miglioramento culturale e professionale, ma tra i giovani vi è anche il divertimento;

- i lettori hanno una disponibilità di risorse economiche e culturali piuttosto ampia, sia per quanto riguarda il grado di istruzione, sia per il quanto riguarda le risorse economiche e lo status sociale.

Ciò conferma, ma non completamente, la lettura quale “consumo tipico della società del benessere” in quanto vi è una maggiore corrispondenza tra le percentuali di produzione del PIL e la quantità di libri letti per aree territoriali di riferimento (maggiore nelle regioni settentrionali e centrali rispetto a quelle meridionali). Nel complesso, l'autore rileva che le condizioni socio-economiche delle aree in cui si legge di più ed in cui le biblioteche hanno una presenza più incisiva nei territori, producono dei benefici indiretti sulla popolazione la cui correlazione appare quantomai evidente. Infatti nei paesi in cui gli indici di lettura sono più alti

“i livelli di competitività sono i più elevati, la corruzione e la criminalità pesano in misura minore, la parità fra donne e uomini è scontata, e così via. Certo, sarebbe ingenuo individuare un elementare rapporto di causa ed effetto, affermando che tutti questi valori positivi si affermano perché si legge di più. Forse è vero anche il contrario: la gente legge di più perché vive meglio, ma indubbiamente le due cose vanno di pari passo, poiché il senso critico e gli stimoli che la lettura offre sono di aiuto per il miglioramento della convivenza civile” (SOLIMINE [2010a p. 69-70]).

Le dimensioni della “non lettura” indicano una vera e propria emergenza in Italia. Da oltre quindici anni, la popolazione dei non lettori è ancorata a una quota pari a circa il 60% delle persone dai 6 anni in su, e non si vedono segnali di ripresa. Anche le caratteristiche dei non lettori appaiono persistenti e confermano fattori di disuguaglianza e di svantaggio, essendo prevalentemente persone con un basso livello di istruzione. I dati lo confermano: legge libri il 73,6% dei laureati (75,0% nel 2015), il 46,7% dei diplomati e solo il 26,5% di chi possiede al più la licenza elementare (ISTAT [2019a p. 7]).

Le indagini ISTAT [2020 p. 20] riguardanti le abitudini degli italiani durante l'emergenza *Covid-19* riportano dati più confortanti ma sono limitati ad un breve ed eccezionale periodo. La lettura si colloca al terzo posto tra le attività di tempo libero scelte dal 62,2% della popolazione nel periodo di *lockdown*: infatti, in una giornata tipo della “Fase 1” la lettura di libri ha interessato il 26,9% della popolazione di 18 anni e più, con una quota maggiore di donne (30,8%) rispetto agli uomini (22,7%). La maggioranza della popolazione si è dedicata alla lettura di libri cartacei, mentre la lettura su digitale ha riguardato il 7%.

Gli italiani non leggono, o leggono poco, sostanzialmente perché “*non piace*” (33% come prima risposta all'indagine AIE), ma anche la “*manca di tempo*” costituisce un deterrente rilevante (il 24% l'ha scelto come seconda risposta) (AIE [2019 p. 30]). Inoltre si dedica meno

tempo alla lettura continuativa di libri, e-book ed audiolibri: nel 2019, a fronte di un 64% di lettori nel complesso (libri, e-book, audiolibri), solo il 9% vi ha dedicato più di un'ora continuativa. Il risultato di un'attività alla quale si dedica sempre meno tempo ed attenzione comporta delle conseguenze anche sulle modalità di lettura e sulle richieste dei “consumatori”. Nel rapporto dell'Osservatorio AIE si legge infatti:

“La lettura si fa frammentaria, si frantuma e polverizza nei tanti – ma sempre meno – spazi del tempo libero. [...] Fatto ancor più preoccupante, è ciò che avviene nelle fasce giovani della popolazione. Le abbiamo sempre considerate le élite della popolazione; ed è vero. Si collocano, con l'87%, ai vertici della classifica per numero di lettori; ma solo il 5% di loro ha dedicato alla lettura, nel 2017, almeno un'ora continuativa al giorno. Nel 2019 diventano l'1%. Vediamo insomma una lettura nelle generazioni più giovani (i lettori e i clienti di domani) che si fa sempre più frammentaria e interstiziale; che predilige storie brevi o che, se lunghe, sono contraddistinte da trame e personaggi forti, facilmente riconoscibili; che premia ritmi narrativi veloci e l'immagine rispetto alla parola scritta. Da qui, inevitabilmente, è chiaro che i nuovi paradigmi che misurano la lettura e la sua «qualità» - nel nuovo ecosistema in cui le case editrici si troveranno a lavorare - saranno diversi” (AIE [2019 p. 26]).

Ciononostante, il basso indice di crescita non sembra determinato solo da fattori di scarso gradimento o dalla mancanza di tempo, piuttosto sembra una concausa derivante dall'*analfabetismo di ritorno*, fenomeno che colloca l'Italia all'ultimo posto – fra i maggiori Paesi europei – per livello di comprensione dei testi. I dati fanno riflettere poiché solo il 24,8% degli italiani dispone di validi strumenti di comprensione e analisi dei testi, letterari, saggistici, informativi (11 punti di stacco dalla Norvegia e dalla Germania, 10 dalla Francia); la difficoltà ad accedere all'informazione e a leggere scritti piuttosto complessi si riflette nei bassi indici di lettura e in un mercato editoriale con scarso tasso di crescita (AIE [2019 p. 31]).

La scarsa propensione alla lettura degli italiani e l'analfabetismo di ritorno sono rappresentativi di un problema più ampio che SOLIMINE [2014 p. 23] definisce un vero e proprio “allarme ignoranza”, le cui conseguenze sono molteplici sul medio e lungo termine nei diversi strati della società. Per citarne solo alcune, tra quelle analizzate dall'autore si richiamano: la carenza di competenze di lettura e linguistiche ritenute essenziali per una corretta partecipazione alla vita civile nella società moderna; la carenza di competenze professionali da inserire nel mercato del lavoro, con conseguente minore remunerazione dei titoli di studio e minore tasso di occupazione qualificata; l'assenza di una convergenza tra la politica della formazione e quella industriale; l'aumento dell'abbandono scolastico e, in genere, la scarsa attenzione alla formazione permanente; la diminuzione dell'interesse verso i consumi culturali ed artistici, inclusa una minore

frequentazione delle biblioteche (SOLIMINE [2014 p. 23-65]). Dall'insieme degli indicatori sui livelli di istruzione e di competenze si può tracciare una fotografia del capitale umano di una società, intendendo con questa espressione

“il patrimonio di abilità, conoscenze e competenze formali e informali – acquisite all'interno della famiglia, attraverso il percorso scolastico e nel corso della vita professionale, ma anche con le esperienze della vita quotidiana – che facilitano il benessere personale, sociale ed economico. La qualità del capitale umano ha effetti molto rilevanti, sia a livello individuale che di sistema, sulla produttività e sulla ricchezza, ma anche su altri indicatori sociali, come una vita più lunga, speranza di vita, una riduzione del tasso di criminalità [...] Possiamo dire, dunque, che la povertà di competenze funzionali e una debole qualità del capitale umano o una sua scarsa 'manutenzione' nel tempo denunciano un'emergenza formativa e si traducono in un 'costo dell'ignoranza' che le società contemporanee non possono più sopportare” (SOLIMINE [2014 p. 67-68]).

Se gli indici di lettura dei libri a stampa evidenziano una flessione lenta ma progressiva negli ultimi dieci anni, un dato interessante è invece legato alla diffusione del mercato di prodotti digitali e degli e-book in particolare, che in Italia è in aumento: nel 2018, a fronte di 74.695 libri cartacei, sono stati pubblicati dalle case editrici italiane 51.397 e-book, con una lieve flessione rispetto agli 81.000 del 2016. Il mercato italiano degli e-book nasce sostanzialmente nel 2010, qualche anno più tardi rispetto a Stati Uniti e Regno Unito, ciononostante in pochi anni la produzione editoriale ha mostrato andamenti largamente positivi sia in termini di dimensioni del catalogo sia di titoli pubblicati, questo significa che il lettore italiano dispone ormai di un catalogo molto ampio di titoli che si possono trovare in diverse manifestazioni (formato epub, pdf, mobipocket, ...) (AIE [2019 p. 20]).

Negli ultimi anni si sta progressivamente diffondendo anche in Italia il consumo di prodotti editoriali digitali. Nel 2018, sono circa 4 milioni 800mila le persone che hanno dichiarato di aver letto e-book (l'8,4% della popolazione di 6 anni e più, pari al 20,6% dei lettori); se si aggiungono anche coloro che hanno scaricato libri on-line, il numero sale a 6 milioni 280mila, ossia l'11% della popolazione di 6 anni e più, dato in crescita rispetto all'8,2% del 2015.

I lettori di libri cartacei sono invece circa 21 milioni 340mila (il 37,3% della popolazione di 6 anni e più, pari al 91,9% dei lettori), mentre sono circa 490mila gli utilizzatori di audiolibri (circa l'1% della popolazione di 6 anni e più e il 2,1% dei lettori).

Il tradizionale *digital divide* territoriale che differenzia il Nord e il Sud Italia sembra confermato anche per l'accesso ai libri in formato digitale, infatti l'attività di lettura di questi prodotti riguarda una quota di persone pari al 10,9% residenti nel Nord-Ovest e al 5,5% nel Sud (ISTAT [2019a p. 9]).

Oltre a libri stampati, e-book ed audiolibri vi sono ulteriori formati di lettura da tenere in considerazione tra i quali si possono menzionare le attività di *self publishing* (cartaceo o digitale), i testi pubblicati su blog specializzati in segnalazioni di libri (come quelli dei *book influencer*), *fanfiction* o narrazioni che hanno come piattaforme *Wattpad* o *Instagram*. Si tratta di “nuove forme di lettura”, come le definisce l'Osservatorio AIE, che vanno a ridurre l'indice dei “non lettori assoluti” poiché si tratta di lettori di contenuti di carattere editoriale disponibili sui social (es. contenuti narrativi, storie personali, racconti in forma di testo, o composte da testi, immagini e/o video), riviste, siti online di cucina, di viaggi, fanfiction, ecc. (fig. 1).

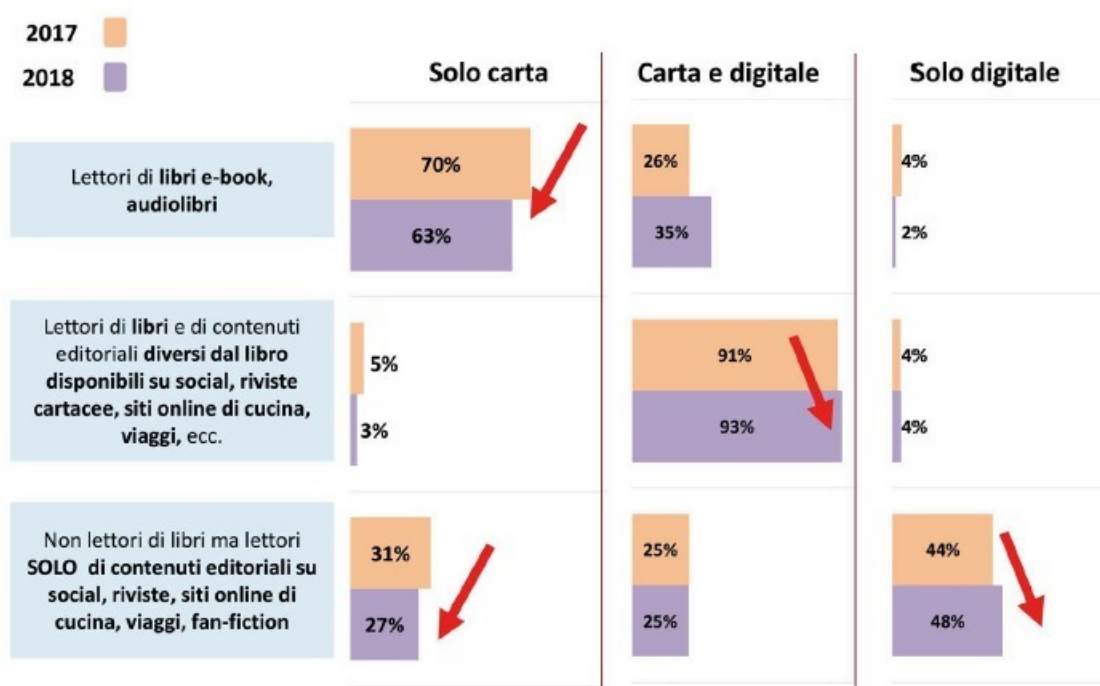


Fig. 1. Evoluzione dei modi di leggere in rapporto ai formati/supporti su cui si legge (Valori in %).
Fonte: Osservatorio AIE a cura di Pepe Research [AIE 2019 p. 38].

Tenuto conto di questa premessa, l'AIE rileva quindi una crescita di coloro che praticano soltanto altre forme di lettura (dal 19% al 21% nel biennio 2017-2018) ed una conseguente diminuzione dei non lettori assoluti (dal 23% al 16% nel biennio 2017-2018). Si stima infatti che siano circa 20,4 milioni i lettori di altri contenuti digitali, ovvero il 13% della popolazione che generalmente viene inserita nella categoria dei “non lettori”.

Sono gli under 25 ad apprezzare maggiormente queste forme di narrazione (nel 73% dei

casi) e, tra le principali motivazioni segnalate, vi sono componenti di natura “editoriale” come la semplicità dei testi (29%), la presenza di immagini (29%), l’originalità dei contenuti (25%); fattori legati all’accessibilità, come la possibilità di leggere su un dispositivo a portata di mano (33%) e la lunghezza delle letture in rapporto al tempo disponibile (24%). Il fattore della partecipazione non risulta tra le prime motivazioni ma viene ugualmente apprezzato dal 22% in particolare per la possibilità di interagire in modo diretto tra gli utenti e, laddove possibile, di interagire anche con gli autori (AIE [2019 p. 35-40]).

6.2 Book social networks: la parola ai lettori

Sul Web vi sono numerose reti di discussione intorno al libro o che hanno come denominatore comune la lettura e che nel loro insieme vengono definiti *social book network*. Secondo la definizione di RONCAGLIA [2010 p. 231-232], i social book network sono piattaforme di *social reading* in quanto costituiscono ambienti di scambio e socializzazione delle pratiche di lettura e nei quali il libro assume un ruolo rilevante nella rete di queste relazioni sociali. Generalmente, i social book network

“consentono all’utente-lettore di costruirsi una propria ‘libreria’ di titoli, al cui interno è possibile includere (e differenziare) i libri che si possiedono, i libri che si sono effettivamente letti, i libri che si stanno leggendo, i libri che non si possiedono ma che si vorrebbero leggere. I libri sono rappresentati attraverso l’immagine della loro copertina, e questo consente di costruire ‘scaffali’ virtuali visivamente assai simili agli scaffali reali, anche se, per mostrarne meglio la copertina, i libri sono di solito appoggiati di piatto anziché di taglio. [...] Ogni libro può essere recensito, o anche semplicemente ‘votato’ dal lettore, e la piattaforma - confrontando i nostri gusti con quelli di altri utenti, individuando quelli più simili noi e andando a consultare le loro librerie - può utilizzare questi dati per fornire raccomandazioni su libri che potrebbero piacerci. [...] E, naturalmente, utenti con gusti molto simili ai nostri in materia di libri sono anche potenziali contatti interessanti, se si desidera usare la rete per conoscere nuove persone.” (RONCAGLIA [2010 p. 231-232]).

I social book network consentono anche di far comparire lo “scaffale virtuale” dei libri posseduti dagli utenti all’interno del profilo personale dei più popolari social network generalisti (es. Facebook o Twitter), nonché di condividerne le recensioni ed i commenti. Ciononostante, come fanno notare sia CAVALLI [2014 p. 17] sia RONCAGLIA [2016], le principali piattaforme attualmente disponibili permettono agli utenti di condividere ciò che stanno leggendo o di discutere di libri, ma senza avere direttamente il testo digitale a disposizione. Relativamente alle pratiche di

lettura specificamente collegate all'espressione “social reading”, di cui si tratterà nel prossimo paragrafo, le funzionalità tecniche dei *social book* consentono dunque di costruire un ambiente legato alla *lettura all'esterno dei margini del libro* stesso, a differenza del social reading con funzionalità più evolute che consentono una vera e propria lettura - o addirittura scrittura - condivisa del testo [MARCHESE 2016 p. 140-141].

BAMBINI – WAKEFIELD [2014a p. 40-41] ritengono utile l'utilizzo dei social book da parte delle biblioteche limitatamente a specifiche finalità e che sono le seguenti:

- la creazione di una vetrina delle ultime novità;
- la recensione di libri;
- l'interazione con gli utenti con l'obiettivo di stabilire relazioni (aumento della fidelizzazione);
- la creazione/partecipazione a gruppi di discussione;
- la creazione di veri e propri gruppi di lettura online.

Non potendo certamente elencarli tutti, in questo paragrafo saranno menzionati soltanto alcuni social book tra i più usati in Italia in base agli studi delle pratiche di lettura in Rete ed ai casi presi in esame da BAMBINI – WAKEFIELD [2014a], FAGGIOLANI-VIVARELLI [2016], MARCHESE [2016], tenendo conto delle peculiarità funzionali alle biblioteche pubbliche per la promozione della lettura.

