

# L'Istituzione Biblioteche del Comune di Bologna

VALERIA RONCUZZI

Istituzione Biblioteche  
del Comune di Bologna  
valeria.roncuZZi@comune.bologna.it

---

## Ruolo strategico della comunicazione per promuovere i servizi e le attività nel territorio

---

Quella bolognese è una delle maggiori realtà istituzionali del settore a livello nazionale (212 dipendenti; consistenza patrimoniale di 1.723.454 fra volumi e unità documentarie): un organismo complesso formato da 17 biblioteche, diverse tra loro per storia, caratteristiche del patrimonio e tipologia degli utenti, ma complementari nel rispondere ai bisogni del più ampio target di riferimento sul territorio, reale e virtuale; ne fanno parte biblioteche di studio e ricerca, come l'Archiginnasio; biblioteche specializzate come Casa Carducci, la Biblioteca del Centro "Amilcar Cabral", la Biblioteca italiana delle Donne e quella dell'Istituto "Ferruccio Parri"; biblioteche di pubblica lettura come Salaborsa (con la sezione specializzata Salaborsa ragazzi) e 11 biblioteche d'informazione generale distribuite nei quartieri. È evidente che, in questo modo, l'attività dell'Istituzione abbia un impatto elevato sulla comunità.

Il bacino d'utenza è di 2 milioni di persone, che annualmente ricorrono ai servizi dell'Istituzione durante le più di 43.000 ore di apertura. Il piano di comunicazione di conseguenza è molto articolato e si sviluppa con diverse modalità e strumenti d'intervento.

Nata nel 2008, l'Istituzione Biblioteche del Comune di Bologna ha accolto come principi-guida quelli espressi dal Manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche (1994): garantire a tutti il diritto di accesso alla cultura e all'informazione e promuovere lo sviluppo della comunicazione in tutte le sue forme. Infatti l'UNESCO riconosce che i valori umani fondamentali della libertà, del benessere e dello sviluppo della società e degli

individui possono essere raggiunti solo attraverso la capacità dei cittadini ben informati di esercitare i propri diritti democratici e di giocare un ruolo attivo nella società. La biblioteca pubblica, via di accesso locale alla conoscenza, costituisce una condizione essenziale per l'apprendimento permanente, l'indipendenza nelle decisioni, lo sviluppo culturale dell'individuo e dei gruppi sociali.

In questo esplicito ambito di riferimento, tra le principali finalità dell'Istituzione, sancite dal Regolamento (art. 2),



sono indicate anche quelle più direttamente legate alla realtà del posto, in particolare con l'intento di: favorire la conoscenza della storia, delle tradizioni, dell'ambiente locali e garantire la conservazione e la valorizzazione della documentazione sulla storia della città e della regione; contribuire al ruolo di Bologna come capoluogo di regione e città universitaria a vocazione europea, favorendo lo sviluppo della ricerca con servizi adeguati; agevolare l'accesso all'informazione e alla documentazione in una prospettiva interculturale, di conoscenza delle diverse culture e di inclusione sociale.

Le finalità si traducono per l'Istituzione (art. 3 del Regolamento) in specifici compiti di programmazione e coordinamento di attività, strutture e servizi bibliotecari, pubblici e privati, presenti nell'area metropolitana, in sinergia con le strutture scolastiche e universitarie e d'intesa con i quartieri: attrezzando gli spazi con risorse e servizi adeguati per promuovere la formazione permanente degli adulti, anche attraverso l'e-learning, e favorendo l'alfabetizzazione informativa e il superamento del divario digitale.

