



A tu per tu con gli utenti

Spunti dal convegno NILDE 2019

Il 30 e 31 maggio 2019, nell'aula del 400 dell'Università di Pavia si è tenuto il decimo convegno NILDE, acronimo che sta per *Network Inter-Library Document Exchange*, vale a dire uno dei servizi più autorevoli per l'interscambio di documenti fra biblioteche. Ma NILDE è molto più di questo perché è un servizio nato da un progetto con una grande visione: favorire la circolazione dell'informazione per la condivisione del sapere nonché creare una comunità di riferimento per i bibliotecari italiani impegnati principalmente nel settore sanitario, scientifico, accademico.

Obiettivo dell'evento di Pavia, il cui titolo era *Biblioteche virtuali per utenti reali*¹ era quello di estendere il network di NILDE anche ad altre tipologie di biblioteche, a significative realtà presenti sul territorio ma non sempre inserite in un palese circuito informativo. Questo al fine di creare una "rete bibliotecaria potenziata" capace di valorizzare e rafforzare i patrimoni delle singole realtà e di raggiungere un'utenza sempre più ampia e diversificata agevolando in questo modo non solo l'interscambio di contenuti informativi ma anche lo sviluppo del pensiero critico.

Il convegno è stato molto partecipato e, nel prossimo futuro, ci sarà la possibilità di averne completa docu-

mentazione accessibile online.

Un grande merito va all'intenso e "visionario" lavoro svolto in sinergia dal Comitato Biblioteche² NILDE e dal Comitato scientifico e organizzatore locale,³ responsabili Claudio Maria Monti e Maria Carla Uberti. Grazie alla molteplicità di competenze e alla potenza delle partnership hanno saputo trasformare un evento in un'opportunità di formazione, confronto, comunicazione e collaborazione che continua anche dopo il convegno.

Il presente articolo è un frutto di questa collaborazione e intende fornire un piccolo "assaggio" del virtuoso dibattito sviluppatosi a partire dall'ultima sessione intitolata *A tu per tu con gli utenti*, moderatrice Ivana Truccolo. I relatori invitati a tale sessione erano rappresentanti di realtà bibliotecarie molto diverse accomunate però dal filo rosso di una comune riflessione sui servizi realizzati per e con i propri utenti reali e potenziali.

Al fine di creare un terreno comune di confronto, ho proposto a tutti i relatori cinque parole chiave su cui riflettere:

1. Non inferiorità: non esistono biblioteche di serie A e B, le biblioteche si qualificano in base a come riescono ad accogliere le sfide dei pubblici reali e potenziali cui si rivolgono, ad anticiparle se possibile e ad avere una

vision partendo dai principi di Ranganathan.

2. Collaborazione: la collaborazione non è un fatto incidentale accessorio, ma un valore strategico. Ha i suoi costi e benefici. Meglio se non solo con biblioteche ma con realtà vive del territorio.
3. Marketing: per fare in modo che gli altri sappiano ciò che facciamo, bisogna saperlo raccontare con i linguaggi adeguati e nei contesti più diversi (contaminazione).
4. Sinergia: è importante, soprattutto in Italia, creare sinergie, sapersi valorizzare a vicenda, non rifare tutti la stessa cosa ricominciando da zero ma creare opportunità per valorizzare le buone pratiche.
5. Valore aggiunto: la biblioteconomia trae linfa da molte discipline ma dovrebbe anche essere capace di far valere il contributo che dà, sia da un punto di vista teorico che pratico (tramite anche le associazioni professionali) nel favorire l'accesso alla conoscenza e contrastare la condivisione dell'ignoranza.

La proposta di queste parole chiave non aveva nessuna pretesa di esautività. L'unico scopo era di fornire ai relatori, coautori del presente lavoro, alcune ipotesi di lettura della propria esperienza.

Saranno presentati di seguito quattro interventi. Essi risentono delle riflessioni ed emozioni che l'intera sessione ha suscitato.

Ivana Truccolo

Biblioteche data driven: prospettive di valutazione e strumenti della biblioteconomia sociale

di Chiara Faggiolani

Se pure a distanza di qualche mese, mi è difficile scrivere oggi un resoconto del mio contributo, non “contaminato” dalle emozioni provate nell’ascoltare le esperienze dei miei compagni di sessione. Il lavoro svolto da BibLions, la biblioteca del paziente dell’Ospedale San Matteo di Pavia quello della biblioteca della Casa Circondariale di Pavia, le attività sul tema dell’accessibilità della Biblioteca di Informatica dell’Università degli Studi di Milano, il grande impatto che le attività proposte, i libri prestati, i contatti umani generati hanno nella vita dei pazienti, dei loro familiari, dei detenuti, degli studenti e anche del personale che per le biblioteche lavora è stato come una vitamina. Con il mio contributo ho voluto raccontare un progetto di ricerca che ho intrapreso negli ultimi anni all’interno del Dipartimento di Lettere e Culture Moderne dell’Università di Roma Sapienza insieme ad Istat e ICCU, per la realizzazione di un sistema valutativo e informativo delle biblioteche italiane, a partire dalla consapevolezza della pericolosa ricaduta che la strutturale mancanza di dati relativi alle attività delle biblioteche – fronte offerta e fronte domanda – può generare nei processi decisionali. Per motivi di spazio non posso soffermarmi sugli aspetti metodologici e sui passaggi più tecnici di questo percorso che ho più dettagliatamente trattato in una relazione presentata all’ultimo Conve-

gno delle Stelline. Basti sapere che siamo in una fase ancora iniziale⁴ e che tra qualche anno dovremo poter avere una infrastruttura informativa (l’Anagrafe delle Biblioteche ICCU) aggiornata e capace di restituire delle biblioteche dati e indicatori sulle strutture e sulle attività. Qui, in linea con gli obiettivi di questo contributo/resoconto, preferisco soffermarmi sul contesto, sulle finalità, sulla visione sottesa dal progetto e soprattutto sulle ricadute che esso dovrebbe avere.