Anobii

Anobii¹⁶⁸ è un social network dedicato agli appassionati di libri e a tutti i lettori, probabilmente uno dei capostipiti delle piattaforme di *social cataloguing* arrivate in Italia. La piattaforma è attiva dal 2006 e consente agli utenti di: ricercare i libri nell'enorme database (più di 40 milioni di titoli); costruire ed aggiornare il proprio profilo e di vedere quello degli altri utenti (gli “*anobiani*”); creare una libreria virtuale personale e visualizzare le librerie degli altri utenti, eseguendo un calcolo di compatibilità tra librerie espresso in percentuale, in modo da individuare le librerie affini per

168 *Anobii* è un social network ideato da Greg Sung nell'agosto 2006 a Hong Kong. In Italia cominciò a diffondersi a cavallo del 2009-2010 grazie al passaparola, crescendo considerevolmente in termini di iscritti e di comunità attiva proprio nel nostro Paese. Il sito però non riuscì a gestire questa crescita improvvisa e cominciarono ad insorgere disservizi quali rallentamenti e difficoltà di accesso che provocarono l'abbandono di una fetta consistente di utenti verso altre piattaforme simili (come ad es. *Goodreads*). Nel 2011 Anobii fu acquisito da una start-up inglese supportata da HarperCollins, Penguin e The Random House Group. L'allora amministratore delegato Matteo Berlucci prevede un rinnovo della piattaforma con l'obiettivo di integrare funzioni sociali e vendita di libri/e-book (*Anobii 2.0*). L'obiettivo fu parzialmente portato a termine nel 2012, con la cessione di Anobii alla Sainsbury's Supermarkets Ltd., che modificò soltanto la versione inglese del portale trasformandolo in un sito per l'acquisto di e-book, mentre fuori dalla Gran Bretagna Anobii continuò ad essere utilizzato nella versione tradizionale. Nel 2014 la piattaforma di Anobii fu acquisita dal gruppo Mondadori che la gestì sino al 2019, anno di ulteriore passaggio di proprietà all'azienda Ovolab che ne detiene tuttora i diritti [WIKIPEDIA 2020r]. Per ulteriori approfondimenti si rimanda all'Url <<https://www.anobii.com/>> (data ultima visita: 14 ottobre 2020).

scoprire nuovi libri e nuovi autori; creare una lista dei desideri, ovvero uno spazio dove inserire i libri che si vorrebbe leggere in futuro (la “*wishlist*”); catalogare, recensire e votare i libri; alimentare e vedere le statistiche di lettura; creare e intervenire in gruppi, discussioni e collezioni (es. gruppo di lettura della biblioteca); consultare le librerie di altri lettori, seguirli e scambiare messaggi privati con loro; partecipare alla vita della *community* e contribuire ad arricchirla di contributi sotto forma di recensioni, immagini (es. copertina del libro), citazioni, note e video (MARCHESE [2016 p. 143-146]).

Su Anobii non esiste una pagina brand ma solo un generico *profilo utente*, consultabile dagli altri utenti ad esclusione delle statistiche e delle informazioni che non si vuole rendere pubbliche. Non a caso, le funzionalità fondamentali sono costruite intorno all'utente che rappresenta il focus della piattaforma. Tra le novità introdotte nell'ultimo periodo vi sono il *blog degli anobiani* e la possibilità di acquisto del titolo in formato cartaceo o e-book.

LibraryThing

LibraryThing¹⁶⁹ è una piattaforma di social cataloguing statunitense che conta più di 2 milioni e mezzo di utenti ed una biblioteca con più 150 milioni di libri catalogati. La particolarità di LibraryThing consiste nell'attenzione data alle funzioni di catalogazione e di descrizione dei titoli che l'utente decide di inserire nel proprio scaffale virtuale: infatti i dati sui libri vengono importati attraverso il protocollo Z39.50 che consente un'ampia ricerca e condivisione di informazioni provenienti, oltre che dagli store di Amazon, anche da una vasta rete di biblioteche localizzate nel mondo, fra cui la Library of Congress, la British Library e, per l'Italia, la rete del Sistema Bibliotecario Nazionale. La piattaforma è fruibile anche tramite app sui dispositivi mobili iOS e Android. Altre funzionalità aggiuntive sono la possibilità di cercare ed acquistare il libro nei negozi online, di cercarlo in altre piattaforme che ne ospitano il testo completo se il libro non è coperto da diritti d'autore o da copyright (es. il *Progetto Gutenberg*¹⁷⁰), oppure la visualizzazione di siti di

169 *LibraryThing* è una piattaforma di social cataloguing creata nel 2005 dal programmatore statunitense Tim Spalding. Nel 2006 una parte della società fu acquisita da Abe-books, ora di proprietà di Amazon [WIKIPEDIA 2020s]. Sino a marzo 2020 l'uso di LibraryThing era gratuito fino a un massimo di 200 libri inseriti nel proprio profilo utente, oltre ai quali era necessario effettuare un abbonamento; a partire da questa data il limite è stato eliminato [SPALDING 2020]. Per ulteriori approfondimenti si rimanda a <<https://www.librarything.com/>> disponibile anche nella versione italiana <<https://www.librarything.it/>> (data ultima visita: 14 ottobre 2020).

170 Il *Progetto Gutenberg*, in inglese *Project Gutenberg*, è un'iniziativa avviata nel 1971 dallo scrittore ed informatico Michael Hart con l'obiettivo di costruire una biblioteca di versioni elettroniche di opere a stampa liberamente riproducibili in quanto di pubblico dominio o per le quali siano scaduti i diritti d'autore e/o di copyright. Dal 2020 il sito <www.gutenberg.org> non è più accessibile in Germania e in Italia. Nel nostro Paese il sito è stato oscurato a seguito dell'apertura di un'inchiesta sulla pirateria digitale aperta dalla Procura della Repubblica di Roma [AIB 2020a].

scambio online di libri usati (es. *BookMooch* o *Bookswap*¹⁷¹) o di librerie che forniscono questo servizio [WIKIPEDIA 2020s].

Infine, nella sezione dedicata al blog ci sono alcuni strumenti interessanti per le biblioteche: *Thingology*, il blog dedicato alle pratiche di catalogazione e di organizzazione bibliografica, e *LibraryThing early reviewers*, che consiste in una selezione mensile di copie di titoli non ancora in commercio e messi a disposizione dei lettori in cambio delle loro recensioni (MARCHESE [2016 p. 148-149]).

Aureoo

Aureoo è un social network creato attraverso la start up italiana Bookhook¹⁷². Nelle intenzioni degli ideatori, Aureoo permette di leggere e scrivere in maniera nuova, creando mappe concettuali dinamiche e interattive frutto dei contributi dell'intelligenza collettiva. L'applicazione consente alle persone di raccogliere elementi e contenuti Web che vanno a costituire i “nodi” delle mappe, dove i nodi possono essere collegati tra loro tramite “relazioni”. In questa piattaforma il libro assume un ruolo centrale (ovvero, diventa un “*libro-nodo*”) perché, a partire da un titolo, gli utenti possono iniziare un processo di catalogazione delle informazioni e possono associarvi, ad esempio, altre risorse che ritengono attinenti per via della presenza di un nesso sensibile (es. biografia dell'autore, canzoni, video, film, link, altri libri...). Il risultato è un *network*, ovvero una rete di persone con gli stessi interessi che condividono una rete di contenuti *cross-mediali*, rendendo il libro-nodo il punto di partenza per lo sviluppo di ulteriori percorsi concettuali in merito ad un determinato argomento o tema, visualizzati graficamente sotto forma di “*vision*” (es. in fig. 2) [FAGGIOLANI – VIVARELLI 2016 p. 123-125].

171 *BookMooch* <<http://it.bookmooch.com/>>, *BookSwap* <<https://bookswap.co.uk/>> (data ultima visita: 14 ottobre 2020).

172 Per un'ulteriore presentazione del progetto si rimanda all'Url <<https://www.aureoo.com/>> e all'intervista a Matteo Marzadro e ad Ivano De Zaiacomo (ideatori insieme a Luca De Albertis), disponibile online su <<https://www.youtube.com/watch?v=8B8UQG2wK7k>> (data ultima visita: 14 ottobre 2020).

sembrano giocare un ruolo rilevante: sono la “*generazione delle reti*”, nati e cresciuti nell'era digitale, per i quali Internet è una tecnologia data per scontata ed attraverso la quale essi fanno tutto, dall'ascolto della musica alla discussione di film, serie tv e, naturalmente, anche discussione di libri.

Rispetto alle generazioni precedenti di adulti ed anziani, i giovani non hanno dovuto modificare i propri stili di vita per spostarsi dall'analogico al digitale, semplicemente sono cresciuti nella Rete come i veri protagonisti, attori e consumatori al tempo stesso (*prosumers*). La Rete è diventata vettore di cultura e formazione, fonte di produzione di conoscenza, nuovo spazio di espressione dove si produce e si discute di cultura in tutte le sue forme.

Nell'analisi delle pratiche culturali in Rete dei primi due decenni del 21. secolo, SOLIMINE – ZANCHINI [2020] hanno rilevato gli aspetti che più caratterizzano il rapporto dei giovani con la Rete, fra cui vi sono la partecipazione e la condivisione dei contenuti, la quantità dell'offerta, la velocità di accesso, lo stato di “connessione permanente” reso possibile dagli smartphone, dispositivi peraltro utilizzati sino a 75 volte al giorno dal 51% dei giovani di età compresa tra 15-20 anni (SOLIMINE – ZANCHINI [2020 p. 179]).

Fra i nativi digitali, talvolta chiamati anche con l'espressione “*touch generation*” a conferma della svolta epocale caratterizzata dall'avvento degli schermi tattosensibili, è insito il paradigma della “*cultura orizzontale*”, espressione usata per intendere una nuova modalità di fruizione dei consumi culturali e, più in generale, di produzione e di trasferimento delle conoscenze in ambiente digitale. Il concetto di cultura orizzontale vede nella partecipazione e nell'immediatezza una democratizzazione del sapere, ma anche dei rischi legati appannamento del ruolo di alcuni mediatori, come ad esempio gli insegnanti, gli editori, i bibliotecari, o ad un impoverimento delle pratiche culturali (SOLIMINE – ZANCHINI [2020 p. 260-261]).

In questa evoluzione dell'ecosistema della lettura digitale si interfaccia il *social reading*, espressione usata genericamente per intendere tutte le pratiche di *lettura condivisa* (o “*lettura sociale*”). Una definizione esaustiva e pertinente viene fornita da CAVALLI [2016 p. 207]:

“Il social reading, inteso come sistema tecnologico, aiuta a potenziare la dimensione sociale della lettura, sia in quanto aumenta le possibilità di socializzare questa esperienza, di condividerla, sia in quanto aiuta nel processo di comprensione del testo. Può quindi essere visto come uno strumento utile per incentivare la lettura per intrattenimento, ma anche la lettura per apprendimento e di conseguenza anche come uno strumento che possa aiutare la diffusione dei libri e quindi aiutare anche economicamente la filiera editoriale”.

Un'efficace sintesi del grado di socialità intorno alla lettura è quella proposta da Bob Stein dell'*Institute for the Future of the Book* [STEIN 2010?] che individua quattro modalità di social

reading. In sintesi:

1. *Discussing a book in person with friends and acquaintances*. Nella prima categoria la discussione avviene in maniera informale, faccia a faccia, fra amici e conoscenti, in un contesto non istituzionale. CAVALLI [2014 p. 11-12] ritiene che in questo tipo di fruizione lo scopo non consista soltanto in una conversazione sui libri ma, più genericamente, nel passare un po' il tempo e nello stabilire un contatto tra le persone. Un esempio tipico è rappresentato dalla conversazione al bar o in un altro luogo in cui un interlocutore chiede ad un altro che cosa abbia letto di recente, avviando una conversazione che può toccare diversi livelli di approfondimento sul tema di partenza, o addirittura spaziare su altri argomenti.

2. *Discussing a book online*. La seconda categoria consiste in una discussione informale, sincrona o asincrona, che consente di parlare di libri sfruttando la tecnologia di Internet. Questa modalità ha preso avvio negli anni Novanta con le *chat room* dedicate ai libri. In seguito sono stati sviluppati dei veri e propri social network specializzati (i social book network di cui si è trattato nel precedente paragrafo): tra i più conosciuti, oltre ad Anobii e LibraryThing, si possono citare anche *Goodreads*¹⁷³, *Bookcrossing*¹⁷⁴, *Litsy*¹⁷⁵.

Come abbiamo visto nel precedente capitolo, le interazioni sui libri si possono trovare anche nelle recensioni delle librerie online (es. Amazon), nei forum di discussione, nelle pagine di social generalisti come Face-book e, naturalmente, nei SOPAC delle biblioteche. RONCAGLIA [2011 p. 26] individua due caratteristiche ricorrenti in questa categoria:

- a) le piattaforme sono rivolte innanzitutto a chi è già un lettore forte;
- b) la discussione avviene “fuori dal libro”, quindi i libri vengono prima letti e poi discussi nelle pagine social.

3. *Discussing a book in a classroom or living-room book group*. La terza categoria è caratterizzata dalla discussione in un'aula scolastica, in un gruppo di lettura “tradizionale” (es. i gruppi di lettura delle biblioteche), in un salotto letterario, quindi l'interazione si svolge in una dimensione fisica e, generalmente, in un contesto istituzionale. Le persone si riuniscono per soddisfare lo scopo della discussione, hanno a disposizione il testo - letto in precedenza - e la possibilità di esprimersi in maniera diretta, senza l'intermediazione di alcun mezzo di comunicazione. La combinazione di questi fattori permette di avviare una conversazione più profonda.

173 *Goodreads* <<https://www.goodreads.com/>> (ultima visita: 14 ottobre 2020).

174 *Bookcrossing* <<https://www.bookcrossing.com/>> (ultima visita: 14 ottobre 2020).

175 *Litsy* <<https://www.litsy.com/web/home>> (ultima visita: 14 ottobre 2020).

4. *Engaging in a discussion IN the margins*. La quarta categoria consiste in una discussione formale entro i margini di un testo digitale, che diviene il luogo sociale e l'ambiente per l'interazione. A tale proposito, Stein paragona questa categoria ad un ritorno a pratiche di lettura diffuse in epoche precedenti all'invenzione della stampa, quando gli studiosi si riunivano nelle università e nei monasteri per commentare i testi sui quali ponevano le annotazioni: non a caso, l'autore rileva questo processo particolarmente utile sia in ambiente accademico, per la revisione tra pari nelle pubblicazioni scientifiche, sia nei contesti educativi come forma di apprendimento basato sull'interazione dei membri, anche al di fuori dell'ambiente scolastico.

Come rileva DI GIAMMARCO [2016], per i sostenitori del social reading come Stein, questa modalità di lettura potrebbe condizionare il futuro del libro, ritenendola infatti una pratica che richiamerebbe un bisogno antico, naturalmente insito negli individui, della lettura condivisa come atto sociale totalizzante, in antitesi con la fruizione del libro cartaceo che invece sottenderebbe ad un'attività solitaria e socialmente limitante imposta dalla tecnologia della carta stampata. Un'interpretazione in accordo con questa tesi arriva dal lavoro di HEIKKILÄ [2016] sull'evoluzione tecnologica e sui mutamenti delle forme di lettura: la riflessione riguarda in particolare il processo di trasformazione della lettura avviato dalla diffusione dell'e-book, a seguito del quale il concetto di libro si sarebbe evoluto da contenitore del testo ad interfaccia condivisa in ambiente di Rete.

Il cambio di paradigma legato all'avvento della cultura digitale fa emergere la pratica del social reading anche dal mondo dell'e-book oltre che dalle piattaforme sociali già disponibili in Rete, con caratteristiche differenti a seconda del tipo di ambiente legato alla lettura (all'esterno o all'interno dei margini del libro), di alcune funzionalità di base (lettura, scaffale virtuale, annotazioni, votazioni, revisioni), di attribuzione del focus alla centralità del testo oppure alla community fra gli autori ed i lettori. Nella parte conclusiva del suo studio, HEIKKILÄ redige una categorizzazione delle funzioni di social reading negli e-book (fig. 3), distinguendo tali funzionalità in:

- azioni che riguardano il singolo lettore (*Book 1.0 actions*);
- azioni che coinvolgono altre persone (*Book 2.0 actions*);
- unione delle azioni di condivisione, in modalità bidirezionale, che si suddividono in “*From me*” (es. “condivido ciò che sto leggendo”), “*To me*” (es. “seguo ciò che gli altri stanno leggendo”), “*Us*” (es. “stiamo leggendo insieme”).

	Book 1.0 Actions	Book 2.0 Actions "From me"	Book 2.0 Actions "To me"	Book 2.0 Actions "Us"
Lettura	Lettura per me stesso	Condividi quello che leggi ora	Segui quello che gli altri leggono ora	Lettura collettiva
Scaffale	Archiviare i miei libri	Condividi la storia delle letture, le intenzioni di lettura	Guarda la storia degli altri, le loro intenzioni di lettura	Discussione
Annotazione	Le mie annotazioni per me stesso	Condividi le annotazioni (evidenziazioni, note, citazioni, immagini)	Guarda le annotazioni degli altri	Discussione
Rating	I miei rating per me stesso	Pubblica un rating	Esamina i rating	Discussione
Recensione	La recensione per me	Pubblica una recensione	Leggi le recensioni	Discussione

Fig.3: Social reading funzionalizzato: classificazioni delle azioni nei servizi di e-reading [HEIKKILÄ 2016 p. 52]

Da un punto di vista tecnologico, RONCAGLIA [2011 p. 26] e CAVALLI [2014 p. 13-14] sono concordi nell'attribuire il social reading vero proprio alla quarta categoria proposta da Stein, poiché è quella che consente all'utente di svolgere attività sul testo digitale in fase di lettura e di interagire con altri lettori, avviando in questo modo *conversazioni interne al testo*. Ed è proprio la discussione interna al testo a rappresentare un passaggio ulteriore rispetto a ciò che già avviene da diversi anni in piattaforme come Anobii, Goodreads o nei siti delle librerie online: non si tratta semplicemente di sottolineare un passo e di condividerlo su un social, ma di aprire una discussione su un determinato passo, arricchendo e approfondendo l'esperienza di lettura. In senso stretto, spiega CAVALLI [2016], il social reading si differenzia anche dal blog e dal wiki: il blog permette di commentare un post, ma solo alla fine dell'articolo e non direttamente ai margini del testo; allo stesso modo, nemmeno nel wiki è possibile commentare ai margini del testo, né paragrafo per paragrafo, né riga né per riga.