## La dimensione sociale della comunità di riferimento

La comunità bolognese (385.000 abitanti nel 2013) si caratterizza fondamentalmente, per evoluzione storica e per tendenze presenti e consolidate, come città d'affari e di commerci, centro di studi universitari, di grande tradizione artistica e culturale. Alcuni aspetti tipici, dal forte peso sociale e culturale, sono la larga presenza di giovani e studenti (la popolazione studentesca rappresenta il 14,59%), la tradizione di sperimentalismo e avanguardia in alcuni settori della ricerca e della didattica universitaria, la presenza di importanti fiere dedicate all'economia, alla cultura e al costume contemporanei, il pluralismo etnico e culturale (56.302 cittadini stranieri residenti).

## La struttura organizzativa

L'Istituzione realizza le proprie finalità attraverso biblioteche e servizi di vario tipo e livello, coordinati e in rete, in grado di accogliere i cittadini e rispondere ai loro differenti bisogni informativi e documentari, in una logica di sistema e nel rispetto del pluralismo culturale e delle esigenze espresse e raccolte nel territorio e nelle sue istituzioni.

All'interno dell'Istituzione le biblioteche hanno compiti prioritari di informazione generale e di conserva-

zione, e possono assumere specializzazioni per aree tematiche o tipologie di utenza. Alle singole biblioteche o gruppi di biblioteche sono assegnati compiti differenti a seconda delle loro caratteristiche e tipologie (art. 22 del Regolamento):

- a) la Biblioteca dell'Archiginnasio è la struttura che si caratterizza per la specificità delle raccolte e delle attività di conservazione, incremento e valorizzazione del patrimonio documentario storicamente costituitosi. È punto di riferimento e di supporto nei confronti delle biblioteche del territorio per la tutela e la valorizzazione di tutte le raccolte bibliografiche e documentarie significative. All'Archiginnasio, inoltre, in base alla legge n. 106 del 15 aprile 2004 e del DPR n. 252 del 3 maggio 2006 sul deposito legale "dei documenti di interesse culturale destinati all'uso pubblico", lo Stato ha assegnato il ruolo di Archivio regionale della produzione editoriale emiliano-romagnola (ARPE);
- b) la Biblioteca Salaborsa ha il compito di documentare la contemporaneità in una prospettiva interculturale e multimediale, e di rendere di semplice accesso a tutte le fasce d'età le risorse documentarie. È punto di riferimento e di supporto nei confronti delle biblioteche del territorio per la sperimentazione di nuove tecnologie e servizi per l'accesso all'informazione;
- c) le biblioteche nei quartieri, articolate e strutturate secondo le esigenze del territorio, anche negli orari e



Copertina della guida *L'Istituzione Biblioteche del Comune di Bologna. I luoghi della lettura e della conoscenza*, a cura di Valeria Roncuzzi e Sandra Saccone, grafica di Manuela Marchesan, Bologna, 3ª edizione, 2014

nei modelli di servizio, costituiscono il punto primario d'accesso ai servizi bibliotecari e culturali offerti alla collettività dall'Istituzione. Soddisfano le esigenze più diffuse in tale territorio, direttamente o facilitando attraverso opportuni mezzi, anche telematici, l'accesso agli altri punti del sistema bibliotecario. Queste biblioteche costituiscono un importante polo culturale per i quartieri e, nel contesto dell'Istituzione, raccolgono le istanze locali per operare in sinergia con la programmazione culturale e con altre opportunità in ambito promozionale, sociale ed educativo, offerte dal territorio;

d) le biblioteche specializzate (Biblioteca dell'Archiginasio e Casa Carducci, la Biblioteca italiana delle Donne, la Biblioteca dell'Istituto "Ferruccio Parri") si configurano quali servizi bibliografici e documentari inerenti particolari aree tematiche e rivolti a categorie specifiche di utenza, vengono incontro alle esigenze direttamente o attraverso l'implementazione di servizi a distanza, nell'ottica della promozione e dello sviluppo della ricerca.