Ho sempre pensato a Biblioteche data driven – questo è il modo in cui mi piace chiamare il progetto – come un viaggio all’interno di un terreno ampio, i cui confini vanno ben oltre il campo della biblioteconomia. Esso investe il tema della valutazione delle politiche pubbliche in generale, della qualità della vita e dello sviluppo sostenibile, argomento che mi è molto caro. Questa centralità delle persone rispetto ai servizi e ai documenti è in linea con quella declinazione della nostra disciplina nota come “biblioteconomia sociale” – alla quale il titolo del mio intervento fa riferimento – che si occupa delle biblioteche come “sistema sociale fatto dalle persone per le persone”.

Mi piace immaginarlo come un viaggio, dicevo, e anche al convegno NILDE l’ho descritto in questa chiave: un viaggio del quale i bibliotecari e noi tutti che a vario titolo ci occupiamo di biblioteche siamo i protagonisti. Il viaggio è verso una meta molto precisa: misurare e comunicare l’impatto delle biblioteche. Detto in altri termini: l’impatto che oggi abbiamo bisogno di misurare deve essere capace di comunicare al mondo esterno il

valore della biblioteca contemporanea, come attrezzatura culturale indispensabile, in linea con i valori condivisi e lo spirito del tempo in cui viviamo.

Dunque, il tema è l’impatto dei servizi bibliotecari. Quando si parla di impatto c’è un margine di confusione ed è necessario un chiarimento. Di impatti ne abbiamo almeno due: a) quello che viene misurato dai bibliotecari nelle attività di rendicontazione della performance che annualmente di norma vengono svolte; b) quello oggetto di attenzione da parte della teoria biblioteconomica, sul quale la letteratura del nostro settore si è concentrata soprattutto negli ultimi dieci anni.

Il primo è un indicatore definito come: “la percentuale degli iscritti al prestito sul totale della popolazione”. Il secondo ha affiancato il primo nell’ultimo decennio ed è concettualmente più ampio e trasversale. Esso è definito come “differenza o cambiamento nel singolo o nel gruppo risultato del contatto con i servizi bibliotecari”. Amo definirlo impatto “in potenza” perché a mio avviso, almeno nel nostro Paese, la sua misurazione deve ancora esprimere pienamente la sua attuazione, salvo rarissimi esempi di buone pratiche come la ricerca condotta presso la Biblioteca comunale di Senigallia nelle Marche oggetto della relazione di Tommaso Paiano.

Questi due diversi tipi di impatto – che, attenzione, non si escludono – ci mettono di fronte a una evoluzione “fisiologica”, della cultura della valutazione in biblioteca e delle sue pratiche: accanto al monitoraggio dell’efficienza, dell’efficacia e della qualità, centrato

soprattutto sui dati quantitativi, misure e indicatori, si sta affermando la necessità di comprendere gli effetti e le conseguenze del servizio nella vita degli individui, della comunità e della società. Da qui deriva la necessità di ampliare la cassetta degli attrezzi dei bibliotecari che, se fino a qualche tempo fa poteva contare efficacemente sul potere anche comunicativo degli indicatori, oggi necessita di un potenziamento in tal senso. Mentre il numero dei prestiti, infatti, lo possiamo misurare contando e successivamente interpretando il significato dei numeri, per intercettare il ‘cambiamento’ e l’azione della biblioteca nella società è necessario passare attraverso le parole e i comportamenti degli utenti, delle persone. Le tecniche della ricerca qualitativa consentono questo tipo di analisi e sono in tal senso molto potenti.

La misurazione dell’impatto della biblioteca inteso come contributo alla qualità della vita delle persone assume una diversa valenza – e a mio avviso anche una certa urgenza – se ampliamo il nostro orizzonte di riferimento oltre i confini del nostro settore e intercettiamo quello che può essere tranquillamente definito come il paradigma nel quale oggi siamo immersi: la sostenibilità, così come espressa dall’Agenda 2030⁵ e dai 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals – SDGs) per raggiungere i quali l’accesso all’informazione ha una assoluta centralità.

Dunque, il contributo delle biblioteche rispetto allo sviluppo sostenibile è ciò che dobbiamo sforzarci di misurare, al fine di comunicare il valore delle bibliote-

che, un valore non solo monetario o economico ma un valore sociale che a volte vediamo e tocchiamo con mano, sempre molto difficile da quantificare. Le esperienze che sono state raccontate nell’ambito di questa sessione lo dimostrano ampiamente: le biblioteche possono essere “fattori abilitanti”, esse costituiscono la trama del tessuto connettivo dell’economia della conoscenza.