A livello pratico anche la biblioteca pubblica può diventare un luogo "virtuale" in cui l'accesso all'informazione diventa un'attività di apprendimento collaborativo e RONCAGLIA [2011 p. 25] ne raccomanda una possibile sperimentazione affinché l'e-book e i relativi dispositivi di lettura (es. Kindle, Kobo) non rivestano per le biblioteche un interesse limitato al mero *digital*

lending.

Si legge infatti:

“Questa caratteristica sociale della lettura è un fattore importante nel motivarci a leggere: certo, non leggiamo *solo* per poter poi parlare del libro che abbiamo letto, ma leggiamo *anche* per questo. [...] Non stupisce dunque che l’elemento sociale sia – come i bibliotecari ben sanno – una componente essenziale di tutte le strategie di promozione della lettura. Come vedete, già sulla base di queste considerazioni cominciamo a sospettare che gli strumenti di social reading abbiano per il mondo delle biblioteche un interesse professionale più che occasionale. [...] Per raggiungere questo obiettivo, il dispositivo di lettura per libri elettronici (e in particolare la sua piattaforma software) non deve essere considerato solo come uno strumento per la visualizzazione del testo: deve essere considerato anche come una sorta di “terminale attivo” di un sistema che dovrà offrire servizi articolati e complessi, molti dei quali specificamente legati alla mediazione informativa.” (RONCAGLIA [2011 p. 25]).

Alcune proposte interessanti di attività di social reading per le biblioteche pubbliche si possono attingere dallo schema di progettazione realizzato da CAVALLI [2014] e dallo studio di MARCHESE [2016] sulle piattaforme online di lettura condivisa. Il primo si focalizza sul social reading mediante l'utilizzo di testi digitali strutturati nel formato e-book. La schematizzazione proposta (vedi tab. 1) si concentra su alcuni aspetti preliminari da valutare per la concreta realizzazione di un progetto potenzialmente utile alla comunità di riferimento, che si suddividono in:

1. *analisi del contesto*: definizione dell'obiettivo dell'attività di social reading, in particolare se maggiormente orientata all'apprendimento o allo svago;
2. *analisi dei lettori*: valutazione del tipo di attività da realizzare in relazione al tipo di utenti a cui è destinato il singolo progetto;
3. *analisi dei testi*: valutazione della tipologia testuale da scegliere in relazione al contenuto;
4. *analisi delle disponibilità hardware e software*: valutazione della disponibilità e della scelta dei dispositivi di lettura; valutazione e scelta delle piattaforme collaborative.

Tab. 1: *Fasi della progettazione di attività di social reading in biblioteca* (schematizzazione dello studio elaborato da CAVALLI [2014]).

1. ANALISI DEL CONTESTO
1.1. Definizione della tipologia di attività
1.1.1. Social reading legato ad un processo di apprendimento collaborativo
1.1.2. Social reading su un testo di narrativa
1.1.2.1. Scelta dei generi o sottogeneri della narrativa più appropriati (es. classici, thriller, ...)
2. ANALISI DEI LETTORI
2.1. Destinatari dell'attività
2.1.1. Indifferenziato
2.1.2. Rivolto solo all'utenza “reale” e fidelizzata

2.1.3.	Rivolto solo all'utenza potenziale
2.1.4.	Rivolto a fasce d'utenza particolari (es. classi d'età, studenti, gruppi di lettura della biblioteca, ...)
2.2.	Possesso delle competenze e degli strumenti
2.2.1.	Valutazione dell'alfabetizzazione informativa (information literacy)
2.2.2.	Valutazione delle competenze digitali (digital literacy)
2.2.3.	Valutazione della conoscenza della lingua inglese
2.2.4.	Disponibilità dei dispositivi di lettura
2.2.4.1.	Possesso di lettori hardware portatili (es. tablet, ereader, smartphone, ...)
2.2.4.2.	Possesso di lettori hardware non portatili (es. computer)
2.2.4.3.	Possesso di entrambi
2.2.5.	Disponibilità del collegamento ad Internet?
3.	ANALISI DEI TESTI
3.1.	Valutazione degli aspetti contenutistici
3.1.1.	Testi scelti solo dagli utenti
3.1.2.	Testi scelti in collaborazione con gli utenti
3.1.3.	Testi scelti dalla biblioteca
3.2.	Valutazione degli aspetti tecnici
3.2.1.	Diritti digitali degli e-book (DRM = Digital Rights Management)
3.2.1.1.	e-book senza diritti (senza DRM, solo licenza Creative Commons)
3.2.1.2.	e-book con diritti "leggeri" (social DRM)
3.2.1.3.	e-book con diritti "duri" (DRM Adobe)
3.2.1.4.	e-book con diritti "esclusivi" (DRM proprietari)
3.2.2.	Prestabilità degli e-book per le biblioteche
3.2.2.1.	SI = e-book Creative Commons; e-book social DRM
3.2.2.2.	SI = e-book SRM Adobe = previa installazione di software di lettura su ereader
3.2.2.3.	NO = e-book DRM proprietari = solo acquisto + vincolo della lettura su dispositivo proprietario
3.2.3.	Formati degli e-book
3.2.3.1.	pdf (riproduzione esatta della pagina del libro)
3.2.3.2.	ePub (formato aperto, reimpaginazione dinamica e granulare, basato su linguaggio XML)
3.2.3.3.	mobi, AZW (formato proprietario per il Kindle di Amazon)
4.	ANALISI DELLE DISPONIBILITÀ HARDWARE/SOFTWARE
4.1.	Scelta degli hardware da utilizzare
4.1.1.	E-reader specifici per la lettura (es. Kindle, Kobo)
4.1.2.	Dispositivi non specifici per la lettura (es. tablet, computer, smartphone, ...)
4.1.3.	Entrambi
4.2.	Software per la condivisione e/o per la creazione di gruppi di lettura virtuali
4.2.1.	Piattaforme di terze parti
4.2.1.1.	Generaliste (es. <i>Subtext app</i> per iPad, solo in inglese; <i>SocialBook</i> ¹⁷⁶ , in inglese)
4.2.1.2.	Tematiche (es. <i>BiblioNasium</i> ¹⁷⁷ , in inglese, per i bambini della scuola primaria; <i>eMargin</i> ¹⁷⁸ , in inglese, condivisione di materiale didattico per gli studenti della scuola secondaria)
4.2.2.	Software sviluppato e/o implementato in proprio

Lo studio di MARCHESE [2016] si concentra invece sulle caratteristiche specifiche di alcuni portali che permettono una vera e propria lettura condivisa del testo. Dal confronto di questi, l'autrice rileva due considerazioni preliminari: la prima consiste nella preminenza di ambienti Web

176 *SocialBook platform* <<http://www.livemargin.com/socialbook/client/help.html>> (data ultima visita: 14 ottobre 2020).

177 *BiblioNasium* <<https://www.biblionasium.com/#tab/content-fall-picks>> (data ultima visita: 14 ottobre 2020).

178 *eMargin* <<https://emargin.bcu.ac.uk/about.html>> (data ultima visita: 14 ottobre 2020).

di social reading nati in ambiente angloamericano, indicatore di un trend maggiormente diffuso nei paesi anglosassoni e che invece stenta a decollare in Italia; la seconda considerazione riguarda invece la diffusione di piattaforme di lettura e scrittura online dove la differenza fra lettori ed autori tende quasi a scomparire, facendo emergere nuove modalità di scrittura collaborativa (*social writing*) e la diffusione di particolari generi letterari (*fanfiction*).

Nel merito della prima considerazione risulta infatti significativo che, tra i quattro casi italiani presi in esame, soltanto *Pandoracampus* e *Librare* risultino ancora attivi¹⁷⁹: il primo è uno strumento di apprendimento collaborativo sui manuali universitari e per l'educazione superiore editi dalla Società editrice Il Mulino, dunque trattasi di un punto di riferimento più per l'*e-learning* che per il social reading. Allo stesso modo anche il progetto *Librare* è costituito da una suite di applicazioni (*Librare*, *Librando*, *Cbook*, *FirstLife*) che si rivolgono al mondo della scuola e limitatamente al contesto regionale piemontese; l'applicazione *Cbook* è quella che si avvicina al vero e proprio ambiente di lettura collaborativa e rende possibile l'esplorazione dei luoghi in cui è ambientato il romanzo mediante le mappe geografiche online, la creazione di percorsi di lettura intertestuali, l'apposizione di annotazioni e commenti sul testo. Le altre due applicazioni, *Librare* e *Librando*, sono app dedicate rispettivamente ad insegnanti e studenti: “nel primo caso l'app rende possibile l'identificazione dei metadati di un libro e la sua registrazione nella biblioteca scolastica, mentre *Librando* permette agli studenti di accedere a funzionalità di recensione e commento condividendole fra loro in modalità social durante la lettura” (MARCHESE [2016 p. 159]). L'ultima applicazione utilizzata è *FirstLife* e consente un confronto attivo con il paradigma della geolocalizzazione poiché è possibile visualizzare su una mappa della città dove si trovano i libri della piattaforma, visualizzarne i movimenti tra i lettori, identificare le biblioteche scolastiche e gli altri luoghi di lettura inclusi i punti di book crossing e le librerie presenti nei territori delle istituzioni aderenti al progetto.

Per quanto riguarda la seconda considerazione, un esempio di grande successo di community di scrittori e lettori è certamente *Wattpad*¹⁸⁰, il social network che mette in relazione gli

179 Nel dettaglio trattasi di: *Bookliners* <<http://www.bookliners.com>>, Url non più attivo. Il progetto si è concluso a fine 2016, come riportato nell'ultimo post pubblicato sulla pagina Face-book del 20 dicembre 2016, vedi <<https://www.face-book.com/Bookliners/>>. *Lea. Libri e altro*, l'Url <<http://lealaterza.it/>> non è più attivo. Informazioni generiche sul progetto, avviato dalla casa editrice Laterza nel 2015, si possono recuperare alla pagina <https://www.laterza.it/index.php?option=com_content&view=article&id=1463&Itemid=101>. *Librare*, progetto cofinanziato dalla Regione Piemonte e da fondi comunitari ed avviato nel 2014. L'Url <<http://www.librare.org>> non è più attivo; informazioni sulle caratteristiche del progetto si trovano alla pagina <<https://www.assoedu.it/lascuolacomelavorrei/aula-torino/eventi-workshop/187-librare-libri-in-movimento-torino>> e <<https://www.firstlife.org/projects/librare/>>. *Pandoracampus* <<https://www.pandoracampus.it/>>. (ultima visita dei siti Web: 14 ottobre 2020).

180 *Wattpad* è stata fondata nel 2006 a Toronto dagli ingegneri Allen Lau e Ivan Yuen. L'idea alla base del progetto

utenti fornendogli l'opportunità di pubblicare una storia e di diventare produttori di contenuti di testi. Essendo una piattaforma ampiamente utilizzata attraverso i dispositivi mobili, la maggior parte dei testi pubblicati viene sviluppata per episodi che possono essere commentati dagli altri utenti.

Il funzionamento dell'applicazione si concentra dunque sullo sviluppo della narrazione in chiave collaborativa: una volta registrato, l'utente può decidere se pubblicare il testo per intero o suddiviso per capitoli, inoltre vengono richieste delle precisazioni inerenti al contenuto; il racconto viene catalogato, a discrezione dell'autore, in un genere letterario e classificato in base alla trama. Vi è la possibilità di inserire dei tag per descrivere il contenuto della storia e per specificare eventuali sottogeneri in modo da facilitare la ricerca nella piattaforma di storie affini ai propri gusti.

Lo scrittore può inoltre scegliere di proteggere il proprio racconto con diverse opzioni di copyright [WIKIPEDIA 2020t]. Il numero delle visualizzazioni, dei rating, dei commenti e dei consigli di lettura determina l'ingresso e la permanenza nelle classifiche settimanali del genere di appartenenza, caratteristica che vincola gli scrittori a curare assiduamente i contatti con i propri "followers" e che rende sempre più "sfumato" il rapporto tra autore/lettore (MARCHESE [2016 p. 161-162]).

consisteva nel fornire ai lettori e agli scrittori un modo per poter leggere e scrivere in qualsiasi posto, ma si è concretizzata pienamente solo con il lancio dell'iPhone nel 2007 e dell'App Store nell'anno successivo. Non a caso l'85% delle attività si svolge attraverso i dispositivi mobili, pur essendo l'utilizzo della piattaforma gratuito sia nella versione Web sia nelle app per dispositivi Android ed iOS. Wattpad conta oltre 80 milioni di utenti mensili che possono interagire direttamente con gli scrittori e condividere le loro opinioni con gli altri lettori. Fra gli autori famosi che si sono uniti alla piattaforma vi sono Margaret Atwood, Paulo Coelho e R.L. Stine: infatti Wattpad incoraggia l'interazione fra gli scrittori ed il loro pubblico, anche mediante la promozione delle opere sui più diffusi social network come Twitter, Facebook e Instagram [WIKIPEDIA 2020t]. Per ulteriori informazioni si rimanda all'Url <<https://www.wattpad.com/home>> (data ultima visita: 14 ottobre 2020).

Conclusioni

L'esplosione dei social network e dell'utilizzo massivo dei dispositivi mobili per la connessione ad Internet ha prodotto un'ampia discussione intorno all'identità della biblioteca pubblica e all'utilità della sua funzione informativa in una società sempre più orientata al digitale. Infatti quasi un italiano su cinque naviga su Internet per più di tre ore al giorno e, in larga parte, utilizzando lo smartphone.

In compenso i risultati delle indagini statistiche sui comportamenti di lettura e lo studio OCSE per la valutazione delle competenze di ragazzi e adulti rilevano una situazione preoccupante: quasi un italiano su due legge non più di tre libri all'anno; ad aggravare il quadro, l'Italia si trova in fondo alla classifica dei paesi OCSE per il possesso delle competenze alfabetiche e matematiche ritenute necessarie per interagire in modo efficace nella società del 21. secolo. Una situazione di questo tipo provoca serie ricadute sul mondo del lavoro, sul welfare e, più in generale, sulla crescita socio-economica del Paese.

Fatta questa premessa si può facilmente dedurre che le biblioteche pubbliche abbiano una valenza tutt'altro che irrilevante nella realizzazione di azioni volte a promuovere l'alfabetizzazione informativa, a favorire l'apprendimento permanente, a ridurre il divario digitale e a contrastare l'analfabetismo di ritorno. A tale proposito sono state elaborate soluzioni particolarmente interessanti che attingono dalle *public libraries* anglosassoni una visione di spazio multifunzionale orientato all'apprendimento collaborativo, allo svago e all'interazione tra le persone. In quest'ottica le collezioni documentarie vengono messe in secondo piano a favore di una socialità diffusa e partecipativa.

Il cambio di paradigma in atto muove certamente le mosse dall'affermazione del Web 2.0 e dalla proposta di *biblioteca conversazionale* di David Lanke, con particolare riferimento all'ecosistema digitale che caratterizza la società contemporanea: essendo la comunità della Rete costituita da individui sempre più interconnessi, la biblioteca è chiamata a svolgere la funzione di *facilitatore di conoscenza* mediante un ampio utilizzo delle piattaforme Web social attualmente in uso, che rappresentano uno strumento ormai imprescindibile per comunicare con gli utenti e per incentivare la comunità a diventare partecipativa e creativa.

In questo assetto la politica gioca un ruolo cruciale nel determinare lo sviluppo o

l'arretratezza delle biblioteche pubbliche di base: l'analisi di alcuni progetti di biblioteche cittadine che richiamano il modello concettuale delle *piazze del sapere*, rileva un alto gradimento da parte del pubblico, che premia gli investimenti delle amministrazioni locali in termini di elevati indici di presenze e di prestiti. Ma esperienze di questo tipo continuano a rivestire più un carattere di eccezionalità che una visione unitaria e consolidata in tutto il territorio nazionale.

La risposta delle biblioteche pubbliche di fronte all'emergenza pandemica da Covid-19 sembra aver fornito i presupposti per un'ulteriore accelerazione di servizi digitali, ponendo ancora una volta l'accento sulle attività a sostegno della cittadinanza tra le quali si possono citare i percorsi di apprendimento delle nuove tecnologie, i servizi di supporto alla didattica scolastica e, naturalmente, la promozione della lettura anche mediante l'incremento della disponibilità di e-book nei portali delle reti bibliotecarie. La diffusione della lettura in ambiente digitale non equivale necessariamente ad un allontanamento degli utenti dalle biblioteche pubbliche ma può rappresentare una nuova fase di fruizione del testi, in cui si prende atto della progressiva perdita di centralità dell'oggetto libro come principale fonte di veicolazione del sapere e di supporto all'attività di lettura.

In tal senso risulta particolarmente interessante promuovere la sperimentazione del *social reading* come pratica di lettura condivisa e di discussione all'interno dei margini del testo, o addirittura a stimolare la produzione di contenuti narrativi in chiave collaborativa prendendo spunto da piattaforme online già note al pubblico giovanile e che negli ultimi anni sono arrivate quasi ad appiattire la distinzione fra autore e lettore.

Bibliografia

AgCult [2019] *Biblioteche, firmato ad ArtLab il protocollo d'intesa per una 'Rete delle Reti'*, «AgCult», 25 ottobre 2019, <<https://agcult.it/a/11759/2019-10-25/biblioteche-firmato-ad-ad-artlab-il-protocollo-d-intesa-per-una-rete-delle-reti>>.

AGHEMO, Aurelio [1992] *Informare in biblioteca*, Milano, Editrice bibliografica, 1992 (rist. 1997), p. 5-23.