## Il patrimonio

Il patrimonio soddisfa un vasto ventaglio di esigenze di informazione, studio, ricerca, svago. Le biblioteche storiche posseggono manoscritti, fondi archivistici, incunaboli, cinquecentine, edizioni rare e di pregio, raccolte iconografiche di stampe, disegni e fotografie. La dotazione delle biblioteche di pubblica lettura ha carattere multimediale di informazione generale che intende documentare la cultura contemporanea attraverso libri, giornali, riviste, mappe, video, CD audio, CD-ROM, DVD.

Tutte le biblioteche sono dotate di strumenti informatici per l'accesso a nuovi servizi informativi e alla navigazione in Internet. La consistenza patrimoniale è di più di 1.700.000 volumi e unità documentarie.

## La comunicazione: gli obiettivi

La corretta informazione contribuisce a costruire la percezione della qualità del servizio e a valorizzare il lavoro di ogni istituto, facendone conoscere la progettualità e facilitando l'accesso ai servizi per migliorare l'efficacia.

L'Istituzione Biblioteche assume come sua funzione principale e fondante la diffusione e l'accrescimento della conoscenza, l'accesso all'informazione, la formazione culturale e civile e l'educazione alla cittadinanza.

Questo obiettivo, perseguito attraverso una molteplicità di sedi, interventi e mezzi, mira a garantire a tutti, cittadini e no, l'offerta del più ampio ed efficiente accesso alle fonti di informazione e formazione.

La comunicazione a sua volta ha come obiettivo quello di diffondere e rafforzare la *mission* dell'Istituzione, facendo percepire l'insieme di tanti istituti che la compongono come un'unica grande biblioteca diffusa sul territorio, valorizzando il ruolo delle biblioteche come luoghi propulsori per la cultura e organizzatori di attività rivolte a un pubblico variegato per interessi e fasce d'età. L'interlocutore privilegiato è il cittadino che vive, studia o lavora ed esprime bisogni differenziati: di conseguenza lo scopo principale della comunicazione è quello di incrementare il numero delle persone che a diverso titolo possono usufruire del servizio di biblioteca ed elevare la percentuale di lettori e frequentatori delle biblioteche, percentuale che a Bologna tende a essere più alta del dato nazionale.

Al tempo stesso la comunicazione lavora per attestare come le biblioteche siano luoghi dove si consolida la socializzazione e l'identità della comunità locale, lavorando in una prospettiva interculturale, che garantisce strumenti e risorse per la comprensione delle diversità e favorendo l'inclusione sociale.

Attraverso i suoi diversi canali la comunicazione istituzionale dà rilievo alla creazione di sempre nuove attività (corsi di lingue, corsi di italiano per stranieri, corsi di alfabetizzazione digitale, laboratori per adulti e bambini, gruppi di lettura ecc.) e promuove la conoscenza e l'uso delle numerose risorse digitali gratuite. L'attenzione costante verso i vari aspetti del patrimonio bibliografico e documentario, per favorire la conoscenza della storia, delle tradizioni, dell'ambiente locali, anche per le generazioni future, si riverbera in diversi canali d'informazione, compresi i social network.

Come per altri sistemi bibliotecari è primaria la cooperazione per il miglioramento dei servizi (tessera unica, MLOL, prestito interbibliotecario, prestito "circolante", servizio "Chiedilo al bibliotecario", catalogo unico, portale web, newsletter istituzionale, Applicazione per smartphone e tablet), che perciò diventa tema privilegiato e ricorrente della comunicazione.

## La comunicazione: l'individuazione di un logo identitario per l'Istituzione

Un primo passo per far conoscere l'Istituzione è stato quello della creazione di un logo identificativo di que-

sta nuova realtà, da utilizzare in tutte le forme di comunicazione pubblica.

