

Un sistema stellare per esportare biblioteca

Il modello di distribuzione del libro sperimentato a Castelfiorentino

di Manuela Gaggelli, Serena Marrocchesi, Maria Stella Rasetti

Il "sistema di distribuzione stellare del libro" a Castelfiorentino conta attualmente 20 punti di lettura e prestito dislocati su tutto il territorio comunale, in negozi di parrucchiere ed estetista, presso il Centro commerciale Coop, l'ospedale, un circolo Arci, il centro giochi comunale, la sala d'aspetto della stazione ferroviaria e, nei mesi estivi, presso i giardini pubblici e il mercato settimanale del sabato. Ad essi si aggiungono i punti prestito attivati annualmente all'interno dei plessi scolastici (dagli asili nido alle scuole medie superiori), in collaborazione con gli insegnanti.

Tale "sistema" è una delle articolazioni del progetto "Pubblico e biblioteca", che il Comune di Castelfiorentino attua da circa dieci anni, dopo una prima fase sperimentale attivata negli anni Settanta, con l'obiettivo di avvicinare alla lettura soprattutto il pubblico meno abituato a ricorrere ai libri per risolvere problemi informativi e per impiegare il tempo libero dal lavoro e dalle cure familiari. Il progetto ha preso le mosse dalla consapevolezza che la biblioteca pubblica non poteva più limitarsi a conser-

vare il patrimonio librario e servire solo una parte di popolazione, ma doveva potenziare la sua funzione fondamentale di diffondere l'informazione, raggiungendo con il proprio servizio il maggior numero possibile di cittadini. A tal fine è uscita dalla propria struttura e ha iniziato a confrontarsi quotidianamente con la realtà esterna, fino a

moltiplicarsi nel tempo e nello spazio; ha creato occasioni di lettura in luoghi e tempi che non hanno niente a che fare con il libro, emanando un sistema stellare per raggiungere nuovi lettori nelle più svariate situazioni.

La biblioteca è il centro di questo sistema, che si diffonde sul territorio, con l'intendimento di "catturare" utenti che altrimenti non verrebbero mai raggiunti da questo servizio pubblico. I luoghi scelti per l'attivazione dei punti prestito permettono di inserire il libro in contesti di vita quotidiana; offrono la possibilità di leggere in ambienti familiari a coloro che non hanno "confidenza" con il libro, la lettura e la biblioteca; avvicinano un pubblico il più possibile eterogeneo quanto a caratteristiche biografiche, livelli di scolarità, condizione sociale e professionale. La scelta del patrimonio librario da destinare alle varie tipologie di punto prestito viene effettuata mano a mano che se ne definiscono il pubblico e i suoi bisogni di lettura: le modalità di approccio al pubblico potenziale non sono stabilite a priori,



ma modellate sulle esigenze che emergono. Come regola generale, si tendono a fornire proposte quanto più possibile diversificate, per venire incontro alle esigenze di lettura di un pubblico eterogeneo. Il numero dei volumi varia così dai 25-30 dei negozi di parucchieri ed estetista ai circa 300 della Coop; i generi prescelti sono generalmente costituiti dalla narrativa italiana e straniera, dai libri per ragazzi, dalla manualistica, dai romanzi rosa e gialli. L'obiettivo è quello di lasciare che la domanda di lettura emerga strada facendo, riconoscendo piena legittimità ai gusti dei potenziali lettori. Ha poco senso porsi il problema del livello qualitativo minimo da garantire per queste letture: anche la lettura di un romanzo d'amore, di un libro giallo, di un manuale di cucina può andare a soddisfare un interesse, una reale domanda di cultura e di informazione, un bisogno vero, scaturito da situazioni di vita quotidiana, da reali esigenze personali. Nella elaborazione del progetto si è sentita l'esigenza di focalizzare l'attenzione soprattutto sui percorsi attraverso cui un non-lettore può entrare in contatto con il libro e la biblioteca, nel rispetto dei propri gusti e dei propri bisogni di lettura. Il fine ultimo non è dunque quello di "propinare" un prodotto culturale di alto livello qualitativo, da fruire in modo passivo e acritico, perché lontano dai propri bisogni, ma quello di instaurare con chi si avvicina per la prima volta ai servizi di prestito un rapporto duraturo, che preveda l'uso della biblioteca o almeno la lettura dei libri. Non deve essere attribuito al bibliotecario, dunque, il compito di elevare culturalmente coloro che si rivolgono all'istituzione biblioteca, ma quello di seguire l'utente nel progressivo sviluppo del rapporto con la lettura ed il libro: accompagnare l'utente nel processo di maturazione dei propri



gusti e dei propri bisogni di lettura, non imporre dall'alto, ma sensibilizzare, informare e consigliare. Il sistema di distribuzione stellare del libro non vuole rappresentare un'alternativa minore alla biblioteca, ma si configura come una delle occasioni per un primo incontro con la lettura e un modo per imparare ad usufruire dei servizi offerti dalla biblioteca. I punti prestito so-

no la biblioteca stessa, non la sua appendice promozionale: sono la punta dell'iceberg-biblioteca, a cui tutto il sistema riconduce. I lettori dei punti prestito sono utenti veri, anche se non necessariamente diventano frequentatori della biblioteca. Le limitate possibilità di lettura offerte dai punti prestito non rappresentano nuove modalità di ghettizzazione ed emarginazio- ➤

ne; il rischio viene evitato attraverso il continuo rinnovo del patrimonio librario e una immediata risposta alle richieste espresse dagli utenti. Il costante richiamo alla biblioteca, tramite la presentazione di cataloghi, bollettini, bibliografie, fa apparire il patrimonio librario del punto prestito solo come un assaggio di una biblioteca più vasta e tutta potenzialmente disponibile.