AGHEMO, Aurelio [2014] *Biblioteche 2.0: l'attualità di un servizio*, Milano, Editrice bibliografica, 2014.

AGNOLI, Antonella [2008], *Nuovi progetti per nuovi spazi nel laboratorio creativo di Londra: intervista a Sergio Dogliani, principal Idea Store manager*, «Biblioteche Oggi», (2008), n. 10, p. 5-11, <<http://www.bibliotecheoggi.it/pdf.php?filepdf=20081000501.pdf>>.

AGNOLI, Antonella [2009] *Le piazze del sapere: biblioteche e libertà*, Roma – Bari, Laterza, 2009.

AGNOLI, Antonella [2011] *Le piazze del sapere: un nuovo modo di fare biblioteca*, in, *I nuovi confini della biblioteca: verso un servizio culturale integrato che si apre al territorio*, a cura di Massimo Belotti, Milano, Editrice bibliografica, 2011, pag. 36-44.

AGNOLI, Antonella [2011a] *Caro sindaco, parliamo di biblioteche*, Milano, Editrice bibliografica, 2011.

AGNOLI, Antonella [2020] [*Patrimonio Quo Vadis*] *Biblioteche e oltre. Occorre un New Deal*, «AgCult», 1 maggio 2020, <<https://agcult.it/a/17965/2020-05-01/patrimonio-quo-vadis-biblioteche-e-oltre-occorre-un-new-deal>>.

AGOSTINI, Nerio – STEFANINI, Gianni [2015] *Le biblioteche pubbliche di ente locale: è possibile sottrarsi al declino?*, in, *Rapporto sulle biblioteche italiane 2013-2014*, a cura di Vittorio Ponzani, direzione scientifica di Giovanni Solimine, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2015, p. 77-91.

AIB [2005-09] *Gruppo di studio sulle biblioteche digitali*, a cura di Angela Di Iorio e della Redazione AIB-WEB, ultimo aggiornamento 12 gennaio 2013, <<http://www.aib.it/aib/cg/gbdig.htm3>>.

AIB [2005-12] *Manifesto per le biblioteche digitali*, a cura di Angela Di Iorio e della Redazione AIB-WEB, ultimo aggiornamento 20 dicembre 2005, <<http://www.aib.it/aib/cg/gbdigd05a.htm3>>.

AIB [2011] *Rilanciare le biblioteche pubbliche italiane. Documento programmatico*, a cura di Vanni Bertini, ultima modifica 6 Gennaio 2014, <<http://www.aib.it/attivita/campagne/2012/12818-rilanciare-le-biblioteche-pubbliche-italiane-documento-programmatico/>>.

AIB [2012] *Biblioteche e bibliotecari nel 21. secolo*, a cura di Giovanna Frigimelica, ultimo aggiornamento

8 Giugno 2012, <<http://www.aib.it/attivita/campagne/biblioteche-bibliotecari-21-secolo/>>.

AIB [2013] *Linee di indirizzo per il personale di supporto ai bibliotecari: linee di indirizzo per l'attuazione del principio di sussidiarietà orizzontale nelle biblioteche italiane e per l'utilizzo di personale a supporto dei bibliotecari*, documento a cura dell'Osservatorio Lavoro e Professione dell'AIB, ultima modifica 18 Settembre 2014, <<http://www.aib.it/struttura/osservatorio-lavoro-e-professione/2013/34839-linee-indirizzo-personale-supporto-ai-bibliotecari/>>.

AIB [2014] *L'AIB sottoscrive la Lyon Declaration on access to information and development*, a cura di Agnese Cargini, Roma, AIB, 2014, ultimo aggiornamento 29 agosto 2014, <<http://www.aib.it/attivita/2014/44388-lyon-declaration/>>.

AIB [2019] *Legislazione regionale*, a cura di Lucia Antonelli, ultimo aggiornamento 2 giugno 2020, <<http://www.aib.it/attivita/legislazione/legislazione-regionale/>>.

AIB [2020] *Regolamento di iscrizione. Testo approvato dall'Assemblea generale degli associati del 28 novembre 2019*, a cura di Artemisia Gentileschi, ultimo aggiornamento 19 aprile 2020, <<https://www.aib.it/chi-siamo/statuto-e-regolamenti/regolamento-iscrizioni/>>.

AIB [2020a] *Per l'immediato ripristino dell'accesso a Project Gutenberg*, pagina creata da Artemisia Gentileschi, ultima modifica 2020-05-28, <<https://www.aib.it/attivita/2020/82486-ripristino-accesso-project-gutenberg/>>.

AIE [2019] *Rapporto sullo stato dell'editoria in Italia 2019*, testi a cura dell'Ufficio studi AIE, Milano, Associazione italiana editori – Ediser srl, 2019. E-book.

AUDIWEB [2020] *Sintesi dei dati dell'audience online in Italia – Gennaio 2020*, <http://www.audiweb.it/static/upload/aud/audiweb_2-0_documento_sintesi_gennaio2020.xlsx>.

BALLESTRA, Laura [2003] *E-learning e information literacy: un connubio vincente*, «Biblioteche oggi», n. 10 (2003), p. 11-23.

BALLESTRA, Laura – PINCIROLI, Chiara [2013] *Educare a documentarsi: information literacy nelle biblioteche*, in, *Rapporto sulle biblioteche italiane 2011-2012*, a cura di Vittorio Ponzani, direzione scientifica di Giovanni Solimine, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2013, p. 69-80.

BAMBINI, Cristina – WAKEFIELD, Tatiana [2014a] *La biblioteca diventa social*, Milano, Editrice bibliografica, 2014

BAMBINI, Cristina – WAKEFIELD, Tatiana [2014b] *Se la biblioteca è geolocalizzata: location-based service e social game nella strategia di marketing*, «Biblioteche oggi», v. 32 (2014), n. 3, p. 42-45. DOI: <http://dx.doi.org/10.3302/0392-8586-201403-042-1>.

BANDIRALI, Elena [2010] *Misurare l'impatto sociale del servizio di biblioteca: il quadro di riferimento internazionale e l'analisi di un caso locale*, «Biblioteche oggi», n. 2 (2010), p. 35-43.

BARONE, Giulia – PETRUCCI, Armando [1976] *Primo: non leggere. Biblioteche e pubblica lettura in Italia dal 1861 ai nostri giorni*, Milano, Mazzotta, 1976.

BAUDO, Valeria [2015] *Progettare e gestire community online*, in, *Digital library, la biblioteca partecipata: collezioni, connessioni, comunità: Convegno, Milano, 12-13 marzo 2015: relazioni*, a cura dell'Associazione Biblioteche oggi, Milano, Editrice Bibliografica, 2015, p. 48-51.

BECH-PETERSEN, Sidsel [2016] *Dokki: la co-creazione come nuovo metodo di lavoro in biblioteca*, «AIB studi», v. 56 (2016), n. 3, p. 441-450. DOI: <http://dx.doi.org/10.2426/aibstudi-11510>.

BELL, David A. [2013] *La biblioteca senza libri*, con una replica di Riccardo Ridi, Macerata, Quodlibet, 2013, E-book (trad. italiana di: *The bookless library. Don't deny the change. Direct it wisely*, «The New Republic», July 12, 2012, <<https://newrepublic.com/article/104873/david-bell-future-bookless-library>>.

BENVENUTI, Nicola [2006] *L'accesso alla conoscenza "nascosta"*, in, *Gestione delle raccolte e cooperazione nella biblioteca ibrida: atti del convegno, Firenze, 13 ottobre 2005*, a cura di Nicola Benvenuti e Rossana Morriello, Firenze, Firenze University Press, 2006, p. 97-112.

BERGAMIN, Giovanni [2008], *OPAC: migliorare l'esperienza degli utenti*, «Bibliotime», 11 (2008), n. 1, <<https://www.aib.it/aib/sezioni/emr/bibtime/num-xi-1/bergamin.htm>> .

BERNERS-LEE, Tim [2006] *Linked Data*, last change 18 June 2009, <<https://www.w3.org/DesignIssues/LinkedData.html>> .

BERNERS-LEE, Tim – HENDLER, James – LASSILA, Ola [2001] *The Semantic Web*, «Scientific American», 284 (2001), 5, p. 34-43.

BIAGETTI, Maria Teresa [2010] *Nuove funzionalità degli OPAC e relevance ranking*, «Bollettino AIB», v. 50 (2010), n. 4, p. 339-356, <<https://bollettino.aib.it/article/view/5340/5103>> .

BIANCHINI, Carlo [2012] *Dagli OPAC ai library linked data: come cambiano le risposte ai bisogni degli utenti*, «AIB studi», v. 52 (2012), n. 3, p. 303-323. DOI: <http://dx.doi.org/10.2426/aibstudi-8597>, oppure, <<https://aibstudi.aib.it/article/view/8597/8004>> .

BIANCHINI, Carlo [2016] *Il falso in rete: il bibliotecario come antidoto*, in, *Bibliotecari al tempo di Google: profili, competenze, formazione: scenari e tendenze: convegno, Milano, 17-18 marzo 2016*, a cura dell'Associazione Biblioteche oggi, Milano, Editrice bibliografica, 2016, p. 146-161.

BIANCHINI, Carlo [2017] *Come imparare a riconoscere il falso in rete*, Milano, Editrice bibliografica, 2017.

BIBLIOTECA SAN GIORGIO PISTOIA [2011] *Bilancio sociale*, ultimo aggiornamento 12 ottobre 2013, <<http://www.sangiorgio.comune.pistoia.it/bilancio-sociale-3/>> .

BIBLIOTECA SAN GIORGIO PISTOIA [2013] *YouLab Pistoia. An American Corner*, ultimo aggiornamento 5 marzo 2020, <<https://www.sangiorgio.comune.pistoia.it/youlab-pistoia-an-american->

corner>.

BOBBIO, Norberto [1995] *Il futuro della democrazia*, Torino, Einaudi, 1995.

BOYD, Danah M. - ELLISON, Nicole B. [2007] *Social network sites: definition, history, and scholarship*, «Journal of Computer-Mediated Communication», v. 13 (2007), n. 1, p. 210–230. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2007.00393.x>.

BURGESS, Jean – GREEN, Joshua [2009] *YouTube*, Milano, Egea, 2009.

BUSA, Anna [2015] *Digital library, partecipazione e il “sistema” biblioteca*, in, *Digital library, la biblioteca partecipata: collezioni, connessioni, comunità: Convegno, Milano, 12-13 marzo 2015: relazioni*, a cura dell'Associazione biblioteche oggi, Milano, Editrice bibliografica, 2015, p. 136-140.

BYRNE, Alex [2009] *Le biblioteche per l'accesso libero all'informazione: una prospettiva internazionale*, in, *I diritti della biblioteca: accesso alla conoscenza, proprietà intellettuale e nuovi servizi*, a cura di Cristina Borgonovo, Alessandra Scarazzato, Milano, Editrice bibliografica, 2009, p. 25-42.

CALHOUN, Karen [2016] *Il ruolo sociale della biblioteca digitale*, «Biblioteche oggi Trends», 2 (2016), n. 2, p. 4-15. DOI: <http://dx.doi.org/10.3302/2421-3810-201602-004-1>.

CAMINITO, Maurizio [2009] *Piccoli Idea Store crescono: apre a Roma il BiblioCaffè letterario*, «Biblioteche oggi», (2009), n. 1, p. 71.

CAMINITO, Maurizio [2011] *Negli USA e in Gran Bretagna l'advocacy delle biblioteche conosce una nuova stagione: di fronte ai crescenti tagli di bilancio prendono corpo iniziative creative ed efficaci forme di mobilitazione*, «Biblioteche oggi», v. 29 (2011), n. 5, p. 35-41.

CAMPIONI, Rosaria [2000] *Linee guida del Consiglio d'Europa e di Eblida sulla legislazione bibliotecaria in Europa. Intervista a Rosaria Campioni*, «AIB notizie», 12 (2000), n. 9, p. 6-7, oppure <<http://www.aib.it/aib/editoria/n12/00-09campioni.htm> >.

CAMPIONI, Rosaria [2006] *Linee di politica bibliotecaria per le autonomie: il documento e le attività*, «Bibliotime», 9 (2006), n. 2, <<https://www.aib.it/aib/sezioni/emr/bibttime/num-ix-2/campioni.htm> >.

CANDELA, Leonardo – CASTELLI, Donatella [2009] *Una teoria fondazionale per le Biblioteche Digitali: il DELOS Digital Library Reference Model*, «DigItalia», 4 (2009), n. 1, p. 44-82.

CARINI DAINOTTI, Virginia [1964] *La biblioteca pubblica come istituto della democrazia. Volume primo: L'elaborazione internazionale del concetto di biblioteca pubblica*, Milano, Fabbri, 1964.

CASEY, Michael [2005] *Working towards a definition of Library 2.0*, in, *LibraryCrunch*, posted on October 21, 2005, <http://www.librarycrunch.com/2005/10/working_towards_a_definition_o.html >.

CASO, Olindo [2016] *Flessibili, multiple, proattive: nuove biblioteche in Olanda*, «Biblioteche oggi», v. 34 (2016), p. 20-32. DOI: <http://dx.doi.org/10.3302/0392-8586-201608-020-1>.

CASSELLA, Maria [2014] *IFLA Trend Report e biblioteche accademiche*, «Biblioteche oggi», v. 32 (2014), n. 10, p. 7-14. DOI: <http://dx.doi.org/10.3302/0392-8586-201410-007-1>.

CAVALERI, Piero [2003], *Ai confini del caos: gestire la complessità nella biblioteca ibrida*, in, *La biblioteca ibrida: verso un servizio informativo integrato*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice bibliografica, 2003, p. 219-248.

CAVALLI, Nicola [2014] *Come promuovere la lettura attraverso il social reading*, Milano, Editrice bibliografica, 2014.

CAVALLI, Nicola [2016] *Pratiche di social reading in ambiente editoriale*, in, *Le reti della lettura: tracce, modelli, pratiche del social reading*, a cura di Chiara Faggiolani e Maurizio Vivarelli, Milano, Editrice bibliografica, 2016, p. 205-215.

CBPA - CONSORZIO BIBLIOTECHE PADOVANE ASSOCIATE [2019] Delibera di Consiglio n. 24 del 18 novembre 2019 “*Approvazione del Protocollo d'intesa e di attuazione del Manifesto della Rete delle Reti*”, <<https://sac4.halleysac.it/ae00806/zf/index.php/atti-amministrativi/delibere/dettaglio/atto/G-nprMAT-A>>.

CEPELL – AIB [2015] *Indagine statistica sulle biblioteche di pubblica lettura degli enti territoriali italiani: analisi dei dati anno 2014*, promossa dal Centro per il libro e la lettura e dall'Associazione italiana biblioteche con la partecipazione dell'Anci (Associazione Nazionale Comuni Italiani), dell'ICCU (Istituto Centrale per il Catalogo Unico) e della Direzione Centrale per le statistiche sociali e ambientali dell'ISTAT; elaborazioni statistiche e rappresentazioni grafiche a cura di Nicla Pace, 3. ed., Roma, Cepell, ultima revisione novembre 2015.

CHIESSI, Sara [2011] *Quanto valgono le biblioteche? Un metodo per valutare l'impatto sociale delle biblioteche pubbliche italiane*, «Bollettino AIB», 51 (2011), n. 4, p. 315-327.

CHIESSI, Sara [2013a] *Il welfare è morto viva il welfare! Biblioteche pubbliche tra welfare e valore sociale*, «AIB studi», 53 (2013), n. 3, p. 273-284. DOI: <http://dx.doi.org/10.2426/aibstudi-9146>.

CHIESSI, Sara [2013b] *La misurazione dell'impatto sociale ed economico delle biblioteche pubbliche in Italia. Due progetti pilota: impostazione, metodologia e risultati*, in, *Biblioteche: valore e valori. Atti della giornata di studi, Roma, 21 maggio 2012*, a cura di Lucia Antonelli, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2013, 89-104.

CIOTTI, Fabio – RONCAGLIA, Gino [2010] *Il mondo digitale: introduzione ai nuovi media*, 13. ed., Roma-Bari, Laterza, 2010.

CLEMENTI, Fabrizio [1995] *Le biblioteche nella riforma dei servizi pubblici*, in, *La biblioteca: servizio pubblico locale*, a cura di Fausto Rosa, Gorle, C.E.L., 1995, p. 11-39.

CLUBB, Barbara [2003] *Il servizio bibliotecario pubblico: linee guida IFLA/Unesco per lo sviluppo*, «Bibliotime», 6 (2003), n. 3. Testo dell'intervento tenuto in occasione della presentazione delle *IFLA/UNESCO Public library guidelines for development*, Bologna, 3 marzo 2003. Traduzione dall'inglese

di Michele Santoro, <<http://www.aib.it/aib/sezioni/emr/bibtime/num-vi-3/clubb.htm>>.

COHEN, Laura B. [2007] *A Manifesto for our times*, «American Libraries», v. 38, n. 7 (2007), p. 47–49, <www.jstor.org/stable/27771262>.

COGNIGNI, Cecilia [2014] *L'azione culturale della biblioteca pubblica: ruolo sociale, progettualità, buone pratiche*, Milano, Editrice bibliografica, 2014.

COGNIGNI, Cecilia [2020] *[Patrimonio Quo Vadis] Emergenza Covid-19: la risposta delle biblioteche pubbliche italiane*, «AgCult», 1 maggio 2020, <<https://agcult.it/a/17968/2020-05-01/patrimonio-quo-vadis-emergenza-covid-19-la-risposta-delle-biblioteche-pubbliche-italiane>>.

COMMISSIONE DELLE COMUNITÀ EUROPEE [2005] *Comunicazione della Commissione al Consiglio, al Parlamento Europeo, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni: “i2010 – Una società europea dell’informazione per la crescita e l’occupazione” – COM (2005) 229 definitivo*, Bruxelles, 1 Giugno 2005, <<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52005DC0229&qid=1505231711230&from=IT>>.