L'Accademia di Belle Arti di Bologna ha aderito a una nostra richiesta per la realizzazione di un'immagine e ha messo a disposizione idee e risorse professionali dei docenti e degli studenti del Corso di progettazione grafica, che hanno prodotto degli elaborati poi esposti nella mostra "DiaLOGO. L'Accademia disegna per l'Istituzione Biblioteche". L'esposizione, allestita dagli studenti stessi nella Biblioteca Salaborsa (29 maggio - 29 giugno 2012), è culminata poi nell'attribuzione di un premio al progetto vincitore: fruttuoso esempio del "dialogo" e della collaborazione tra istituti differenti, che si ricordano per progetti di rilevanza culturale e formativa. Gli studenti hanno elaborato diversi modelli, declinando, secondo la personale sensibilità e l'efficacia comunicativa, i temi-base della città e della rete di servizio bibliotecario. L'emblema identitario dell'Istituzione scelto intende rappresentare con linee essenziali e ariose un libro aperto, icona sia dell'accessibilità informativa e dell'apertura culturale connaturate alla "missione" delle biblioteche, sia di un'istituzione "aperta" alle novità e alla cultura interattiva, sia metafora della "libertà" (secondo l'orgoglioso motto di Bologna) con cui l'informazione viene dalle biblioteche messa a disposizione di qualsiasi utente, a sua volta reso "libero" grazie alla conoscenza. L'evocazione di Bologna è suggerita dalle linee curve delle pagine, che si connettono al centro come gli archi di un portico, l'elemento più caratterizzante della città, insieme con l'uso del colore "rosso bolognese".

### La comunicazione: modalità operative e strumenti

L'organizzazione delle modalità di comunicazione verso l'esterno è partita naturalmente dalla comunicazione interna, fondata su un'ampia circolazione delle informazioni relative all'attività e ai processi lavorativi, e con il pieno coinvolgimento del personale nei progetti di cambiamento, per trasmettere al meglio l'identità dell'Istituzione. L'ufficio preposto lavora inoltre in sinergia con il Dipartimento cultura del Comune, che concorda con gli istituti le linee guida per la promozione degli eventi di maggior rilievo cittadino, in un'ottica di sistema e coinvolgendo per taluni eventi oltre alle biblioteche anche altre realtà culturali cittadine.

Il rafforzamento della comunicazione interna, punto di partenza di ogni lavoro condiviso, non ha avuto un ca-



Archiginnasio, sala consultazione

rattere meramente tecnico-esecutivo, bensì ha mirato a creare un clima partecipativo e collaborativo per giungere a un buon coordinamento del flusso di informazioni provenienti dalle biblioteche dei quartieri, dalla Salaborsa e dalle altre biblioteche specializzate, per rendere efficace la comunicazione esterna verso l'Ufficio stampa del Comune, gli organi di stampa e in generale i media.

Il personale è stato poi formato sia sull'uso degli strumenti e dei mezzi disponibili per ciascuna tipologia di comunicazione, sia sulle modalità redazionali, quelle tecnico-stilistiche sull'uso dei loghi e del confezionamento dei prodotti comunicativi. A monte si è fatto uno sforzo per creare dei prototipi da usare per produrre, per esempio, una scheda evento, un calendario, un manifesto, dando uniformità stilistica - e quindi riconoscibilità immediata - alla molteplicità dei prodotti della comunicazione. Sono stati messi a punto modelli comunicativi e stili di descrizione che portassero a un'uniformità di trattamento delle informazioni che dovevano poi confluire in comunicati stampa o nel portale istituzionale, e che consentissero di trattare poi le notizie in modo funzionale ai diversi media.

Per acquisire un corretto sistema di gestione dei contenuti web, per la redazione e la pubblicazione online

nel portale istituzionale, l'Ufficio progetti informatici ha tenuto corsi sul programma *Content Management System*; mentre per realizzare prodotti a stampa come brochure, pannelli illustrativi e didascalie per allestimenti espositivi, cartoline, inviti, manifesti, è stata disposta la partecipazione a un corso di Adobe InDesign, il programma di produzione editoriale rivolto alla stampa professionale, identificando all'interno dell'ufficio referenti che hanno acquisito specifiche competenze nella grafica.