Per concludere, riprendo la sollecitazione ricevuta durante il convegno dalla moderatrice della nostra sessione che ci ha proposto di riflettere sulle cinque parole chiave citate in apertura. Alla luce di quanto scritto offro la mia personale interpretazione:

1. Non inferiorità: è un concetto che può essere riferito tranquillamente anche a questioni di carattere metodologico. Per realizzare l’obiettivo ambizioso della misurazione dell’impatto sopra descritto ciò che dobbiamo sforzarci di fare è dotarci di una serie di strumenti diversi. La cassetta degli attrezzi dei bibliotecari deve essere molto pesante e composita. Non solo indicatori e ricerche quantitative dunque, ma da qui in avanti sarà sempre più importante saper cogliere la portata informativa delle narrazioni, delle storie degli utenti, esito delle ricerche qualitative. Non esiste un approccio alla ricerca migliore di un altro, ma diversi obiettivi conoscitivi rispetto ai quali i diversi approcci sono più o meno coerenti.

2. Non è banale ricordare in tal senso le potenzialità della formazione umanistica dei bibliotecari, l’esortazione è a valo-

rizzare e riattivare le proprie capacità interpretative. Gli strumenti interpretativi propri della cultura umanistica, il metodo strutturalista, che abbiamo finora utilizzato per interpretare testi letterari o critici, dovrebbero essere valorizzati e riattivati come una grande opportunità per decodificare il testo della realtà/biblioteca, per proporlo come narratori ai propri interlocutori, per fare advocacy. Esattamente come è accaduto in questa sessione che ci ha visti protagonisti.

3. Collaborazione: la collaborazione non può essere accessoria, ha un valore strategico. Il progetto descritto prevede la collaborazione di tante figure professionali diverse. Tutti noi che ci occupiamo di biblioteche a vario titolo siamo chiamati a porci in un’ottica di collaborazione, ad attrezzarci per produrre convergenze su obiettivi condivisi. Un progetto per la misurazione dell’impatto – tanto a livello macro, inteso come impatto del settore, come a livello micro, ovvero l’impatto della singola biblioteca – non può essere concepito come una attività sporadica, è un impegno oneroso che va condiviso con gli amministratori, gli stakeholder a vari livelli perché ha una dimensione profondamente strategica. Questo approccio è fortemente legato a un’altra parola chiave proposta: sinergia.

4. Sinergia: (da *συνέργω* “cooperare”) si tratta di mettere a frutto le collaborazioni. Penso per esempio al rapporto di AIB con ASVIS (Alleanza per lo Sviluppo Sostenibile: <https://avis.it>)

rispetto all'obiettivo ambizioso di misurare il contributo della cultura rispetto alla sostenibilità.⁶

5. Marketing: è necessario intraprendere una narrazione di rottura per restituire il valore delle biblioteche in chiave di sostenibilità affinché esso possa essere facilmente comprensibile al mondo esterno. In questa narrazione centrali sono i bisogni dei cittadini e non le funzioni delle organizzazioni. Uno dei temi più interessanti è la ricaduta in termini di comunicazione e storytelling che la misurazione dell'impatto delle biblioteche può generare. I temi del welfare, del ruolo delle biblioteche come motore per le trasformazioni urbane, per l'inclusione sociale, per la crescita delle capacità individuali sono temi centrali nel nostro dibattito professionale, noti a tutti gli addetti ai lavori ai vari livelli ma sembrano non arrivare all'esterno. Personalmente sono convinta che la causa principale sia da rintracciare nel fatto che il tema della strategia di comunicazione sia stato per molto tempo ritenuto del tutto marginale nel nostro settore e che le attività di valutazione dei servizi bibliotecari non siano state affatto relazionate con la comunicazione della biblioteca se non in anni molto recenti. Un esempio molto interessante di comunicazione dell'impatto delle biblioteche attraverso le narrazioni è la Library Map of the World di IFLA, una piattaforma che permette di visualizzare il contributo che le biblioteche del

mondo stanno dando rispetto agli obiettivi di sviluppo sostenibile. Il progetto consente a tutte le biblioteche e i bibliotecari di condividere le proprie esperienze, i propri progetti, le proprie attività, attraverso l'inserimento non di dati statistici ma di storie, racconti, testimonianze, fotografie, video.⁷

6. Valore aggiunto: questa parola sintetizza il discorso fatto finora e condivido pienamente il significato che le è stato attribuito: "La biblioteconomia trae linfa da molte discipline ma dovrebbe anche essere capace di far valere il contributo che dà, sia da un punto di vista teorico che pratico (tramite anche le associazioni professionali), nel favorire l'accesso alla conoscenza e contrastare la condivisione dell'ignoranza". Le associazioni professionali mi pare stiano dando un grande contributo in tal senso. Le azioni che le biblioteche stanno svolgendo e potranno svolgere per sostenere l'Agenda 2030 sono moltissime e la letteratura comincia a essere imponente. Per sintetizzare questa prospettiva faccio riferimento al documento IFLA Sustainability is Libraries' Business: Libraries and Sustainable Development che mi pare particolarmente significativo e che identifica tre strade di lavoro: a) la realizzazione di strutture bibliotecarie e servizi all'insegna della sostenibilità ambientale; b) la valorizzazione e la promozione di azioni sul tema della sostenibilità nei territori in cui operano; c) il sostegno alla ricerca sui temi della sostenibilità.

Valutare l'impatto sociale di una biblioteca pubblica ascoltando i cittadini: il caso di Senigallia

di Tommaso Paiano

L'obiettivo principale del mio contributo era dimostrare, a partire da un caso di studio, che le indagini sul ruolo e il valore economico, educativo e culturale delle biblioteche, che combinano dati statistici con i punti di vista delle persone coinvolte, consentono di far emergere sia la percezione del servizio diffusa nella comunità di riferimento, sia gli elementi strategici per una progettazione responsabile capace di costruire e consolidare il riconoscimento sociale, di cui i bibliotecari hanno estremamente bisogno.