COMMISSIONE DELLE COMUNITÀ EUROPEE [2008] *Comunicazione della Commissione al Consiglio, al Parlamento Europeo, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle Regioni. Il patrimonio culturale europeo: basta un clic: progressi in materia di digitalizzazione e accessibilità on line del materiale culturale e della conservazione digitale nell’UE – COM (2008) 513 definitivo*, Bruxelles, 11 Agosto 2008, <<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52008DC0513&from=IT>>.

COMMISSIONE EUROPEA [2010a], *Comunicazione della Commissione. Europa 2020: una strategia per una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva – COM (2010) 2020 definitivo*, Bruxelles, 3 Marzo 2010, <<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52010DC2020&from=it>>.

COMMISSIONE EUROPEA [2010b], *Comunicazione della Commissione Europea al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni: un’Agenda digitale europea – COM (2010) 245 definitivo*, Bruxelles, 19 Maggio 2010, <<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52010DC0245&from=IT>>.

COMMISSIONE EUROPEA [2020], *The Europeana platform: Europe’s digital cultural collection for responsible, accessible, sustainable and innovative tourism*, last updated 15 June 2020, <<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/europeana-platform-europes-digital-cultural-collection-responsible-accessible-sustainable-and>>

COMUNE DI CINISELLO BALSAMO [2017] *Hubot makers lab wants you!*, data ultima modifica: 23 giugno 2017 <<https://www.comune.cinisello-balsamo.mi.it/spip.php?article19742>>.

CONSIGLIO D'EUROPA. COMMISSIONE CULTURA - EBLIDA [2000] *Linee guida del Consiglio d'Europa/EBLIDA per la legislazione e le politiche in materia di biblioteche in Europa*, Strasburgo, 20 Gennaio 2000. Versione italiana a cura di Margherita Spinazzola, per conto del Coordinamento delle Regioni e delle Province autonome per i Beni culturali, febbraio 2000, <<http://www.aib.it/aib/congr/c46/s25d2i.rtf>>.

CONTI, Sergio [2012] *Da biblioteca a Multiplo: l'integrazione come strategia*, «Biblioteche oggi», n. 2 (2012), p. 69-71.

CORRADINI, Elena [2017] *I linked open data e i servizi di reference nel mondo digitale*, in, *Progressi dell'informazione e progresso delle conoscenze: granularità, interoperabilità e integrazione dei dati*, a cura di Roberto Raieli; prefazione di Vittorio Ponzani, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2017, p. 175-200.

COSTA, Giacomo [2017] *Orientarsi nell'era della post-verità*, «Aggiornamenti sociali», 68 (2017), n. 2, p. 93-100, oppure <<https://www.aggiornamentisociali.it/articoli/orientarsi-nell-era-della-post-verit/>>.

CRISTALLO, Massimo – MONEA, Pasquale [2014] *I vincoli di spesa e le assunzioni del personale*, in, *Rapporto di lavoro e gestione del personale nelle Regioni e negli Enti locali*, a cura di Pasquale Monea e Marco Mordenti, Santarcangelo di Romagna, Maggioli, 2014, p. 17-37.

CROCETTI, Luigi [1994] *Pubblica*, in Id., *Il nuovo in biblioteca e altri scritti: raccolti dall'Associazione italiana biblioteche*, Roma, Associazione italiana biblioteche, 1994, p. 49-57.

CSBNO - CULTURE SOCIALITÀ BIBLIOTECHE NETWORK OPERATIVO [2020] *Rete delle Reti*, <<http://webopac.csbno.net/azienda-speciale-csbno/notizie/rete-delle-reti/>>.

DAHL, Robert Alan [2002] *Sulla democrazia*, traduzione di Cristiana Paternò, Roma - Bari, Laterza, 2002 (*On democracy*, Yale University, 1998).

DAZZI, Zita [2019] *Milano, striscione di Forza Nuova contro Liliana Segre davanti al teatro che ospita la senatrice*, «La Repubblica», 5 novembre 2019, <https://milano.repubblica.it/cronaca/2019/11/05/news/milano_striscione_contro_liliana_segre_davanti_al_teatro_che_ospita_la_senatrice-240285719/>.

DE SANTIS, Raffaella [2020] *La rivincita delle biblioteche digitali*, «Rep:», 15 aprile 2020, <https://rep.repubblica.it/pwa/robinson/2020/04/15/news/volano_le_biblioteche_digitali_boom_di_prestiti_e_book-254112836/>.

DE ROBBIO, Antonella [1999] *La biblioteca nel Web, il Web nella biblioteca*, «Bibliotime», 2 (1999), n. 2, <<http://www.aib.it/aib/sezioni/emr/bitime/num-ii-2/derobbio.htm>>.

DE ROBBIO, Antonella [2012] *Forme e gradi di apertura dei dati. I nuovi alfabeti dell'Open Biblio tra scienza e società*, «Biblioteche oggi», n. 6 (2012), p. 11-24.

DIAN, Federica – MONTI, Stefano – TRIMARCHI, Michele – ZANINI, Silvia [2012] *Le biblioteche in Italia: valori risorse strategie*, Milano, Franco Angeli, 2012.

DI DOMENICO, Giovanni [1996] *Progettare la user satisfaction*, «Biblioteche oggi», 14 (1996), n. 9, p. 52-65.

DI DOMENICO, Giovanni [2013] *Conoscenza, cittadinanza, sviluppo: appunti sulla biblioteca pubblica come servizio sociale*, «AIB studi», 53 (2013), n. 1, p. 13-25, DOI: <http://dx.doi.org/10.2426/aibstudi-8875>.

DI DOMENICO, Giovanni [2014] *ISO 16439: un nuovo standard per valutare l'impatto delle biblioteche*, «AIB studi», 54 (2014), n. 2-3, p. 325-329, DOI: <http://dx.doi.org/10.2426/aibstudi-10279>.

DI DOMENICO, Giovanni [2015] *Un'identità plurale per la biblioteca pubblica*, «AIB studi», 55 (2015) n. 2, p. 235-246. DOI: <http://dx.doi.org/10.2426/aibstudi-11197>.

DI GIAMMARCO, Fabio [2016] *Può essere il Social Reading il futuro del libro?*, «Cultura digitale», pubblicato il 20 dicembre 2016, <<https://www.culturadigitale.it/tecnologie-digitali/423/puo-essere-il-social-reading-il-futuro-del-libro/>>.

DOGLIANI, Sergio [2009], *La (mia) verità su Idea Store*, «Bollettino AIB», v. 49 (2009), n. 2, p. 259-267.

DOGLIANI, Sergio [2012] *Idea Store, metti una biblioteca in un centro commerciale*, in, «Il Sole 24 ore», 14 maggio 2012, <<http://faberblog.ilsole24ore.com/2012/05/idea-store-la-non-biblioteca-accessibile-come-il-panettiere/>> (Url non più attivo).

EBLIDA [2013] *The right to e-read. An e-book policy for libraries in Europe*, approved by EBLIDA Executive Committee e Task force on e-books, issued in The Hague, 13 June 2013. Traduzione italiana di Elisa D'Andrea con il titolo *Il diritto alla lettura in digitale. Una politica riguardante gli e-books per le biblioteche europee*, <http://www.eblida.org/News/The-right-to-e-read_it.pdf>.

EBLIDA – NAPLE [2009], *Vienna declaration. A library policy in Europe*, tradotto in italiano con il titolo *Dichiarazione di Vienna*, a cura di Ilaria Fava, ultimo aggiornamento 27 novembre 2009 <<http://www.aib.it/aib/cen/ifla/vienna.htm>>, oppure <<http://www.aib.it/aib/cen/ifla/dichvienna.pdf>>.

FAGGIOLANI, Chiara [2013] *Posizionamento e missione della biblioteca: un'indagine su quattro biblioteche del Sistema bibliotecario comunale di Perugia*, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2013.

FAGGIOLANI, Chiara – SOLIMINE, Giovanni [2013] *Biblioteche moltiplicatrici di welfare*, «Biblioteche oggi», 31 (2013), n. 3, p. 15-19. DOI: <http://dx.doi.org/10.3302/0392-8586-201303-015-1>.

FAGGIOLANI, Chiara – VIVARELLI, Maurizio [2016] *Leggere in rete. La lettura in biblioteca al tempo dei big data*, in, *Bibliotecari al tempo di Google: profili, competenze, formazione: scenari e tendenze: convegno, Milano 17-18 marzo 2016*, a cura dell'Associazione biblioteche oggi, Milano, Editrice bibliografica, 2016, p. 101-126. E-book.

FERRI, Paolo – MIZZELLA, Stefano – SCENINI, Francesca [2009] *I nuovi media e il web 2.0: comunicazione, formazione ed economia nella società digitale*, Milano, Guerini scientifica, 2009 (ristampa 2015).

FERRI, Paolo – SCENINI, Francesca [2009] *Computer, mente, coscienza e individuo: la metafisica di sfondo del Web 2.0*, in, FERRI, Paolo – MIZZELLA, Stefano – SCENINI, Francesca, *I nuovi media e il web 2.0: comunicazione, formazione ed economia nella società digitale*, Milano, Guerini scientifica, 2009 (ristampa 2015), p. 87-149.

FERRIERI, Luca [2009] *Dei diritti e dei valori: dieci (s)punti programmatici per la biblioteca prossima ventura*, in, *I diritti della biblioteca*, a cura di Cristina Borgonovo, Alessandra Scarazzato, Milano, Editrice bibliografica, 2009, p. 65-109.

FERRIERI, Luca [2017] *Dalla public library alla open library: dieci punti e un punto fermo*, in, *La biblioteca aperta: tecniche e strategie di condivisione: scenari e tendenze: convegno Milano 16-17 marzo 2017*, a cura dell'Associazione Biblioteche oggi, Milano, Editrice bibliografica, 2017, p. 25-54.

FIORENTINI, Barbara [2004] *I blog bibliotecari: nuovi servizi di informazione*, «Bollettino AIB», v. 44 (2004), n. 1, p. 29-36.

FIORENTINI, Barbara [2008] *Il Social bookmarking nel servizio di reference*, «Bibliotime», 11 (2008), n. 1, <<https://www.aib.it/aib/sezioni/emr/bibtime/num-xi-1/fiorenti.htm>>.

FIORENTINI, Barbara [2011], *Comunicare la biblioteca nell'era digitale: criteri, strumenti ed esempi virtuosi*, «Biblioteche oggi», 29 (2011), n. 10, p. 44-49, <<http://www.bibliotecheoggi.it/pdf.php?filepdf=201101004401.pdf>>.

FOSSATI, Alessandra [2011] *In visita agli Idea Store: impressioni da un viaggio di studio a Londra*, «Biblioteche oggi», (2011), n. 8, p. 31-39.

FRANCESE, Enrico [2011] *Mendeley, dal social bookmarking al reference management: uno strumento innovativo per la gestione delle citazioni bibliografiche*, «Biblioteche oggi», v. 29 (2011), n. 2, p. 41-45, <<http://www.bibliotecheoggi.it/pdf.php?filepdf=201100204101.pdf>>.

FRANTZ, John C. [1966] *The Library Services and Construction Act*, «ALA Bulletin», 60 (1966), n. 2, p. 149–152. <<http://www.jstor.org/stable/25697349>>.

FREDA, Vincenzo [2018] *Tecnologia 2.0 in biblioteca. Operazione di marketing o innovazione di servizi?*, Lecce, Youcanprint self-publishing, 2018, E-book.

GAGGI, Massimo [2010] *Usa, ieri biblioteche oggi centri sociali*, «Corriere della Sera», 19 novembre 2010, p. 55, oppure <<http://www.cinquantamila.it/storyTellerArticolo.php?storyId=0000001396657>>.

GAGGI, Massimo [2011] *La biblioteca sociale: non solo libri, ma lavoro e integrazione*, «Corriere della Sera», 24 Gennaio 2011, ultima modifica 28 Gennaio 2011, <http://www.corriere.it/cultura/11_gennaio_24/gaggi-biblioteca-sociale_aea54256-2796-11e0-a862-00144f02aabc.shtml>.

GAI, Bianca [2016] *Il mondo WIKI per le biblioteche ovvero perché i bibliotecari dovrebbero usare gli strumenti wiki. Presentazione di Bianca Gai all'intervento di Virginia Gentilini*, Pubblico Dominio #Open Festival, Università di Torino, 29 novembre 2016, <http://www.pubblicodominioopenfestival.unito.it/files/intro_gentilini_bianca_ultima.pdf> (Url non più attivo).

GALEFFI, Agnese [2008] *Un catalogo "nuovo" per nuovi servizi*, «Bollettino AIB», v. 48 (2008), n. 2-3, p. 171-186.

GALLI, Giovanni [2006] *Accordo ANCI-UPI-Regioni sulla politica bibliotecaria*, in, *Rapporto sulle biblioteche italiane 2005-2006*, a cura di Vittorio Ponzani, direzione scientifica di Giovanni Solimine, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2006, p. 23.

GALLUZZI, Anna [2004] *Il reference che verrà*, «Bollettino AIB», v. 44 (2004), n. 2, p. 183-195, oppure <<https://bollettino.aib.it/article/view/4912/4684>>.

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

GALLUZZI, Anna [2008] *Gli Idea Stores di Londra. Biblioteche nel 'mercato' urbano e sociale*, «Bibliotime», 11 (2008), n. 2, <<https://www.aib.it/aib/sezioni/emr/bibttime/num-xi-2/galluzzi.htm>>.

GALLUZZI, Anna [2009] *Biblioteche per la città: nuove prospettive di un servizio pubblico*, Roma, Carocci, 2009.

GALLUZZI, Anna [2010] *Biblioteche pubbliche, città e 'lunga coda': gli esempi della Biblioteca Sala Borsa di Bologna e degli Idea Stores londinesi*, «*BID: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*», dicembre 2010, n. 25, consultabile su <<http://www.ub.edu/bid/25/galluzzi2.htm>>.

GALLUZZI, Anna [2011], *Gli Idea Store dieci anni dopo: un'analisi delle nuove linee strategiche e una riflessione sul percorso fatto*, «Biblioteche oggi», 29 (2011), n. 1, p. 7-17.

GAMBARI, Stefano – GUERRINI, Mauro [2002] *Il Manifesto per Internet dell'IFLA. Principi, standard e applicazioni*, «Bollettino AIB», v. 42 (2002), n. 4, <<http://bollettino.aib.it/article/view/7107/6725>>.

GATTI, Gabriele [1997] *Macchine celibi? Accumulo o distribuzione dell'informazione fra tecnologie e professionalità*, «Biblioteche oggi», n. 6 (1997), p. 6-21.

GENTILINI, Virginia [2009] *Anna Galluzzi, Biblioteche per la città. Nuove prospettive di un servizio pubblico*, «Bibliotime», 12 (2009), n. 2, <<http://www.aib.it/aib/sezioni/emr/bibttime/num-xii-2/gentilin.htm>>.

GIACCAI, Susanna [2015] *Come diventare bibliotecari wikipediani*, Milano, Editrice bibliografica, 2015, E-book.

GIORDANO, Tommaso [1992] *Verso una biblioteca centrata sull'utente*, in, *La biblioteca efficace. Tendenze e ipotesi di sviluppo della biblioteca pubblica negli anni '90*, a cura di Massimo Cecconi, Giuseppe Manzoni, Dario Salvetti, Milano, Editrice bibliografica, 1992, p. 29-35.

GNOLI, Claudio [2000] *Il tavolino di Ranganathan*, «Bibliotime», 3 (2000), n. 3, <<http://www.aib.it/aib/sezioni/emr/bibttime/num-iii-3/gnoli.htm>>.

GORMAN, Michael [2002] *I nostri valori. La biblioteconomia nel 21. secolo*, traduzione di Agnese Galeffi con la collaborazione di Carlo Ghiili, a cura e con presentazione di Mauro Guerrini, postfazione di Alberto Petrucciani, Udine, Forum, 2002 (*Our enduring values. Librarianship in 21. century*, Chicago – London, American library association, 2000).

GORMAN, Michael [2015] *Revisiting enduring values*, «JLIS.it» 6 (2015), n. 2, <<https://www.jlis.it/article/download/10907/10387>>. DOI: <http://dx.doi.org/10.4403/jlis.it-10907>.

GRANIERI, Giuseppe [2005] *Blog generation*, 3. ed., Roma – Bari, Laterza, 2007.

GUERRINI, Mauro [2003] *Il catalogo della biblioteca ibrida: una rivoluzione copernicana*, in, *La biblioteca ibrida: verso un servizio informativo integrato*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice bibliografica, 2003, p. 88-102.

GUERRINI, Mauro [2008] *Presentazione*, in, SALARELLI, Alberto, *Biblioteca e identità: per una filosofia della biblioteconomia*, Milano, Editrice bibliografica, 2008, p. 9-13.

GUERRINI, Mauro [2010] *Valori e identità della biblioteca pubblica. Qualche riflessione sull'etica, l'impegno civile e la competenza del bibliotecario*, «Bollettino AIB», 50 (2010), n. 1-2, p. 109-114.

GUERRINI, Mauro [2017] *La filosofia open: paradigma del servizio contemporaneo*, in, *La biblioteca aperta: tecniche e strategie di condivisione: scenari e tendenze: convegno Milano 16-17 marzo 2017*, a cura dell'Associazione Biblioteche oggi, Milano, Editrice bibliografica, 2017, p. 7-16.

GUERRINI, Mauro [2019] *La biblioteca integrata: nuovi modelli, nuove tecniche, alcune esperienze europee e italiane*, in, *La biblioteca che cresce: contenuti e servizi tra frammentazione e integrazione: relazioni: convegno: Milano 14-15 marzo 2019*, a cura dell'Associazione biblioteche oggi, Milano, Editrice bibliografica, 2019, p. 20-23.