L'importanza della comunicazione esterna implica un alto livello di coordinamento delle iniziative e una gestione centralizzata dei principali flussi informativi. Periodiche riunioni tra il personale incaricato sono occasione per condividere le informazioni su obiettivi e progetti, e decidere i mezzi operativi della comunicazione sulla base della rilevanza degli eventi. Per fare questo, la programmazione delle singole biblioteche (presentazioni di libri, conferenze, mostre, seminari, convegni, laboratori ecc.) viene strutturata in un calendario definitivo e completo, che fornisce per ogni evento i dati essenziali di descrizione (cosa, chi, dove, quando), accompagnato da un approfondimento o da una presentazione, dal link al portale istituzionale dove sono già state riversate le informazioni, e talora corredate da immagini.

Il calendario confluisce poi in un comunicato stampa settimanale, ordinato cronologicamente secondo la giornata e l'ora di svolgimento della manifestazione, e organizzato in voci funzionali a una rapida consultazione da parte dei giornalisti con una scelta di "Eventi in primo piano" e con una divisione per tipologie e target di riferimento (attività per bambini e ragazzi, mostre), destinato all'Ufficio stampa del Comune, il quale lo dirama agli organi di stampa attraverso i suoi canali ufficiali, cui si affiancano interventi di rinforzo per la promozione delle iniziative di maggior rilievo, a opera della stessa unità operativa dell'Istituzione.

Questo comunicato viene poi pubblicato nel sito ufficiale del Comune di Bologna (<[www.iperbole.it](http://www.iperbole.it)>) e sul portale web dell'Istituzione Biblioteche.

## Il portale

L'Istituzione Biblioteche nel 2012 ha creato, grazie al suo Ufficio progetti informatici, un portale web (<[www.bibliotechebologna.it](http://www.bibliotechebologna.it)>) con l'obiettivo di non far percepire l'Istituzione come una struttura frammentaria e per presentare in maniera adeguata la qualità e l'ec-

cellenza dei suoi servizi e del suo patrimonio. Il portale contribuisce a valorizzare e dare massima visibilità alla politica culturale dell'Istituzione, condividendo con i cittadini informazioni su attività e risorse; è stato messo a regime in quello stesso anno implementando e aggiornando costantemente notizie e nuovi dati, fornendo un unico punto di accesso alle risorse documentarie (cataloghi, risorse digitali, banche dati ecc.), alle informazioni sulle attività culturali (eventi, mostre, spettacoli, presentazioni di libri ecc.) e ai servizi offerti dalle biblioteche (reference online, Media Library on Line, bibliografie su specifici argomenti elaborate e pubblicate dalle biblioteche, corsi per navigare nel web, gruppi di lettura ecc.).

Si è costituita una redazione suddivisa per competenze, che deve costantemente coordinarsi per scegliere e organizzare i contenuti nella grande messe di notizie, aggiornando quotidianamente la homepage del portale, con gli eventi da mettere in evidenza, mentre un webmaster, responsabile tecnico-informatico, studia le soluzioni tecnologiche e comunicative sempre più efficaci.

La homepage del portale è anche punto d'accesso per l'iscrizione alle newsletter delle biblioteche e a quella Istituzionale. L'Area stampa è una specifica voce creata nel 2013 all'interno del portale, diretta in primis agli organi di stampa, ma consultabile liberamente da tutti, senza "accredito stampa", con l'intento di consentire l'accesso rapido e semplice alle novità e a tutti gli aggiornamenti e ideata con l'obiettivo di stimolare la curiosità di nuovi lettori, al di là dei frequentatori abituali delle biblioteche.