Non inferiorità. A dimostrazione che le cinque parole chiave proposte dalla coordinatrice erano molto esplicative degli scopi e delle metodologie della ricerca sociale ho voluto sottolineare che misurare e valutare l'impatto significa anche identificare le molteplici faccette che articolano qualsiasi biblioteca, per calcolarne il peso specifico. Ci si accorge così non solo di quali sono gli scostamenti rispetto al core business (culturale, educativo) ma anche delle potenzialità. Per fare qualche esempio: può accadere che moltissimi utenti percepiscano un beneficio nella bellezza e accoglienza dei nostri luoghi ma non ne riconoscano a pieno la funzione culturale. È il caso del genitore che porta volentieri in figlio in biblioteca a passare un po' di tempo libero ma non crede in fondo che la biblioteca abbia un ruolo importante nell'educazione del bambino. D'altronde, nelle biblioteche pubbliche delle no-

stre piccole-medie città si incontrano centinaia di studenti universitari che non riconoscono la funzione culturale del servizio pubblico che usano abitualmente arrivando magari a pensare che il loro stesso “studiare” non sia assimilabile a un’attività culturale, che lì dentro trova supporto materiale e immateriale. Questo significa che il complesso d’inferiorità, il timore di non essere all’altezza del compito che ci spetta, andrebbe superato a tutti i livelli della filiera, iniziando proprio dal rapporto con gli utenti.

Collaborazione. Una visione e una progettazione strategica basate su scelte d’impatto possono essere fatte solo a partire da uno spirito di collaborazione diffuso, sia tra il personale interno sia nell’infosfera in cui siamo immersi. Non c’è spazio per logiche competitive perché in ultima analisi il bacino di utenti di tutte le biblioteche è potenzialmente il 100% della popolazione online e offline. Attualmente una piccola biblioteca come quella di Senigallia riesce a intercettare sì e no il 10% dell’utenza di riferimento, il che significa che ci sono margini di crescita enormi, che possono essere raggiunti solo collaborando.

Marketing. Con la valutazione d’impatto si scoprono cose sorprendenti, ad esempio il fatto che molte persone non frequentanti la biblioteca la vedono come una istituzione che “può far risparmiare denaro” e non come un tempo, come accade a volte ai bibliotecari, col rischio di essere autoreferenziali. D’altra parte però, gli studenti universitari che frequentano massicciamente le biblioteche pubbliche non percepiscono che la postazione che occupano abbia un costo, il quale viene sostenuto dagli enti pubblici, cioè

dalla comunità che garantisce a tutti un diritto.⁸ Si potrebbe tenere conto al momento di allestire una strategia di marketing.

Sinergia. Sarebbe importante e decisamente alla nostra portata lavorare congiuntamente, come professionisti dell’informazione, alla definizione di un set minimo di indicatori di qualità e di quantità per la misurazione e valutazione dell’impatto delle istituzioni culturali in Italia. Basterebbero poche cose fatte bene, per iniziare. Ad esempio, partire dal consolidamento dei rapporti con l’università, perché se è vero che la ricerca sociale può essere guidata da personale di servizio, essa richiede anche l’uso di strumenti e metodologie che nell’ambiente accademico sono già ampiamente diffusi e collaudati.

Valore aggiunto. Per concludere, posso confermare per esperienza diretta, che la ricerca sociale è un dispositivo potente che ci mette in contatto con la realtà e con le persone. Se i cittadini vengono ascoltati sono disposti ad accogliere e contribuire alle innovazioni proposte dai professionisti, più di quanto si creda. Essi infine offrono spunti preziosi per orientare il servizio portando all’attenzione del bibliotecario i temi che sentono più “urgenti” come la promozione della salute e la tutela dell’ambiente, la formazione digitale e l’intercultura.

Biblioteche reali per lettori... pazienti

di Annamaria Bottiroli

Coloro che trascorrono tempo in ospedale, sono spesso depressi o annoiati o preoccupati. Per questo,

come già in altri ospedali o realtà sanitarie, anche al Policlinico San Matteo di Pavia un gruppo di volontari afferenti all’associazione Lions⁹ ha pensato di organizzare una biblioteca in ospedale basata su libri e riviste da prestare o regalare per qualificare il tempo di attesa e alleggerire quello di degenza. Il libro serve così per distogliere la mente, almeno temporaneamente, dagli affanni e per aumentare la conoscenza. Mensilmente i volontari danno in prestito circa 400 libri a 200 utenti e regalano un buon numero di riviste e libri ai pazienti e familiari presenti negli ambulatori e day hospital. Gli utenti, in quest’ultimo caso, sono numerosissimi e non misurabili. Ogni giorno tre volontari si recano al CUP e regalano libri a coloro che aspettano di prenotare visite. Giornalmente vengono donati circa 45 libri.

In biblioteca, altri volontari catalogano i libri ricevuti in dono, effettuano prestiti ai dipendenti e preparano riviste e libri da distribuire. Anche i libri e le riviste date in dono sono un veicolo per far conoscere la realtà di BibLions, infatti vengono timbrati e all’interno viene inserita la storia della biblioteca in breve.