Da non sottovalutare è il ruolo di informazione e promozione che gli utenti dei punti prestito svolgono nei confronti di altri utenti potenziali. Nei negozi di parrucchiere, ad esempio, un ruolo di primaria importanza viene rivestito dall' esercente, che si assume l'intero onere della gestione del servizio, vestendo i panni dell' "operatore culturale". A questo proposito si parla di circolarità dell'informazione tra clienti del negozio e operatori della biblioteca, attraverso l' esercente, che si fa portavoce delle richieste degli utenti, informa, sensibilizza, consiglia. Le funzioni di "operatore culturale" rivestite dai titolari dei negozi consistono dunque nel pubblicizzare l'iniziativa, sensibilizzare la clientela sull'utilità del servizio, informarla sui libri disponibili, sollecitare le richieste dei clienti, commentare le letture nel momento in cui il libro viene restituito, pubblicizzare i libri più apprezzati, curare la registrazione dei prestiti sull'apposita scheda, informare la biblioteca sulle specifiche richieste e sulle preferenze del pubblico, avanzare personali suggerimenti e infine riferire eventuali critiche degli utenti.

Per il *pubblico debole* è più facile avvicinarsi a un punto prestito, dove sono ridotte al minimo le barriere burocratiche che caratterizzano ancora molte biblioteche. Il compito dell'operatore è quello di rendere consapevoli bisogni culturali inespressi, dimostrando che la lettura non è una pratica astratta, ma

può entrare a far parte della vita di ognuno di noi, rispondendo a bisogni e interessi concreti. Non tutti coloro che si avvicinano al punto prestito sono intenzionati ad usufruire del servizio; spesso si avvicinano per semplice curiosità, e a volte affermano, con tono di sfida, di non leggere e di non aver mai frequentato la biblioteca. L'operatore ha allora il compito di informare dell'esistenza di un'istituzione pubblica, la biblioteca, in grado di rispondere ai bisogni informativi di tutti i cittadini. La filosofia generale della biblioteca è non "terrorizzare" i potenziali utenti: gli avventori non vengono sollecitati ma attesi. La biblioteca non si pone come un missionario nei confronti dell'infedele da convertire, ma vede nel pubblico dei cittadini che possono leggere, ma che possono anche scegliere (legittimamente) di non leggere. La biblioteca modula così i suoi interventi in base al tipo di utente che si trova di fronte, e adotta per il pubblico più debole un approccio *soft*.

Innanzitutto riduce al minimo le barriere burocratiche; al nuovo utente non viene richiesta la carta d'identità (eppure non si hanno casi di libri persi a causa di utenti che hanno declinato false generalità!), i tempi di sollecito sono molto più lunghi rispetto a quelli stabiliti nella biblioteca centrale, ed inoltre si lascia aperta la possibilità di prendere in prestito tutti i libri desiderati, senza alcun limite numerico. Questi elementi di *deregulation* hanno come contropartita la perdita di alcuni volumi (circa una ventina l'anno, su un movimento di circa 17.000 prestiti), soprattutto nel caso dei negozi di parrucchiere, dove la scheda personale dell'utente è sostituita da una unica scheda intestata all' esercente, sulla quale gli utenti appongono la firma vicino al titolo del libro preso in prestito. Un'altra strategia di avvicinamento è costituita dall'utiliz-

zazione delle novità bibliografiche come richiamo per i potenziali nuovi utenti (*libri-civetta*). Nella scelta dei volumi destinati ai punti prestito si presta particolare attenzione ai libri con le copertine esteticamente più invitanti. Presso il punto prestito della Coop si è cercato di catturare l'attenzione dei potenziali lettori dando in prestito anche le videocassette, mentre all'ospedale sono stati messi a disposizione dei degenti libri scritti a caratteri grandi e audiolibri. Da non sottovalutare inoltre la possibilità di toccare, sfogliare, consultare facilmente i libri, nonché l'attenzione particolare posta nel rispondere con la massima tempestività alle richieste dei lettori dei punti di prestito.

La distribuzione ineguale dell'accesso all'informazione, i bassi livelli di istruzione, i diffusi fenomeni di analfabetismo di ritorno mantengono in Italia la stragrande maggioranza della popolazione lontana dalla pratica della lettura. Le disuguaglianze nel consumo delle occasioni culturali, l'emarginazione sociale che questa estraneità tende ad amplificare sono all'origine di quella cumulazione di esclusioni che vanifica l'esercizio dei diritti di cittadinanza. Tutti questi elementi sono esterni alla biblioteca e ad essa possono anche rimanere estranei; la biblioteca può limitarsi a perseguire obiettivi di mera efficienza, occupandosi nel modo migliore di chi sta "dentro", e non ponendosi il problema di chi rimane "fuori". Ma qual è il ruolo della biblioteca pubblica nell'era del karaoke? Quali strategie attivare di fronte al fenomeno della estraneità/impermeabilità alla lettura, che diventa diffidenza e ostilità dichiarata, ogni volta che la pratica del leggere viene caricata di connotazioni negative? Il sistema di distribuzione stellare del libro è una delle possibili risposte a queste domande. ■