Al tempo stesso, in un momento di finanziamenti ridotti e di grande competitività nel mondo frenetico dell'informazione, l'implementazione dei dati via web e il potenziamento della comunicazione online, tramite i portali istituzionali, le newsletter e le pagine social, sono destinati a diventare punto cardine della comunicazione e a prendere sempre più il posto di quella cartacea, molto più dispendiosa e con tempi di diffusione più lunghi. Gli strumenti online consentono anche di verificare più agevolmente le richieste e le aspettative degli utenti reali, grazie per esempio ai contatori per pagine web consultate, alle richieste d'iscrizione alle newsletter, al numero degli utenti che accedono ai social network.

L'Area stampa consente al pubblico di accedere alle Notizie, che offrono approfondimenti sui grandi momenti della vita degli istituti, con presentazioni, programmi, consuntivi.



Elaborazione per la copertina della pubblicazione promozionale *L'Istituzione Biblioteche del Comune di Bologna. Biblioteche al servizio della città*, a cura di Valeria Roncuzzi e Sandra Saccone, grafica di Manuela Marchesan, Bologna, 2014

In quest'area vengono poi riversati tutti i contenuti delle cartelle stampa – prodotte in occasione di conferenze stampa gestite centralmente sempre dal medesimo ufficio, per la presentazione di grandi mostre, rassegne o iniziative di ampio respiro – contenenti testi di approfondimento, schede tecnico-scientifiche, immagini di opere esposte. I contenuti di norma si mettono a disposizione degli organi di stampa subito dopo lo svolgimento della conferenza stampa, mentre le immagini sono messe in rete due giorni prima per consentire alle redazioni di valutare con anticipo l'impegno che potrebbe richiedere la diffusione della notizia nelle pagine del giornale. Segue poi l'inserimento della rassegna stampa con gli articoli dedicati agli eventi presentati. Oltre a offrire un aggiornamento immediato sulle programmazioni, l'Area stampa sedimenta le notizie, formando un archivio che nel corso degli anni diventerà una banca dati per la “memoria storica” dell'attività culturale e delle innovazioni nei servizi promosse e introdotte dall'Istituzione Biblioteche.

Qualche dato relativo all'uso del portale e dei due principali siti web nel corso del 2013:

- 107.557 accessi al portale dell'Istituzione;
- 644.861 accessi al sito di Salaborsa, 1.708.762 pagine web consultate;
- 193.837 accessi al sito dell'Archiginnasio, 799.705 le pagine consultate dalle sue banche dati online, che contengono 1.518.917 documenti.

### Le newsletter

Le newsletter, inviate periodicamente e gratuitamente con la posta elettronica a coloro che ne hanno fatto richiesta, generalmente attraverso la compilazione di un modulo di iscrizione online, rappresentano oggi un diffusissimo mezzo di comunicazione proprio perché sono uno strumento per trasmettere notizie a una pluralità di soggetti in modo semplice, rapido ed economico, che aiuta a creare e a mantenere un rapporto continuo con i propri lettori fidelizzandoli.

A Bologna questo sistema è stato utilizzato dapprima dalle due maggiori biblioteche, come l'Archiginnasio e Salaborsa, per poi essere adottato anche dalle biblioteche specializzate, come la Biblioteca del Centro Cabral, quella di Casa Carducci e quella Italiana delle Donne, e in tempi più recenti da alcune biblioteche di quartiere che hanno incominciato a ricorrervi per inoltrare avvisi e inviti a varie manifestazioni.

Per aggiornamenti sulle principali innovazioni in merito a servizi e attività, per progetti e programmi comuni a tutte le biblioteche, viene redatta centralmente una newsletter istituzionale, inviata con cadenza mensile a più di 9.000 iscritti.

### L'attività di promozione culturale

L'Istituzione Biblioteche nell'anno 2013 ha promosso e ospitato 2.946 iniziative culturali, supportate da un'intensa attività che ha prodotto: 289 newsletter, conferenze e comunicati stampa; 1.757 aggiornamenti nel portale dell'Istituzione e nei siti web delle singole biblioteche; 4.783 aggiornamenti nei social network (Facebook, Twitter).