Per concludere, la biblioteca BibLions è gestita interamente da volontari e si regge col contributo di benefattori.

Grazie a donazioni di libri effettuate da privati e biblioteche può raggiungere il proprio obiettivo principale che è quello di diffondere a tutti il piacere di leggere (gratuitamente).

Tutta l’attività della biblioteca in ospedale è documentata dal sistema Fluxus che gestisce il prestito automatizzato.

BREVE STORIA DELLA BIBLIOTECA BIBLIIONS DI PAVIA

2006/2007 L'idea di BibLions nasce dal progetto Un libro per amico (iniziativa volta al miglioramento della qualità di vita in ospedale attraverso la lettura), figlio della collaborazione tra la Scuola Superiore in Ospedale e l'IRCCS Policlinico San Matteo.

2007/2008 Il progetto Un libro per amico prevede di offrire al paziente la possibilità di scegliere un libro dal catalogo di una "Biblioteca in Ospedale": vengono donati libri da Lions e amici dei Lions. Vengono donati fondi dai Lions Clubs di Pavia. Nasce così la Biblioteca in Ospedale.

2009/2010 Vengono raccolti fondi grazie ai quali viene erogata una Borsa Lavoro a un ospite della Casa Circondariale di Pavia, impiegato per inventariare i libri.

2010/2011 Socie Lions e amiche frequentano un corso con l'Università agli Studi di Pavia per imparare a catalogare: BibLions entra a far parte delle Biblioteche online della Provincia di Pavia accessibile all'indirizzo <http://www.biblioteche.pavia.it/RICERCAOPAC>.

Il **17 giugno 2011** viene stipulata una convenzione tra il Policlinico San Matteo e il Distretto Lions 108. Il 15 Gennaio 2012 la Biblioteca inizia la propria attività.

Dal **2013** la Borsa Lavoro viene erogata a una giovane disoccupata.

Nel **2015** Biblions prende il nome di Biblioteca in Ospedale.

LA BIBLIOTECA IN OSPEDALE OGGI

La Biblioteca in Ospedale, Biblioteca del Policlinico San Matteo per dipendenti, degenti, parenti e amici della biblioteca, possiede ora oltre 20.000 romanzi fra narrativa straniera e italiana, donati da Lions, amici della Biblioteca e da altre Biblioteche di Pavia e Provincia.

Questi romanzi sono tutti presenti nel catalogo online in quanto la nostra biblioteca partecipa al Catalogo Unico Pavese gestito dall'Università di Pavia ovvero dal team Servizio Biblioteca Digitale.

Partecipano all'iniziativa 24 persone.

La Biblioteca si trova al piano -1 (meno uno) del Dipartimento Materno-Infantile presso il Padiglione di Pediatria e osserva i seguenti orari:

Lunedì, mercoledì, giovedì, venerdì: 08.30-13.00, 14.00-18.00

Martedì: 09.00-13.00

DONAZIONI

La Biblioteca riceve con discreta frequenza donazioni di libri nuovi e usati e di riviste: mensilmente vengono donati in media 2.000/4.000 libri e 1.500 riviste.

EVENTI ANNO 2018/2019

- BambInFestival;
- Festival dei Diritti;
- Doniamo un libro per Natale;
- Poesie donate alle Pazienti per la Festa della Donna;
- Distribuzione libri per apertura Orto Botanico.

La biblioteca si è espansa enormemente, la riuscita dell'iniziativa della biblioteca in ospedale è documentata dalla mole di iscrizioni e prestiti!

**Lo spazio per la lettura
come luogo di incontro e di
crescita. L'esperienza della
biblioteca di Torre del Gallo**

di Daniela Bagarotti

Il tema che si sta trattando mi è molto caro, sia perché personalmente amo i libri e la lettura sia perché nel mio lavoro ho avuto la fortuna di dedicarmi alla cura del mondo che ruota intorno alle biblioteche.

Fino al 2013 esisteva solo una biblioteca nella casa circondariale di Pavia. Poi ne è stata realizzata una seconda in occasione dell'apertura del secondo padiglione detentivo. È stato imponente il lavoro di implementazione e cura dello spazio biblioteca, lavoro non ancora finito ma che ha già portato ottimi risultati, come testimonia il fatto che siamo qui e abbiamo uno spazio accanto alle altre realtà territoriali e nazionali.

Vorrei parlarvi di tutto questo lavoro a partire dalle parole chiave che il convegno ha proposto:

Non inferiorità. Gli elementi che caratterizzano la biblioteca in carcere sono gli stessi che troviamo anche fuori sul territorio: un bibliotecario retribuito dall'amministrazione che si avvale dell'aiuto di altri detenuti volontari; orari di apertura, di accesso agli utenti; un sistema di classificazione e una collocazione divisi in argomento sugli scaffali; regole per il prestito e la consul-

tazione. Considerato proprio che il 50% delle persone detenute è di origine straniera, una buona parte dei libri è in lingua straniera (francese, inglese, arabo, russo, cinese). Si trovano inoltre semplici libri per imparare l'italiano.

Come in ogni servizio, anche nella biblioteca del carcere sono le persone a fare la differenza!

Il bibliotecario è una figura estremamente importante: proprio perché può consigliare libri, segnalare particolari difficoltà linguistiche, orientare sui libri per imparare l'italiano.

Sono presenti anche riviste, fumetti (in libera circolazione, senza essere registrati per il prestito) e vocabolari.