HACKETT, Theresa [2002] *Biblioteche da una prospettiva europea. Il ruolo ed il lavoro di EBLIDA 1992-2002*, traduzione in lingua italiana di Andrea Marchitelli, The Hague, April 2002, <<http://www.aib.it/aib/cen/ifla/eblidawhy.htm>>.

HEIKKILÄ, Harri [2016] *Il social reading incontra l'e-book: uno sguardo sulla storia del social reading alla luce delle prospettive aperte dalla nuova lettura digitale*, con il contributo di Janne Laine e Olli Nurmi, traduzione italiana di Antonella Costanzo, «Biblioteche oggi», v. 34 (2016), n. 2, p. 51-54 (riassunto del report *Social reading and ebooks and libraries*, 30.11.2013). DOI: <http://dx.doi.org/10.3302/0392-8586-201602-051-1>.

IACONO, Antonella [2010] *Opac, utenti, rete. Prospettive di sviluppo dei cataloghi elettronici*, «Bollettino AIB», v. 50 (2010), n. 1-2, p. 69-88.

IACONO, Antonella [2014] *Linked data*, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2014.

ICCU [2018] *Anagrafe delle biblioteche italiane. Statistiche sui dati al 31/12/2018, numero di biblioteche secondo la tipologia amministrativa*, <<https://anagrafe.iccu.sbn.it/it/statistiche/statistiche-al-31-12-2018/>>.

IFLA [2005] *Alexandria manifesto on libraries, the information society in action*, adopted in Alexandria, Egypt, Bibliotheca Alexandrina, on 11 November 2005. Traduzione italiana di Elena Franchini pubblicata con il titolo *Manifesto di Alessandria sulle biblioteche la società dell'informazione in movimento*, <<http://www.ifla.org/files/assets/wsis/Documents/alex-manifesto-lib-info-society-it.pdf>>.

IFLA [2013] *Insights from the IFLA Trend Report. Riding the waves or caught in the tides? Navigating the evolving information environment*, The Hague, IFLA, 2013. Traduzione italiana a cura del gruppo Giovani Bibliotecari e Aspiranti e di Donata Pedralli, pubblicata con il titolo *Trend report. Sulla cresta dell'onda o travolti dalla corrente? Navigare nel mondo dell'informazione in mutamento*, <https://trends.ifla.org/files/trends/assets/ifla-trend-report_italian.pdf>.

IFLA [2014] *Lyon declaration on access to information and development*, The Hague, IFLA, August 2014. Traduzione italiana con il titolo *Dichiarazione di Lione sull'accesso all'informazione e lo sviluppo*, <<http://www.lyondeclaration.org/content/pages/lyon-declaration-it.pdf> >.

IFLA [2015?], *The Lyon declaration on access to information and development. Signatories*, <<http://www.lyondeclaration.org/signatories/> >.

IFLA [2016a] *Building the Trend Report*. last update 8 August 2016, <<http://trends.ifla.org/about> >.

IFLA [2016b] *Insights from the IFLA Trend report 2016 update*, prepared by Dan Mount, The Hague, IFLA, 2016, <<https://trends.ifla.org/files/trends/assets/trend-report-2016-update.pdf> >.

IFLA [2017a] *More about IFLA*, last update 10 December 2019, <<https://www.ifla.org/about/more> >.

IFLA [2017b] *Alternative facts and fake news – Verifiability in the information society*, 27 January 2017, <<https://blogs.ifla.org/lpa/2017/01/27/alternative-facts-and-fake-news-verifiability-in-the-information-society/> >.

IFLA [2017c] *Real solutions to fake news: how libraries help*, 20 August 2017, <<https://www.ifla.org/node/11584> >.

IFLA [2017d] *Statement of international cataloguing principles (ICP)*, traduzione italiana a cura del Gruppo di lavoro tecnico per la traduzione degli ICP 2016, pubblicata con il titolo *Dichiarazione di Principi Internazionali di Catalogazione (ICP)*, ed. 2016 con piccole correzioni, 2017, <https://www.ifla.org/files/assets/cataloguing/icp/icp_2016-it.pdf > .

IFLA - FAIFE [1999] *IFLA statement on libraries and intellectual freedom*, approved by the Executive board of IFLA, 25 March 1999, <<https://www.ifla.org/publications/ifla-statement-on-libraries-and-intellectual-freedom> >. Traduzione italiana di Maria Teresa Natale pubblicata con il titolo *Dichiarazione sulle biblioteche e sulla libertà intellettuale dell'IFLA/FAIFE*, «AIB Notizie», 11 (1999), n. 5, p. 4, oppure, <<http://www.aib.it/aib/editoria/n11/99-05dichia.htm> >.

IFLA - FAIFE [2002], *The IFLA Internet manifesto*, approved by IFLA's governing board, 27 March 2002, proclaimed by IFLA 1 May 2002, <<https://www.ifla.org/files/assets/faife/publications/policy-documents/internet-manifesto-en.pdf> >. Traduzione italiana di Maria Teresa Natale pubblicata con il titolo *Manifesto IFLA per Internet*, <<http://www.aib.it/aib/cen/ifla/manifinternet.htm> >.

IFLA - FAIFE [2006], *The IFLA/UNESCO Internet manifesto guidelines*, September 2006, <<https://www.ifla.org/files/assets/faife/publications/policy-documents/internet-manifesto-guidelines-en.pdf>>.

IFLA - FAIFE [2007] *Libraries and intellectual freedom*, latest revision 5 January 2007, <<https://www.ifla.org/files/assets/faife/presen.pdf>>.

IFLA - FAIFE [2014a] *Internet Manifesto 2014: ensuring openness and transparency in library and information services*, 25 November 2014, <<https://www.ifla.org/node/9237>>.

IFLA - FAIFE [2014b] *Internet Manifesto 2014*, endorsed by the IFLA governing board, August 2014, <<https://www.ifla.org/files/assets/faife/publications/policy-documents/internet-manifesto-2014.en.pdf>>.

IFLA - UNESCO [1994] *Manifesto UNESCO per le biblioteche pubbliche*, traduzione italiana di Maria Teresa Natale, <<http://www.aib.it/aib/commiss/cnbp/unesco.htm>> (*IFLA/UNESCO public library manifesto 1994*, «IFLA Journal», 21 (1995), n. 1, p. 66-67).

IFLA - UNESCO [2001] *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, traduzione di Adelaide Stella Ferrara, Roma, Associazione Italiana Biblioteche, 2002 (*The public library service: IFLA/Unesco guidelines for development*, München, Saur, 2001), <<http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-it.pdf>>.

IL SOLE 24 ORE [2016] *Guida alla manovra: nuovo pareggio di bilancio di competenza*, 8 Gennaio 2016, <http://www.ilsole24ore.com/art/notizie/2016-01-07/guida-manovra-nuovo-pareggio-bilancio-competenza-081500.shtml?uuid=ACvB9X5B&refresh_ce=1>.

ISFOL [2013] *Le competenze per vivere e lavorare oggi. Principali evidenze dall'Indagine PIAAC: research paper*, a cura di Gabriella Di Francesco, Roma, Istituto per lo sviluppo della formazione professionale dei lavoratori, 2013, <<http://www.isfol.it/publicazioni/research-paper/archivio-research-paper/le-competenze-per-vivere-e-lavorare-oggi>>.

ISFOL [2014] *PIAAC-OCSE: rapporto nazionale sulle competenze degli adulti*, a cura di Gabriella Di Francesco, Roma, Istituto per lo sviluppo della formazione professionale dei lavoratori, c2014, <http://www.isfol.it/piaac/Rapporto_Nazionale_Piaac_2014.pdf>.

ISO TC 46/SC 8 [2006] 3.1.5. *Library*, in, *ISO 2789: Information and documentation - International library statistics*, 4. ed. 2006, <<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:2789:ed-4:v1:en>>.

ISO TC 46/SC 8 [2013] 2.1.6. *Library*, in, *ISO 2789: Information and documentation - International library statistics*, 5. ed. 2013, <<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:2789:ed-5:v1:en>>.

ISTAT [2015?] *Le 12 dimensioni del benessere equo e sostenibile*, <<https://www4.istat.it/it/benessere-e-sostenibilit%C3%A0/misure-del-benessere/le-12-dimensioni-del-benessere>> (sito fermo al 23/04/2018).

ISTAT [2019] *Statistiche report. Cittadini e ICT. Anno 2019*, <<https://www.istat.it/it/files//2019/12/Cittadini-e-ICT-2019.pdf>> .

ISTAT [2019a] *Statistiche report. Produzione e lettura di libri in Italia: anno 2018. Testo integrale e nota metodologica*, pubblicato il 3 dicembre 2019, < <https://www.istat.it/it/files//2019/12/Report-Produzione-lettura-libri-2018.pdf> >.

ISTAT [2020] *Statistiche report. Fase 1: le giornate degli italiani in casa durante il lockdown: 5 aprile – 21 aprile 2020. Testo integrale e nota metodologica*, pubblicato il 5 giugno 2020, <https://www.istat.it/it/files//2020/06/Giornate_in_casa_durante_lockdown.pdf >.

ISTAT – CNEL [2015] *UrBes 2015: il benessere equo e sostenibile nelle città*, <http://www.istat.it/it/files/2015/04/UrBes_2015.pdf >.

KEELEY, Brian [2007] *Human capital: how what you know shapes your life*, Paris, OECD, 2007.

KIELY, Eugene – ROBERTSON, Lori [2016] *How to spot fake news*, «FactCheck.org», posted on November 18, 2016, <<http://www.factcheck.org/2016/11/how-to-spot-fake-news/>>.

LANKES, David R. [2014] *L'Atlante della biblioteconomia moderna*, ed. italiana a cura di Anna Maria Tammaro e Elena Corradini, Milano, Editrice bibliografica, 2014 (*The Atlas of New Librarianship*. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology Press, 2011).

LANKES, David R. [2018] *Biblioteche per apprendere*, traduzione di Agnese Galeffi, «AIB studi», v. 58 (2018), n. 1, p. 119-123. DOI: <http://dx.doi.org/10.2426/aibstudi-11765>.

LANKES, David R. - SILVERSTEIN, Joanne - NICHOLSON, Scott [2007] *Le reti partecipative: la biblioteca come conversazione*, traduzione a cura di Angela Di Iorio e Marialaura Vignocchi del Gruppo di studio sulle biblioteche digitali dell'Associazione italiana biblioteche, ultimo aggiornamento 5 Dicembre 2007, <<http://www.aib.it/aib/cg/gbdigd07.htm3#nr2> >. (*Participatory networks: the library as conversation*, produced for the American Library Association's Office for Information Technology Policy, 2007, <<https://davidlankes.org/rdlankes/Publications/Others/ParticipatoryNetworks.pdf>>).

LAZZARI, Giovanni [1995] *Le autonomie locali e i servizi culturali*, in, *La biblioteca servizio pubblico locale*, a cura di Fausto Rosa, Gorle, C.E.L., 1995, p. 3-10.

LEOMBRONI, Claudio [2013a] *La trasformazione del ruolo delle Province e l'impatto sui servizi bibliotecari locali*, in, *Le biblioteche di ente locale oltre la crisi. Atti del convegno, Genova, 9 marzo 2012*, a cura di Alberta Dellepiane ed Emanuele Canepa, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2013. E-book.

LEOMBRONI, Claudio [2013b] *Le biblioteche pubbliche italiane e la crisi della finanza pubblica*, in, *Rapporto sulle biblioteche italiane 2011-2012*, a cura di Vittorio Ponzani, direzione scientifica di Giovanni Solimine, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2013, p. 18-46.

LEVINE, Rick – LOCKE, Christopher – SEARLS, Doc – WEINBERGER, David [1999] *The Cluetrain manifesto*, <<http://www.cluetrain.com/#manifesto> >, pubblicato con il titolo *The Cluetrain manifesto: the end of business as usual*, Cambridge, Mass., Perseus, 2000 (ed. italiana con il titolo *Cluetrain manifesto: la fine del business as usual*, a cura di Antonio Tombolini, Roma, Fazi, 2001).

LIBRARIES TASKFORCE [2016] *Libraries deliver: ambition for public libraries in England 2016 to 2021*, <https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/573911/Libraries_Deliver_-_Ambition_for_Public_Libraries_in_England_2016_to_2021.pdf>, oppure <<https://www.gov.uk/government/publications/libraries-deliver-ambition-for-public-libraries-in-england-2016-to-2021>>, published 1 December 2016, last updated 28 September 2018.

LIETTI, Pieraldo – PARISE, Stefano [2006] *Il bilancio sociale della biblioteca*, «Bollettino AIB», 46 (2006), n. 1-2, p. 9-21.

LONGO, Brunella [2001] *I servizi di reference nell'era dell'accesso*, «Biblioteche oggi», n. 3 (2001), p. 42-58.

MACHETTI, Clarissa [2016] *Biblioteche e discovery tool: il caso OneSearch e l'ateneo di Siena*, «AIB studi», v. 56 (2016), n. 3, <<https://aibstudi.aib.it/article/view/11501/10794>>.

MAIELLO, Rosa [2013] *Le biblioteche nell'agenda digitale per l'Europa*, «AIB notizie», 1 (2013), <<http://www.aib.it/pubblicazioni-aib/aib-notizie/2013/32527-biblioteche-agenda-digitale/>>.

MANENTI, Enrica [2015] *Le tappe per il riconoscimento della professione bibliotecaria*, in, *Rapporto sulle biblioteche italiane 2013-2014*, a cura di Vittorio Ponzani, direzione scientifica di Giovanni Solimine, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2015, p.149-156.

MANETTI, Mara [2007] *La comunità e i gruppi*, in, *Psicologia dei gruppi. Teoria, contesti e metodologie d'intervento*, a cura di Barbara Bertani e Mara Manetti, Milano, FrancoAngeli, nuova ed. aggiornata 2007, p. 103-132.

MAPELLI, Debora [2014] *Come cambiano le strategie di comunicazione e condivisione con gli utenti*, in, *La biblioteca connessa: come cambiano le strategie di servizio al tempo dei social network: Atti del Convegno delle Stelline, Milano, 13-14 marzo 2014*, Milano, Editrice bibliografica, 2014, p. 75-85. E-book, ed. 2014.

MARCHESE, Viola [2016] *Social reading e social book network. Una prima mappa delle pratiche di lettura in rete*, in, *Le reti della lettura: tracce, modelli, pratiche del social reading*, a cura di Chiara Faggiolani e Maurizio Vivarelli, Milano, Editrice bibliografica, 2016, p. 139-164.

MARCHITELLI, Andrea [2008] *Web e Library 2.0. Resoconto molto parziale di una conversazione iniziata a Venezia*, «Bollettino AIB», v. 48 (2008), n. 4, p. 383-390, oppure <<https://bollettino.aib.it/article/download/5561/5305>>.

MARCHITELLI, Andrea – FRIGIMELICA, Giovanna [2012] *OPAC*, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2012.

MARCHITELLI, Andrea – PIAZZINI, Tessa [2008] *OPAC, SOPAC e social networking: cataloghi di biblioteca 2.0?*, «Biblioteche oggi», v. 26 (2008), n. 2, p. 82-92.

MASLOW, Abraham Harold [1943] *A theory of human motivation*, «Psychological Review», 50 (1943), n. 4,

p. 370-396.

MAZZITELLI, Gabriele [2005] *Che cos'è una biblioteca*, Roma, Carocci, 2005.

MAZZOCCHI, Juliana [2010], *Blog di biblioteca: una moda difficile da seguire? I numeri e le caratteristiche di un fenomeno in espansione*, «Biblioteche oggi», 28 (2010), n. 4, p. 20-28.

MAZZOCCHI, Juliana [2014] *Blog e social network in biblioteca: strumenti complementari o antagonisti?*, «Biblioteche oggi», v. 32 (2014), n. 4, p. 20-27. DOI: <http://dx.doi.org/10.3302/0392-8586-201404-020-1>.

MESSINA, Maurizio [2005] *Un manifesto per le biblioteche digitali*, «Bollettino AIB», v. 45 (2005), n. 4, p. 489-497.

MESSINA, Maurizio [2006] *Un manifesto per le biblioteche digitali*, «Bibliotime», 9 (2006), n. 1, <<http://www.aib.it/aib/sezioni/emr/bibtime/num-ix-1/messina.htm> >.

METITIERI, Fabio [2007] *La biblioteca come conversazione: a colloquio con David Lankes*, «Biblioteche oggi», n. 5 (2007), p. 15-21.

METITIERI, Fabio [2009] *Il grande inganno del Web 2.0*, Roma – Bari, Laterza, 2009.

METITIERI, Fabio – RIDI, Riccardo [2005] *Biblioteche in rete. Istruzioni per l'uso*, 4. ed. riv. giugno 2005, Roma-Bari, Laterza, 2005, ultimo aggiornamento 2008, oppure, <<http://www.laterza.it/bibliotecheinrete> >.

MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO [2015?], *Strategia per la banda Ultralarga*, <<http://bandaultralarga.italia.it/piano-bul/strategia/> >.

MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO [2020], *Piano Banda Ultralarga – completamento dell'intervento nelle "aree bianche" e avvio della Fase II*, <<https://bandaultralarga.italia.it/aree-bianche/obiettivi/>>.

MIZZELLA, Stefano [2009a] *Facebook, Twitter e la «statusfera»*, in, FERRI, Paolo – MIZZELLA, Stefano – SCENINI, Francesca, *I nuovi media e il web 2.0: comunicazione, formazione ed economia nella società digitale*, Milano, Guerini scientifica, 2009 (ristampa 2015), p. 258-266.