Nella consapevolezza che una buona divulgazione della notizia ha funzione promozionale anche per l'immagine dell'organizzazione che la diffonde, bisogna segnalare l'impegno nella comunicazione dell'attività espositiva, che rivela al grande pubblico sempre nuovi aspetti della ricca dotazione patrimoniale e il pregio editoriale delle raccolte librerie. A ciò si aggiunge che i testi e le riproduzioni delle opere vengono riversati nel web mediante l'ideazione di mostre virtuali, realizzate dall'Ufficio progetti informatici, alcune delle quali, grazie ai contatti stabiliti dall'Ufficio comunicazione, sono state ospitate anche nel portale del ministero per i Beni, le Attività culturali e il Turismo (<www.internetculturale.it>), fra le quali ricordiamo "Carducci e i miti della Bellezza", organizzata dall'Archiginnasio nell'ambito delle celebrazioni promosse dal Comitato Nazionale per il centenario della morte di Giuseppe Carducci (2007), o "*Le vrai et le faux chic* nella Belle Époque. Immagini femminili da album e periodici illustrati dell'Archiginnasio" in occasione della manifestazione "Donne nell'arte", programmata per la Festa della donna nel marzo 2009.

La comunicazione dell'Istituzione inoltre sostiene con particolari campagne le maggiori manifestazioni cittadine, promosse dalla Provincia e dal Comune di Bologna ("Artefiera - Fiera internazionale d'arte", "Fiera

del libro per ragazzi", "Artelibro - Fiera del libro d'arte"), presentando ampi programmi con iniziative sulla lettura e il mondo del libro. Partecipa inoltre alle rassegne culturali promosse annualmente dal ministero per i Beni culturali e dall'Istituto per i Beni culturali della Regione Emilia-Romagna, come la "Giornata mondiale del libro e del diritto d'autore" (23 aprile), le "Giornate europee del patrimonio" (settembre), "Ottobre, piovo libri", "Sbam! cultura a porte aperte" (novembre). Favorisce iniziative di associazioni e cooperative (il "Festival dei lettori", organizzato dai gruppi di lettura delle biblioteche; "Xanadu", progetto per ragazzi e scuole fondato su libri, fumetti, musica e cinema, a cura dell'Associazione Hamelin ecc.). Supporta gruppi di volontariato culturale come "BiblioBologna", l'associazione nata nel dicembre del 2011 senza scopo di lucro e formata da cittadini convinti che le biblioteche pubbliche non siano abbastanza conosciute e che i loro servizi, a rischio per i pesanti tagli finanziari, abbiano bisogno del sostegno di tutti coloro che credono nella cultura.

### I social network

Questi innovativi strumenti di comunicazione, utilizzati per creare e mantenere le reti virtuali e le comunità online, sono in continua evoluzione e sono entrati nella logica della multicanalità della comunicazione nella pubblica amministrazione, in un'ottica che privilegia la relazione e il colloquio immediato con l'utente. Anche per le biblioteche essi rappresentano una nuova opportunità per avvicinarsi a un pubblico giovane.

L'attività di Salaborsa su Facebook, molto strutturata e frutto della collaborazione trasversale di diverse figure professionali all'interno della biblioteca, è stata oggetto di una comunicazione al convegno "Biblioteche in cerca di alleati. Oltre la cooperazione, verso nuove strategie di condivisione", tenutosi presso la Fondazione Stelline di Milano nel 2013. Anche l'Archiginnasio e altre singole biblioteche, com'è noto, sono presenti da tempo su Facebook.