Presso la biblioteca si può trovare anche il regolamento d'Istituto, disponibile nelle varie lingue. Tale documento ha lo scopo di fornire le procedure e le regole principali per comprendere il contesto detentivo.

Come in tutte le biblioteche poi il cuore sono i progetti, le idee che nascono dalla lettura dei libri.

Anche in carcere si realizzano nelle biblioteche iniziative come gruppi di lettura, incontri con gli autori, seminari di approfondimento a varie tematiche, tutte occasioni di crescita e confronto.

Collaborazione. Questa parola è molto importante per noi. Mi richiama alla mente la parola Responsabilità. Per collaborare ciascuno di noi deve avere un posto nel gruppo, dei compiti dei quali si prende la responsabilità.

Non ci può essere collaborazione/ responsabilità senza la Libertà.

Il fine ultimo della pena è la rieducazione del condannato, come dice la Costituzione. Questa è la missio-

RIFLESSIONI DEI DETENUTI

La biblioteca del carcere di Pavia - Torre del Gallo ha un valore aggiunto perché offre l'occasione a noi detenuti di leggere, di distaccarci dalla quotidianità fatta di monotonia e cancelli che si chiudono e di trascorrere positivamente parte del nostro tempo senza libertà. Dal nostro punto di vista dovrebbe essere più inserita nel circuito delle biblioteche per non essere inferiore alle altre, in questo modo potremmo avere accesso a un maggiore numero di generi letterari e di varietà linguistiche. Potremmo così instaurare una proficua sinergia e una fattiva collaborazione allo scopo di incentivare la lettura.

Il bibliotecario è la figura portante di questa istituzione, unico in grado di fare marketing interno e di promuovere, consigliare e orientare ciascuno di noi nella scelta del libro più adatto.

Un'idea per migliorare il servizio è di togliere il limite di un solo accesso settimanale affinché i detenuti possano usufruire della biblioteca per più ore e con più facilità. I libri hanno il potere di farci evadere mentalmente dalla sofferenza del carcere, di farci sognare e di farci riflettere.

ne, l'obiettivo principale di tutti gli operatori che lavorano all'interno del carcere, ciascuno secondo i suoi compiti specifici: gli educatori tramite gli strumenti educativi ecc., la polizia penitenziaria attraverso i compiti della sicurezza.

Il fine ultimo di tutte le attività e le proposte all'interno del carcere è di favorire il cambiamento (altra parola molto cara...) e non c'è cambiamento se non si creano spazi di libertà, di azione, possibilità di mettersi in gioco e di esprimere qualità positive di sé che magari neanche si sapeva di avere.

In questo contesto, i libri possono essere un punto di partenza privilegiato (per tutti in particolare per chi è detenuto): leggere da soli aiuta a fermarsi a riflettere, a prendersi del tempo per sé per scoprirsi a partire da quello che si legge; leggere con gli altri ancora di più favorisce questo percorso arricchendolo del confronto con gli altri punti di vista.

È da questo confronto che hanno

poi preso vita le Idee condivise, le proposte che hanno arricchito le nostre biblioteche.

I progetti sono molto belli (concerti, incontri con scrittori...) ma la cosa più importante è che tutte queste proposte sono nate costruite insieme ai detenuti. Questo metodo di lavoro, proprio perché valorizza la collaborazione, la gestione responsabile nel rispetto degli altri e delle regole, nella tolleranza e nell'ascolto delle idee altrui è più importante del risultato stesso, perché è già fautore di un cambiamento nella persona.

Per chi ha commesso un reato, ha violato il patto sociale con la società, questo tipo di lavoro diventa di fondamentale importanza, è tutto (re-imparare le regole sociali).

Marketing. Per noi questa parola vuol dire creare un ponte tra carcere e città.

Abbiamo parlato del ruolo da promoter che può avere il bibliotecario nel contesto della promozione della lettura. Lui non è da solo, c'è

un gruppo in biblioteca, quello che costituisce il gruppo di lettura e redazione del giornale che fa marketing interno ed esterno cercando di promuovere la lettura tra i detenuti anche prendendo contatti diretti o con gli editori per ricevere libri e riviste. In questo modo sono arrivati libri, materiale di cancelleria, abbonamenti a riviste, scrittori che hanno arricchito e arricchiscono di contenuti le biblioteche.

Inoltre da diversi anni è presente una redazione del giornale d'Istituto "numero 0" che viene pubblicato mensilmente sul settimanale pavese "Il Ticino".

Sinergia. Mi fa venire in mente tutta la rete con il territorio, rete fittissima di collaborazione e consolidata negli anni e dalle buone prassi.

Nel 2013, la Casa Circondariale è entrata a far parte del Sistema Interbibliotecario del Pavese Renato Sorigà grazie alla sensibilità degli amministratori provinciali e grazie alla preziosa collaborazione con la biblioteca Bonetta, con il Centro di Catalogazione e con la Biblioteca Ragazzi Paternicò Prini è stato possibile avviare moltissime azioni virtuose in condivisione con le altre biblioteche del territorio:

- Catalogazione dei libri dell'istituto secondo il sistema OPAC.
- Prestito interbibliotecario in particolare con la Biblioteca Bonetta che con l'Associazione amici della Mongolfiera per i libri in lingua.
- Attivazione di letture animate rivolte ai bambini delle persone detenute all'interno dei momenti di festa organizzati a favore delle famiglie in Istituto.
- innumerevoli donazioni di libri da parte di tutte le biblioteche del sistema e privati.