MIZZELLA, Stefano [2009b] *La nascita e lo sviluppo del web 2.0*, in, FERRI, Paolo – MIZZELLA, Stefano – SCENINI, Francesca, *I nuovi media e il web 2.0: comunicazione, formazione ed economia nella società digitale*, Milano, Guerini scientifica, 2009 (ristampa 2015), p. 244-258.

MONTECCHI, Giorgio [2002] *Dalla biblioteca popolare alla biblioteca pubblica: aspetti istituzionali (1945 e dintorni)*, in, Virginia Carini Dainotti e la politica bibliotecaria del secondo dopoguerra: atti del convegno, Udine, 8-9 novembre 1999, a cura di Angela Nuovo, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2002, p. 79-90.

MONTECCHI, Giorgio – VENUDA, Fabio [2013] *Manuale di biblioteconomia*, Milano, Editrice bibliografica, 2013.

MONTI, Stefano [2020] *Il rilancio delle biblioteche durante la pandemia*, in collaborazione con Gianni Stefanini e Simona Villa, «Artribune», 5 maggio 2020, <<https://www.artribune.com/arti-visive/2020/05/riilancio-biblioteche-pandemia/>>.

MORGESE, Waldemaro [2013] *Biblioteconomia sociale? Certo, per contribuire al nuovo welfare*, «AIB studi», 53 (2013), n. 3, p. 297-305, DOI: <http://dx.doi.org/10.2426/aibstudi-9145>.

MORRIELLO, Rossana [2007] *Personalizzazione vs. “vanilla libraries”: per un approccio consapevole nello sviluppo delle raccolte*, in, *La biblioteca su misura: verso la personalizzazione del servizio*, a cura di Claudio Gamba e Maria Laura Trapletti, Milano, Editrice bibliografica, 2007, p. 168-180.

MORRIELLO, Rossana [2010] *Web 2.0: la rivoluzione siamo noi. Strumenti, servizi, prospettive del web sociale*, «Biblioteche oggi», n. 3 (2010), p. 9-30.

MORRIELLO, Rossana [2011] *Il web bibliotecario come strumento di partecipazione*, in, *I nuovi confini della biblioteca: verso un servizio culturale integrato che si apre al territorio*, a cura di Massimo Belotti, Milano, Editrice bibliografica, 2011, p. 63-73.

MORRIELLO, Rossana [2020] *Le biblioteche al tempo del coronavirus. Far di necessità virtù*, «Biblioteche oggi», v. 38 (2020), p. 22-25. DOI: <http://dx.doi.org/10.3302/0392-8586-202003-022-1>.

MURISON, William John [1988] *The public library: its origins, purpose and significance*, 3. ed., London, Clive Bingley, 1988.

ONU [1948] *Universal declaration of human rights*, trad. it. con il titolo *Dichiarazione universale dei diritti umani*, <http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/itn.pdf>.

ONU [2007] *Convenzione ONU sul diritto alle persone con disabilità*, traduzione italiana di Maria Rita Saulle ultimata il 2 Marzo 2007, <<http://www.unric.org/html/italian/pdf/Convenzione-disabili-ONU.pdf>>.

ONU [2015] *Transforming our world: the 2030 agenda for sustainable development*, resolution adopted by the General Assembly on 25 September 2015, <<https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N15/291/89/PDF/N1529189.pdf?OpenElement>>.

O'REILLY, Tim [2005] *What is Web 2.0. Design patterns and business models for the next generation of software*, 09/30/2005, <<http://oreilly.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>>.

PAIANO, Tommaso [2015] *Ritorno alla realtà: biblioteche digitali e spazi di coworking nell'epoca dell'economia della condivisione*, in, *Digital library, la biblioteca partecipata: collezioni, connessioni, comunità: Convegno, Milano, 12-13 marzo 2015: relazioni*, a cura dell'Associazione Biblioteche oggi, Milano, Editrice Bibliografica, 2015, p. 190-195.

PALFREY, John [2016] *Biblioteca: perché le biblioteche sono importanti più che mai nell'era di Google*, traduzione di Elena Corradini, Milano, Editrice bibliografica, 2016 (*BiblioTech. Why libraries matter more than ever in the age of Google*, New York, Basic books. 2015).

PAPALIA, Chiara [2005] *L'informazione di comunità e una sua applicazione italiana: l'Informagiovani*, «Bollettino AIB», 45 (2005), n. 3, p. 309-325.

PAQ - PUBBLICA AMMINISTRAZIONE DI QUALITÀ, PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI, DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA [2013] *Social Bookmarking: come classificare e condividere le risorse Internet attraverso l'etichettatura e la categorizzazione*, ultimo aggiornamento 10 maggio 2013 <<http://qualitapa.gov.it/sitoarcheologico/relazioni-con-i-cittadini/utilizzare-gli-strumenti/social-bookmarking/index.html> >.

PARISE, Stefano [2008] *Cittadino eLetto: biblioteche e diritti di cittadinanza*, in, *I diritti della biblioteca*, a cura di Cristina Borgonovo, Alessandra Scarazzato, Milano, Editrice bibliografica, 2009, p. 135-144.

PARISE, Stefano [2011] *Cerco un centro di gravità permanente: l'integrazione tra biblioteca e servizi culturali*, in, *I nuovi confini della biblioteca: verso un servizio culturale integrato che si apre al territorio*, a cura di Massimo Belotti, Milano, Editrice bibliografica, 2011, p. 27-35.

PARISE, Stefano [2013] *Biblioteche di ente locale: i numeri della crisi*, in, *Rapporto sulle biblioteche italiane 2011-2012*, a cura di Vittorio Ponzani, direzione scientifica di Giovanni Solimine, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2013, p. 9-17.

PARISE, Stefano [2015] *Appunti per un'agenda delle biblioteche italiane*, «AIB studi», 55 (2015) n. 2, p. 227-234, DOI: <http://dx.doi.org/10.2426/aibstudi-11171>.

PARLAMENTO EUROPEO. COMMISSIONE PER LA CULTURA E L'ISTRUZIONE [1998] *Risoluzione sul ruolo delle biblioteche nella società moderna*. L'approvazione ufficiale del documento è avvenuta il 23 ottobre 1998, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale delle Comunità europee, 9 novembre 1998, n. 98/C 341/05. Il testo completo è consultabile in lingua italiana a <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=OJ:JOC_1998_341_R_0359_01&from=IT >.

PARLAMENTO EUROPEO – CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA [2013] *Regolamento (UE) n. 1291/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2013, che istituisce il programma quadro di ricerca e innovazione (2014-2020) - Orizzonte 2020 e abroga la decisione n. 1982/2006/CE Testo rilevante ai fini del SEE*, pubblicato nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea, 20 Dicembre 2013, n. L347/104. Il testo completo è consultabile in lingua italiana a <<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013R1291&from=IT> >.

PARROTTO, Eusebia [2018] *I progetti Wikimedia nelle biblioteche pubbliche. Percorsi possibili*, «JLIS.it» 9 (2018), n. 3, p. 132-140. DOI: <http://dx.doi.org/10.4403/jlis.it-12498>.

PASSERI, Alessio [2013] *Il momento sociale della biblioteca: un approccio alla filosofia della biblioteconomia*, Trento, Tangram edizioni scientifiche, 2013.

PETROSELLI, Elena [2014] *Le indagini qualitative come strumento di valutazione dei servizi bibliotecari: riflessioni a margine di uno studio di caso*, «AIB studi», 54 (2014), n. 2-3, p. 261-277, DOI: <http://dx.doi.org/10.2426/aibstudi-9966> .

PETRUCCIANI, Alberto – PONZANI, Vittorio [2009] *Reclutamento dei bibliotecari e occupazione tra il 2005 e il 2007: segnali di leggera ripresa tra rischi vecchi e nuovi*, in, *Rapporto sulle biblioteche italiane 2007-2008*, a cura di Vittorio Ponzani, direzione scientifica di Giovanni Solimine, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2009, p. 140-145.

POGGIALI, Iginio [1998] *Una legge quadro per un nuovo rapporto del cittadino con le biblioteche*, «Bollettino AIB», v. 38 (1998), n. 1, <<http://bollettino.aib.it/article/view/8028/7151>>.

POLL, Roswitha [2011] *I dati che abbiamo e i dati che potremmo avere: nuovi sviluppi nella valutazione delle biblioteche*, traduzione di Sara Chiessi, «Bollettino AIB», 51 (2011), n. 4, p. 369-380.

POLL, Roswitha [2013] *Si può quantificare l'influenza di una biblioteca? Lo standard ISO per la valutazione dell'impatto*, traduzione di Ilaria Fava, in, *Biblioteche: valore e valori. Atti della giornata di studi, Roma, 21 maggio 2012*, a cura di Lucia Antonelli, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2013, p.17-30. (*Can we quantify the library's influence? Creating an ISO standard for impact assessment*, «Performance Measurement and Metrics», 13 (2012), iss: 2, p. 121-130).

RAIELI, Roberto [2015] *Vecchi paradigmi e nuove interfacce: la ricerca di un equilibrato sviluppo degli strumenti di mediazione dell'informazione. Prima parte*, «AIB studi», v. 55 (2015), n. 1, <<https://aibstudi.aib.it/article/view/11084/10320>>.

RAIELI, Roberto [2020] *Web-scale discovery services: principi, applicazioni e ipotesi di sviluppo*, prefazione di Riccardo Ridi, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2020.

RANGANATHAN, Shiyali Ramamrita [2011] *Le cinque leggi della biblioteconomia*, traduzione e note a cura di Laura Toti, saggio introduttivo di Giovanni Solimine, Firenze, Le Lettere, 2010 (rist. 2011), (The five laws of library science, 1957).

RASETTI, Maria Stella [2004] *La biblioteca trasparente: l'istruzione all'utenza come strategia organizzativa*, Pisa, ETS, 2004.

RASETTI, Maria Stella [2006] *La biblioteca è rock, anzi, è fusion*, «Bollettino AIB», 46 (2006), n. 1-2, p. 5-8.

RASETTI, Maria Stella [2012] *Comunicare una piazza del sapere – 1. Primi appunti di laboratorio dalla Biblioteca San Giorgio di Pistoia, a cinque anni dalla sua apertura*, «Biblioteche oggi», n. 8 (2012), p. 10-25. DOI: <http://dx.doi.org/10.3302/0392-8586-201208-010-1>.

RASETTI, Maria Stella [2013] *Comunicare una piazza del sapere – 2. Nuovi appunti di laboratorio dalla Biblioteca San Giorgio di Pistoia*, «Biblioteche oggi», n. 1 (2013), p. 8-24. DOI: <http://dx.doi.org/10.3302/0392-8586-201301-008-1>.

RASETTI, Maria Stella [2015] *Digitali e partecipati: i makerspaces in biblioteca tra collezioni plurali, connessioni molteplici e comunità in trasformazione*, <<https://www.convegnostelline.it/stelline2015/docs/Rasetti.pdf>>.

RASETTI, Maria Stella [2020] *Le biblioteche al tempo del coronavirus. Leggere nonostante*, «Biblioteche oggi», v. 38 (2020), p. 25-26. DOI: <http://dx.doi.org/10.3302/0392-8586-202003-022-1>.

REGGIO2000 [2018] *Il Multiplo di Cavriago sempre più biblioteca sociale*, 14 maggio 2018, <<http://www.reggio2000.it/2018/05/14/il-multiplo-di-cavriago-sempre-pi-biblioteca-sociale/>>.

REGIONE EMILIA-ROMAGNA [2020] *Coronavirus, boom delle biblioteche on line: decolla in aprile l'utilizzo del patrimonio bibliotecario dell'Emilia-Romagna*, 30 aprile 2020, <<https://www.regione.emilia-romagna.it/notizie/2020/aprile/coronavirus-boom-delle-biblioteche-on-line-decolla-in-aprile-lutilizzo-del-patrimonio-bibliotecario-dell-emilia-romagna>>.

REVELLI, Carlo [1996] *Ranganathan verniciato a nuovo: due "mostri sacri" si cimentano con le cinque leggi della biblioteconomia*, «Biblioteche oggi», (1996), n. 9, p. 10-13.

RIDI, Riccardo [2002a] *Tipologie di biblioteche (in Italia)*, ultimo aggiornamento 17 settembre 2019, <<http://virgo.unive.it/ridi/tipologie.htm>>.

RIDI, Riccardo [2002b] *Vecchio vino in una botte nuova: perché la biblioteca non può che essere ibrida*, «Biblioteche oggi», n. 5 (2002), p. 42-45.

RIDI, Riccardo [2007a] *La biblioteca come ipertesto: verso l'integrazione dei servizi e dei documenti*, Milano, Editrice bibliografica, 2007.

RIDI, Riccardo [2007b] *Manifesto per la biblioteca ipertestuale. Versione 1.0*, «Bibliotime», 10 (2007), n. 3, <<http://www.aib.it/aib/sezioni/emr/bibtime/num-x-3/ridi.htm>>.

RIDI Riccardo [2010] *Il mondo dei documenti: cosa sono, come valutarli e organizzarli*, Roma – Bari, Laterza, 2010.

RIDI, Riccardo [2011] *Etica bibliotecaria: deontologia professionale e dilemmi morali*, Milano, Editrice bibliografica, 2011.

RIDI, Riccardo [2014] *La responsabilità sociale delle biblioteche: una connessione a doppio taglio*, «Biblioteche oggi», 32 (2014), n. 3, p. 26-41. DOI: <http://dx.doi.org/10.3302/0392-8586-201403-026-1>.

RIDI, Riccardo [2014a] *La responsabilità sociale delle biblioteche: una connessione a doppio taglio*, in, *La biblioteca connessa: come cambiano le strategie di servizio al tempo dei social network: atti del Convegno delle Stelline, Milano, 13-14 marzo 2014*, Milano, Editrice bibliografica, 2014, p. 17-33. E-book, ed. 2014.

RIVA, Giuseppe [2010] *I social network*, Bologna, Il mulino, 2010.

RONCAGLIA, Gino [2010] *La quarta rivoluzione: sei lezioni sul futuro del libro*, Bari-Roma, Laterza, 2010.

RONCAGLIA, Gino [2011] *E-book in biblioteca: il futuro è già cominciato. Ovvero: social reading e biblioteca entrano nel libro?*, «Biblioteche oggi», v. 29 (2011), n. 5, p. 23-27,

<<http://www.bibliotecheoggi.it/pdf.php?filepdf=201100502301.pdf> >.

RONCAGLIA, Gino [2016] *Le metamorfosi della lettura*, in, *Le reti della lettura: tracce, modelli, pratiche del social reading*, a cura di Chiara Faggiolani e Maurizio Vivarelli, Milano, Editrice bibliografica, 2016, p. 21-51.

ROSA, Fausto [1995] *Le nuove frontiere della biblioteca*, in, *La biblioteca: servizio pubblico locale*, a cura di Fausto Rosa, Gorle, C.E.L., 1995, p. 57-63.

ROSA, Fausto [2004] *Primo: non leggere? Quale politica bibliotecaria in Italia? Le regioni e gli enti locali si muovono*, «Bollettino AIB», v. 44 (2004), n. 1, p. 55-68.

ROSA, Fausto [2012] *La biblioteca pubblica locale tra Comune, Regione e Stato: una contesa senza contendenti*, «AIB studi», v. 52 (2012), n. 3, p. 291-302. DOI: <http://dx.doi.org/10.2426/aibstudi-8643>.

SALARELLI, Alberto [2003] *I bit in tasca: strumenti e servizi nell'era della portable documentation*, in, *La biblioteca ibrida: verso un servizio informativo integrato*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice bibliografica, 2003, p. 205-218.

SALARELLI, Alberto [2008] *Biblioteca e identità: per una filosofia della biblioteconomia*, Milano, Editrice bibliografica, 2008.

SALARELLI, Alberto [2009] *Pubblica 2.0*, «Bollettino AIB», v. 49 (2009), n. 2, p. 247-258.

SALARELLI, Alberto – TAMMARO, Anna Maria [2006] *La biblioteca digitale*, nuova ed. interamente riveduta ed ampliata, Milano, Editrice bibliografica, 2006.

SANTORO, Michele [1998] *Biblioteche domani: il mutamento delle prospettive bibliotecarie all'alba del terzo millennio*, «Bollettino AIB», 38 (1998), n. 3, <<http://bollettino.aib.it/article/view/8395/7499> >.

SANTORO, Michele [2003], *La disarmonia prestabilita: per un approccio ibrido alla conoscenza e ai suoi supporti*, in, *La biblioteca ibrida: verso un servizio informativo integrato*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice bibliografica, 2003, p. 59-78.

SANTORO, Michele [2014] *Se scompaiono gli scaffali: architettura, organizzazione e servizi per una bookless library*, «Biblioteche oggi», v. 32 (2014), n. 3, p. 4-24. DOI: <http://dx.doi.org/10.3302/0392-8586-201403-004-1>.

SARZANA, Simonetta [2010] *Esperienze di Web 2.0 nelle biblioteche: una nuova identità per un mestiere antico*, Palermo, Università degli Studi, Settore Biblioteca digitale, 19-20 aprile 2010, published on Apr 22, 2010, <<https://www.slideshare.net/SimonettaSarzana/esperienze-di-web20-nelle-biblioteche-una-nuova-identit-per-un-mestiere-antico-3819229> > .

SCHEIN, Edgar H. [1970] *La psicologia industriale nella società moderna*, Milano, Martello, 1970.

SCUOLA NAZIONALE DELL'AMMINISTRAZIONE [2013] *Definizione di costo e fabbisogno standard*,

<<http://sna.gov.it/it/cosa-offriamo/iniziativeprogetti/progetti-e-attivita-di-ricerca/federalismo-fiscale/fabbisogni-standard/definizione-di-costo-e-fabbisogno-standard/>>.

SEARLS, Doc – WEINBERGER, David [2015] *New Clues*, <<http://newclues.cluetrain.com/>>, traduzione italiana di Andrea Zanni, Marco Goldin, Enrico Francese con il titolo *Nuove tesi*, 12 gennaio 2015, <<https://aubreymcfato.gitbooks.io/nuove-tesi/>>.