Valore aggiunto. Per noi il valore aggiunto si rifà proprio al fatto che lo spazio delle biblioteche è uno spazio privilegiato per la co-costruzione di progetti con i detenuti.

In carcere le persone perdono una buona parte della capacità di autodeterminarsi, perdono significativamente gli spazi di libertà. La lettura permette di recuperare uno spazio e un tempo per il cambiamento e la crescita personale dando la possibilità alle persone di mettersi in gioco

come immagine di sé: ri-scoprendo i propri talenti e risorse positive insieme agli altri: condividendo questi talenti con gli altri re-imparando il rispetto delle regole, superando l'individualismo tutto e subito e imparando a vivere nei tempi e modi che impone la collettività.

La sfida educativa, la sfida del carcere è quella di riconsegnare alla società, a noi cittadini, le persone detenute a cui è stato offerto un percorso di crescita e di cambiamento.

Questo lo possiamo fare e lo stiamo facendo anche grazie ai libri!

Conclusioni

Come non è stato facile concludere il convegno del decimo anniversario di NILDE tenutosi a Pavia, così non è facile concludere questo resoconto tanti gli stimoli emersi dai vari interventi.

LA cosa più notevole da sottolineare è la potenza e la ricchezza che le varie esperienze sono state in grado di fornire. In questi tempi di ristretti orizzonti, esempi concreti di strumenti teorici utili e buone pratiche sostenibili sono vitali. Si tratta di veri e propri presidi cul-

turali, educativi e del welfare da diffondere e valorizzare nel nome della sinergia. Grazie al Convegno NILDE per l'opportunità. (i.t.)

BIBLIOGRAFIA E SITOGRAFIA

I siti sono stati verificati il 30 ottobre 2019.

SILVANA MANGIARANCINA, MASSIMILIANO GIANNUZZI, BARBARA PISTOIA, MARA GUAZZEROTTI, *Il sistema NILDE: dalla sperimentazione alla cooperazione dal progetto al servizio*, "Biblioteche oggi", 23 (2005), 1, p. 29-39. Disponibile all'indirizzo: <http://www.bibliotecheoggi.it/2005/20050102901.pdf>.

S. MANGIARACINA, A. TUGNOLI, *NILDE reloaded: a new system open to international interlibrary loan*, "Interlending & Document Supply", 40 (2012), 2, p. 88-93.

CHIARA FAGGIOLANI, *Il rapporto BES - Benessere equo e sostenibile in Italia. Il posto delle biblioteche e il compito della biblioteconomia sociale*, "Biblioteche oggi", 34 (2016), 1/2, p. 19-26.

CHIARA FAGGIOLANI, ALESSANDRA FEDERICI, FLAVIA MASSARA, *Oltre la frammentazione dei dati. Verso un sistema informativo per le biblioteche italiane nel paradigma della sostenibilità*, in *La biblioteca che cresce Contenuti e servizi tra frammentazione e integrazione*, Milano, Editrice Bibliografica, p. 294-308. Disponibile all'indirizzo: <http://hdl.handle.net/11573/1251431>.

CHIARA FAGGIOLANI, *Misurare, valutare, raccontare le biblioteche italiane oggi, guardando ai 17 obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs)*, "Biblioteche oggi Trends", 5 (2019), 1, p. 68-80.

CHIARA FAGGIOLANI, ANNA GALLUZZI, *L'identità percepita delle biblioteche: la biblioteconomia sociale e i suoi presupposti*, "Bibliotime", 18 (2015), 1.

Disponibile all'indirizzo: <https://www.aib.it/aib/sezioni/emr/bibtme/num-xviii-1/galluzzi.htm>.

CHIARA FAGGIOLANI, GIOVANNI SOLIMINE, *Biblioteche moltiplicatrici di welfare: verso la biblioteconomia sociale*, "Biblioteche oggi", 31 (2013), 3, p. 15-19.

CHIARA FAGGIOLANI, *Conoscere gli utenti per comunicare la biblioteca. Il potere delle parole per misurare l'impatto*, Milano, Editrice Bibliografica, 2019.

GIOVANNI DI DOMENICO, *L'impatto delle biblioteche pubbliche: obiettivi, modelli e risultati di un progetto valutativo*, Roma, AIB, 2012.

GIOVANNI DI DOMENICO, *L'impatto delle biblioteche accademiche. Un progetto e un seminario*, Roma, AIB, 2014.

GRUPPO DI LAVORO "GESTIONE E VALUTAZIONE", *Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane. Misure, indicatori, valori di riferimento*, Roma, AIB, 2000.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION, *International standard ISO 16439: information and documentation: methods and procedures for assessing the impact of libraries*, Geneva, ISO, 2014.

Bibliography "impact and outcome of libraries", POLL ROSWITHA, editor. Münster, IFLA, 2018. Disponibile all'indirizzo: https://www.ifla.org/files/assets/statistics-and-evaluation/publications/bibliography_impact_and_outcome_2018.pdf.

ROBERTA MONTEPELOSO, TOMMASO PARIANO, *La cittadella dei saperi. Ruolo e valore sociale della biblioteca comunale Antonelliana*, 2018, http://www.comune.senigallia.an.it/scarica/La_cittadella_dei_saperi_2018.pdf.

CHIARA FAGGIOLANI, *Ricerca qualitativa per le biblioteche. Verso la biblioteconomia sociale*, Milano, Editrice Bibliografica, 2012.

GIOVANNI PAOLONI, *Infrastrutture e ser-*

vizi culturali: riflessioni tra storia e politica, in *I percorsi della conoscenza Dialogando con Giovanni Solimine su biblioteche, lettura e società*, a cura di Giovanni Di Domenico, Giovanni Paoloni, Alberto Petrucciani, Milano, Editrice Bibliografica, 2016, p. 283-297.

IFLA, *Sustainability is Libraries' Business: Libraries and Sustainable Development 2018*, disponibile all'indirizzo: <https://www.ifla.org/files/assets/hq/topics/libraries-development/documents/sustainability-is-libraries-business-it.pdf>.

LUCIANO FLORIDI, *La quarta rivoluzione*, Torino, Bollati Boringhieri, 2016.

LAURA CAVAZZA, *Biblioterapia: istruzioni per l'uso*, "IBC", 19 (2011), 1, p. Disponibile all'indirizzo: http://rivista.ibc.regione.emilia-romagna.it/xw-201101/xw-201101-a0005/download_as_pdf?page_url=http://rivista.ibc.regione.emilia-romagna.it/xw-201101/xw-201101-a0005.

IVANA TRUCCOLO, LAURA CIOLFI, MARIA ANTONIETTA ANNUNZIATA, BARBARA PIANI, ORIETTA TURRIN, MARGHERITA VENTURELLI, *Quando l'utente è un paziente*, "Biblioteche oggi", 16 (1998), 7, p. 26-30.

MARCO DALLA VALLE, *Biblioterapia. Strumenti applicativi per le diverse professioni*, Verona, QuiEdit, 2018.

NOTE

¹ *Biblioteche virtuali per utenti reali*, programma e presentazioni accessibili all'indirizzo <http://www.convegnonilde2019.it>.

² I componenti del CBN che hanno collaborato all'organizzazione del X convegno NILDE sono consultabili all'indirizzo <https://nildeworld.bo.cnr.it/it/gdl/componenti-del-cbn-2016-2019>.

³ I componenti del Comitato organizzatore locale sono consultabili all'indirizzo <http://www.convegnonilde2019.it/comitato-organizzatore-locale>.

⁴ Esso ha previsto come primo passaggio la realizzazione di una rilevazione su tutte le biblioteche presenti sul territorio nazionale, nell'ambito del più ampio progetto dell'Istat di costruire, attraverso una mappatura esaustiva delle strutture, un sistema informativo integrato degli istituti e dei luoghi della cultura. Si veda <https://www.istat.it/it/archivio/217094>.

⁵ Protagonista della riflessione sulla sostenibilità è l'Agenda 2030, una risoluzione adottata dall'Assemblea Generale dell'ONU il 25 settembre 2015 (diventata operativa il 1 Gennaio 2016), intitolata *Trasformare il nostro mondo: l'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile*, risultato di un processo preparatorio complesso, durato quasi tre anni, che ha preso avvio in occasione della Conferenza mondiale sullo sviluppo sostenibile "Rio+20". Il documento in italiano è disponibile sulle pagine del Centro Regionale di Informazione delle Nazioni Unite al link https://www.unric.org/it/images/Agenda_2030_ITA.pdf.

⁶ Faccio riferimento al Gruppo AIB per l'attuazione degli Obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda ONU (SDGs) del quale faccio parte e per il quale si rimanda a <https://www.aib.it/struttura/commissioni-e-gruppi/gruppo-avis>. Il gruppo AIB, in particolare, partecipa a due gruppi di lavoro ASVIS trasversali: il gruppo sugli "Indicatori", coordinato da Filomena Maggino e il gruppo "Cultura per lo sviluppo sostenibile" coordinato da Paola Dubini.

⁷ Per utilizzare la piattaforma al meglio è possibile avvalersi di uno strumento particolarmente utile, il manuale *Libraries and the Sustainable Development Goals: a storytelling manual* (<https://www.ifla.org/files/assets/hq/>

topics/libraries-development/documents/sdg-storytelling-manual.pdf) che contiene istruzioni e consigli per aiutare i bibliotecari a raccontare i servizi e le attività svolte e gli impatti sulla comunità. Disponibile online su <https://www.ifla.org/DE/publications/node/81763>. Al momento in cui si scrive il documento è in corso di tra-

duzione da parte del Gruppo AIB per l'attuazione degli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda ONU (SDGs).

⁸ Negli spazi di *coworking*, ad esempio, l'affitto di una scrivania arriva a costare diverse centinaia di euro al mese.

⁹ Il Lions Clubs International è un'associazione umanitaria fondata nel 1917. Si compone di club i cui soci

devono essere maggiorenni e godere di buona reputazione nella comunità di cui fanno parte e sono associati per invito. Il motto dell'associazione è "We serve" (in italiano "Noi serviamo"). Fonte: https://it.wikipedia.org/wiki/Lions_Clubs_International.

DOI: 10.3302/0392-8586-202001-038-1

Carlo Bianchini, Mauro Guerrini

GUIDA ALLA BIBLIOTECA PER GLI STUDENTI UNIVERSITARI

Un volume rivolto agli studenti universitari per comprendere e navigare nell'universo bibliografico e nella fruizione dei servizi della biblioteca tradizionale e digitale

Con la collaborazione di Andrea Capaccioni e postfazione di Alberto Salarelli

ISBN 978-88-9357-102-9
232 p. · 26,00 €

www.bibliografica.it · bibliografica@bibliografica.it