SERRAI, Alfredo [1983] *Biblioteche e cataloghi*, Firenze, Sansoni, 1983.

SEVERINO, Fabio [2013] *Il valore culturale e l'analisi d'impatto*, in, *Biblioteche: valore e valori. Atti della giornata di studi, Roma, 21 maggio 2012*, a cura di Lucia Antonelli, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2013, p. 77-87.

SOLIMINE Giovanni [1992] *La biblioteca interattiva*, in, *La biblioteca efficace. Tendenze e ipotesi di sviluppo della biblioteca pubblica negli anni '90*, a cura di Massimo Cecconi, Giuseppe Manzoni, Dario Salvetti, Milano, Editrice bibliografica, 1992, p. 144-153.

SOLIMINE, Giovanni [1999] *Il concetto di biblioteca amichevole: per un servizio orientato all'utente*, «Biblioteche oggi», (1999), n. 3, p. 6-12.

SOLIMINE, Giovanni [2000] *La biblioteca plurale*, «Biblioteche oggi», n. 8 (2000), p. 101.

SOLIMINE, Giovanni [2000a] *Sul concetto di biblioteca amichevole*, in, *La biblioteca amichevole: nuove tecnologie per un servizio orientato all'utente*, a cura di Ornella Foglieni, Milano, Editrice bibliografica, 2000, p. 27-38.

SOLIMINE, Giovanni [2002] *I bibliotecari italiani alla scoperta dell'America*, in, *Virginia Carini Dainotti e la politica bibliotecaria del secondo dopoguerra: atti del convegno, Udine, 8-9 novembre 1999*, a cura di Angela Nuovo, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2002, p. 147-169.

SOLIMINE, Giovanni [2004] *Sul ruolo e gli scopi della biblioteca pubblica*, in, *Rinnovare la biblioteca pubblica: riflessioni sulle nuove linee guida IFLA/Unesco: atti del Convegno, Palermo, 5-6 dicembre 2002*, a cura di Domenico Ciccarello, Palermo, Associazione italiana biblioteche - Sezione Sicilia, 2004, p. 11-19.

SOLIMINE, Giovanni [2010] *Il futuro della biblioteca pubblica: molti contesti, molte funzioni*, in *Pubblica come, pubblica per chi: il servizio bibliotecario pubblico tra passato e futuro*, a cura della Biblioteca civica Bertoliana, Milano, Editrice bibliografica, 2010, 67-75.

SOLIMINE, Giovanni [2010a] *L'Italia che legge*, Bari-Roma, Laterza. 2010.

SOLIMINE, Giovanni [2011] *Library is for use*, in, RANGANATHAN, Shiyali Ramamrita, *Le cinque leggi della biblioteconomia*, traduzione e note a cura di Laura Toti, saggio introduttivo di Giovanni Solimine, Firenze, Le Lettere, 2010 (rist. 2011), (The five laws of library science, 1957), p. IX-XXXV.

SOLIMINE, Giovanni [2011a] *Un Idea Store in salsa mediterranea: apre a Cagliari la Mediateca del Mediterraneo*, «Biblioteche oggi», (2011), n. 6, p. 20-25.

SOLIMINE, Giovanni [2013] *Nuovi appunti sulla interpretazione della biblioteca pubblica*, «AIB studi», 53 (2013), n. 3, p. 261-271, DOI: <http://dx.doi.org/10.2426/aibstudi-9132>.

SOLIMINE, Giovanni [2014] *Senza sapere: il costo dell'ignoranza in Italia*, Bari-Roma, Laterza, 2014. E-book ed. 2015.

SOLIMINE, Giovanni [2015] *La biblioteca: scenari, culture, pratiche di servizio*, Roma-Bari, Laterza, 2004. E-book ed. 2015.

SOLIMINE, Giovanni – ZANCHINI, Giorgio [2020] *La cultura orizzontale*, Bari-Roma, Laterza, 2020. E-book ed. 2020.

SOLIS, Brian [2009] *The battle for your social status: Facebook builds network around your activity*, February 7, 2009, <<https://www.briansolis.com/2009/02/battle-for-your-social-status-facebook/>>.

SPALDING, Tim [2020] *LibraryThing is now free to all*, posted on The LibraryThing Blog, March 18th 2020, <<https://blog.librarything.com/main/2020/03/librarything-goes-free/>>.

STEIN, Bob [2010?] *A taxonomy of social reading: a proposal*, <<http://futureofthebook.org/social-reading/introduction/index.html>>.

STORTI, Chiara [2016] *#ILib1Ref: il reference che anticipa le domande degli utenti*, «AIB notizie», 8 febbraio 2016, <<http://aibnotizie.aib.it/storti-1lib1ref-wikimedia/>>.

TAMMARO, Anna Maria [2006] *Conversazioni sulla biblioteca digitale*, in, SALARELLI, Alberto – TAMMARO, Anna Maria, *La biblioteca digitale*, nuova ed. interamente riveduta e ampliata, Milano, Editrice bibliografica, 2006, p. 121-149.

TAMMARO, Anna Maria [2014] *La Dichiarazione IFLA di Lione e gli obiettivi del millennio: il ruolo delle biblioteche per l'accesso all'informazione e lo sviluppo della società*, «Biblioteche oggi», v. 32 (2014), n. 10, p. 3-5.

TAMMARO, Anna Maria [2015] *Comunità o collezione? Il tempo delle scelte per la biblioteca digitale partecipativa*, in, *Digital library, la biblioteca partecipata: collezioni, connessioni, comunità: Convegno, Milano, 12-13 marzo 2015: relazioni*, a cura dell'Associazione Biblioteche oggi, Milano, Editrice Bibliografica, 2015, p. 29-40.

TAMMARO, Anna Maria [2017] *Biblioteca digitale per cittadini creativi: nuovi modelli aperti di partecipazione e apprendimento*, in, *La biblioteca aperta: tecniche e strategie di condivisione: scenari e tendenze: convegno Milano, 16-17 marzo 2017*, a cura dell'Associazione Biblioteche oggi, Milano, Editrice bibliografica, 2017, p. 137-146.

THOMAS, S. et al. [2007] *Transliteracy: crossing divides*, «First Monday», v. 12 (2007), n. 12, <<https://journals.uic.edu/ojs/index.php/fm/article/view/2060/1908>>.

TÖNNIES, Ferdinand [1963] *Comunità e società*, introduzione di Renato Treves, Milano, Edizioni di comunità, 1963.

TOWER HAMLETS COUNCIL [2019] *The Idea Story*, <<http://www.ideastore.co.uk/idea-story> > (Url non più attivo).

TRANIELLO, Paolo [1997] *La biblioteca pubblica: storia di un istituto nell'Europa contemporanea*, Bologna, Il mulino, 1997.

TRANIELLO, Paolo [2002a] *Storia delle biblioteche in Italia: dall'Unità a oggi*, Bologna, Il mulino, 2002.

TRANIELLO, Paolo [2002b] *L'apporto di Virginia Carini Dainotti all'introduzione dell'idea di biblioteca pubblica in Italia*, in, *Virginia Carini Dainotti e la politica bibliotecaria del secondo dopoguerra: atti del convegno, Udine, 8-9 novembre 1999*, a cura di Angela Nuovo, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2002, p. 10-20.

TRANIELLO, Paolo [2005a] *Biblioteche e società*, Bologna, Il mulino, 2005.

TRANIELLO, Paolo [2005b] *Le biblioteche italiane oggi*, Bologna, Il mulino, 2005.

TROMBONE, Antonella – TURBANTI, Simona [2019] *Sistemi di raccomandazione e filtraggio collaborativo nella ricerca bibliografica*, in, *Le biblioteche digitali: tipologie, funzionalità e modelli di sviluppo*, con scritti di Roberto Raieli, Antonella Iacono, Antonella Trombone, Simona Turbanti, Milano, FrancoAngeli, 2019, p. 229-249.

VALLI, Letizia [2011] *Multiplo: la biblioteca senza confini*, in, *I nuovi confini della biblioteca: verso un servizio culturale integrato che si apre al territorio*, a cura di Massimo Belotti, Milano, Editrice Bibliografica, 2011, p. 74-90.

VANDER WAL, Thomas [2007] *Folksonomy coinage and definition*, on 2 February 2007, <<http://vanderwal.net/folksonomy.html> >.

VECCHIET, Romano [2002a] *Virginia Carini Dainotti e il dibattito bibliotecario degli anni Cinquanta*, in, *Virginia Carini Dainotti e la politica bibliotecaria del secondo dopoguerra: atti del convegno, Udine, 8-9 novembre 1999*, a cura di Angela Nuovo, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2002, p. 91-102.

VECCHIET, Romano [2002b] *Biblioteche cancellate dalla Costituzione? Competenze statali e regionali prima e dopo il "nuovo" art. 117*, «Biblioteche oggi», 2002, n. 3, p. 32-36.

VECCHIET, Romano [2013] *Regioni e biblioteche: tutto sbagliato, tutto da rifare?*, «Biblioteche oggi», v. 31 (2013), n. 3, p. 29-33.

VENTURA, Roberto [2007] *La valutazione della biblioteca pubblica: problematiche e strumenti di misurazione dell'impatto culturale, sociale ed economico*, «Bollettino AIB», 47 (2007), n. 3, p. 291-327.

VENTURA, Roberto [2010] *La biblioteca rende: impatto sociale e economico di un servizio culturale*,

Milano, Editrice bibliografica, 2010.

VENTURA, Roberto [2013] *L'impatto della biblioteca: una questione aperta. Dall'innovazione tecnologica alla conversazione sociale, dalla produttività economica al benessere territoriale*, in, *Biblioteche: valore e valori. Atti della giornata di studi, Roma, 21 maggio 2012*, a cura di Lucia Antonelli, Roma, Associazione italiana biblioteche, 2013, p. 31-60.

VENUDA, Fabio [2014] *Biblioteche "fatte in casa"*, «Biblioteche oggi», v. 32 (2014), n. 10, p. 15-29. DOI: <http://dx.doi.org/10.3302/0392-8586-201410-015-1>.

VIVARELLI, Maurizio [2014] *Specie di spazi. Alcune riflessioni su osservazione e interpretazione della biblioteca pubblica contemporanea*, «AIB studi», 54 (2014), n. 2-3, p. 181-199, DOI: <http://dx.doi.org/10.2426/aibstudi-10134>.

WIKIMEDIA [2016] *The Wikipedia Library/1Lib1Ref/Lessons/2016*, in *Wikimedia Meta-wiki*, last edited on 8 December 2019, <https://meta.wikimedia.org/wiki/The_Wikipedia_Library/1Lib1Ref/Lessons/2016>.

WIKIMEDIA [2020] *Glam-wiki*, in *Wikimedia outreach*, last edited on 22 February 2020, <<https://outreach.wikimedia.org/wiki/GLAM>>.

WIKIPEDIA [2017] *Wikipedia: The Wikipedia Library/Newsletter/January-March2017*, in *Wikipedia: the free encyclopedia*, last edited on 11 June 2017, <https://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:The_Wikipedia_Library/Newsletter/January-March2017>.

WIKIPEDIA [2018] *Progetto:GLAM/Biblioteche*, in *Wikipedia: l'enciclopedia libera*, ultimo aggiornamento 21 febbraio 2018, <<https://it.wikipedia.org/wiki/Progetto:GLAM/Biblioteche>>.

WIKIPEDIA [2019] *GLAM*, in *Wikipedia: l'enciclopedia libera*, ultimo aggiornamento 10 luglio 2019, <<https://it.wikipedia.org/wiki/GLAM>>.

WIKIPEDIA [2019a] *Peer-to-peer*, in *Wikipedia: l'enciclopedia libera*, ultimo aggiornamento 16 dicembre 2019, <<https://it.wikipedia.org/wiki/Peer-to-peer>>.

WIKIPEDIA [2019b] *Connotea*, in *Wikipedia: the free encyclopedia*, last edited on 14 November 2019, <<https://en.wikipedia.org/wiki/Connotea>>.

WIKIPEDIA [2019c] *Search engine marketing*, in *Wikipedia: l'enciclopedia libera*, ultimo aggiornamento 31 Dicembre 2019, <https://it.wikipedia.org/wiki/Search_engine_marketing>.

WIKIPEDIA [2019d] *Digital PR*, in *Wikipedia: l'enciclopedia libera*, ultimo aggiornamento 30 marzo 2019, <https://it.wikipedia.org/wiki/Digital_PR>.

WIKIPEDIA [2020a] *Cittadinanza*, in *Wikipedia: l'enciclopedia libera*, ultimo aggiornamento 22 settembre 2020, <<https://it.wikipedia.org/wiki/Cittadinanza>>.

WIKIPEDIA [2020b] *Information literacy*, in *Wikipedia: l'enciclopedia libera*, ultimo aggiornamento 28

settembre 2020, <https://it.wikipedia.org/wiki/Information_Literacy >.

WIKIPEDIA [2020c] *Diritti umani*, in *Wikipedia: l'enciclopedia libera*, ultimo aggiornamento 8 ottobre 2020, <https://it.wikipedia.org/wiki/Diritti_umani >.

WIKIPEDIA [2020d] *Beni pubblici*, in *Wikipedia: l'enciclopedia libera*, ultimo aggiornamento 29 settembre 2020, <https://it.wikipedia.org/wiki/Beni_pubblici >.

WIKIPEDIA [2020e] *Progetto:GLAM*, in *Wikipedia: l'enciclopedia libera*, ultimo aggiornamento 30 giugno 2020, <<https://it.wikipedia.org/wiki/Progetto:GLAM> >.

WIKIPEDIA [2020f] *Patto di stabilità e crescita*, in *Wikipedia: l'enciclopedia libera*, ultimo aggiornamento 26 marzo 2020, <https://it.wikipedia.org/wiki/Patto_di_stabilit%C3%A0_e_crescita >.

WIKIPEDIA [2020g] *Mailing list*, in, *Wikipedia: l'enciclopedia libera*, ultimo aggiornamento 16 marzo 2020, <https://it.wikipedia.org/wiki/Mailing_list >.

WIKIPEDIA [2020h] *Newsgroup*, in, *Wikipedia: l'enciclopedia libera*, ultimo aggiornamento 23 settembre 2020, <<https://it.wikipedia.org/wiki/Newsgroup> >.

WIKIPEDIA [2020i] *London Borough of Tower Hamlets*, in, *Wikipedia: the free encyclopedia*, last edited on 6 October 2020, <https://en.wikipedia.org/wiki/London_Borough_of_Tower_Hamlets >.

WIKIPEDIA [2020j] *Rete sociale*, in, *Wikipedia: l'enciclopedia libera*, ultimo aggiornamento 16 luglio 2020, <https://it.wikipedia.org/wiki/Rete_sociale >.

WIKIPEDIA [2020k] *Wikipedia*, in, *Wikipedia: l'enciclopedia libera*, ultimo aggiornamento 8 settembre 2020, <<https://it.wikipedia.org/wiki/Wikipedia> >.

WIKIPEDIA [2020l] *Flickr*, in, *Wikipedia: l'enciclopedia libera*, ultimo aggiornamento 21 maggio 2020, <<https://it.wikipedia.org/wiki/Flickr> >.

WIKIPEDIA [2020m] *YouTube*, in, *Wikipedia: l'enciclopedia libera*, ultimo aggiornamento 12 ottobre 2020, <<https://it.wikipedia.org/wiki/YouTube> >.

WIKIPEDIA [2020n] *Perpetual beta*, in, *Wikipedia: l'enciclopedia libera*, ultimo aggiornamento 2 maggio 2020, <https://it.wikipedia.org/wiki/Perpetual_beta >.

WIKIPEDIA [2020o] *Delicious (website)*, in, *Wikipedia: the free encyclopedia*, last edited on 1 September 2020, <[https://en.wikipedia.org/wiki/Delicious_\(website\)](https://en.wikipedia.org/wiki/Delicious_(website)) >.

WIKIPEDIA [2020p] *Liliana Segre*, in, *Wikipedia: l'enciclopedia libera*, ultimo aggiornamento 13 ottobre 2020, <https://it.wikipedia.org/wiki/Liliana_Segre >.

WIKIPEDIA [2020q] *Ottimizzazione per i motori di ricerca*, in, *Wikipedia: l'enciclopedia libera*, ultimo aggiornamento 12 ottobre 2020, <https://it.wikipedia.org/wiki/Ottimizzazione_per_i_motori_di_ricerca >.

WIKIPEDIA [2020r] *aNobii*, in, *Wikipedia: l'enciclopedia libera*, ultimo aggiornamento 20 luglio 2020, <<https://it.wikipedia.org/wiki/ANobii> >.

WIKIPEDIA [2020s] *LibraryThing*, in, *Wikipedia: l'enciclopedia libera*, ultimo aggiornamento 11 settembre 2020, <<https://it.wikipedia.org/wiki/LibraryThing> >.

WIKIPEDIA [2020t] *Wattpad*, in, *Wikipedia: the free encyclopedia*, last edited on 13 October 2020, <<https://en.wikipedia.org/wiki/Wattpad> >.

WSIS [2006] *World summit on the information society. Geneva 2003 - Tunis 2005. Basic information: about WSIS*, updated 17 January 2006, <<http://www.itu.int/net/wsis/basic/about.html>>.

ZANNI, Andrea [2015] *Costruire comunità: le biblioteche digitali partecipative nell'epoca di Wikipedia*, in, *Digital library, la biblioteca partecipata: collezioni, connessioni, comunità: Convegno, Milano, 12-13 marzo 2015: relazioni*, a cura dell'Associazione biblioteche oggi, Milano, Editrice bibliografica, 2015, p. 183-189.

Data dell'ultima verifica sulla funzionalità dei link: 14 ottobre 2020.