Una novità nell'uso di questo strumento è rappresentato dal nascere negli ultimi anni di una tendenza che mira a rafforzare l'informazione su singole iniziative organizzate dall'Istituzione mediante l'apertura, da parte dei curatori, di apposite pagine Facebook per pubblicizzarle, come per esempio quella del "Festival dei lettori", manifestazione che ha visto nascere in tutte le biblioteche bolognesi nuovi gruppi di lettura e ha ottenuto an-



Salaborsa, primo ballatoio

che il premio Gutenberg per l'edizione 2013; "La Grande Guerra in prima pagina" per informare della nascita dell'omonima banca dati dell'Archiginnasio; "Roberto Roversi" per la rassegna "Il futuro si apre ogni giorno" dedicata nel 2014 al poeta bolognese nel secondo anno della sua scomparsa e che ha coinvolto quasi tutte le biblioteche e la cineteca cittadina.

Naturalmente anche per questo mezzo è necessario dimostrarsi capaci di continui aggiornamenti nei contenuti e avere le risorse professionali adeguate per garantirne la continuità di gestione; assai impegnativa, anche in termini di tempo, è soprattutto la conduzione di Twitter, attualmente in uso esclusivamente in Salaborsa. Si segnalano inoltre l'attivazione di una BiblioChat presso la Biblioteca del Centro "Amilcar Cabral" e di Flickr per la condivisione di immagini fotografiche dell'Archiginnasio, entrambi raggiungibili dai rispettivi siti web.

Qualche dato esemplificativo della crescita del fenomeno e del suo gradimento:

- Facebook di Salaborsa (profilo nato il 27/11/2008) contava 6.750 like nell'anno 2012 ed è passato a 8.410 like nell'anno 2013, con un incremento annuale di 1.660;

- Facebook di Archiginnasio (attivo dal 17/12/2008) contava 1.675 like nell'anno 2012 ed è passato a 2.408 like nel 2013, con un incremento annuale di 733;
- Twitter di Salaborsa (profilo nato il 25/10/2011) ha avuto 6.500 follower nel 2013.

La comunicazione istituzionale fa leva, come si è visto, su molti canali di diffusione che, partendo dall'elaborazione della notizia destinata al comunicato stampa, si diramano poi verso i mezzi di comunicazione di massa mediante l'uso degli strumenti elettronici, cercando di ottenere una diffusione omogenea e coerente delle notizie, facilmente comprensibile dal numero più alto possibile di utenti.

Altro punto critico è la pianificazione del linguaggio comunicativo, in modo da essere in sintonia con la tipologia della biblioteca (biblioteca storica e di ricerca, di pubblica lettura, casa-museo), oltre che con il suo pubblico potenziale.

La nuova sfida è quella di acquisire la capacità di utilizzare contemporaneamente stili molteplici e differenziati, considerata anche l'eterogeneità del pubblico: a questo proposito diventa oggi sempre più importante cercare di coniugare le capacità di un redattore tra-





La Sala Scuderie di Salaborsa

dizionale con quelle di chi si occupa di testi web per risultare funzionale allo strumento telematico impiegato. D'altra parte, l'incremento dei nuovi strumenti di comunicazione non ha soppiantato del tutto la necessità della produzione di materiali a stampa, utili per raggiungere anche il pubblico non informatizzato e quello di occasioni speciali come i partecipanti

a convegni, conferenze, presentazioni di libri, nonché i potenziali sostenitori: a questo scopo, accanto ai fogli occasionali di illustrazione dei singoli eventi da distribuire agli intervenuti, a orari, calendari e altri sussidi informativi messi a disposizione dei frequentatori delle biblioteche, si vanno producendo materiali di maggiore impegno come opuscoli con la descrizione delle caratteristiche di tutte le biblioteche entrate a far parte dell'Istituzione, e un *folder* con la presentazione dell'Istituzione per far conoscere la sua identità e *mission* a eventuali sponsor privati.

La comunicazione si cimenta anche nella sperimentazione di alcuni strumenti innovativi: per esempio, nella segnaletica cartacea e nel sito web, per descrivere i servizi e l'edificio monumentale che ospita la Biblioteca dell'Archiginnasio sono stati creati i codici *quick response* (QR), congeniali alle nuove generazioni di utenti e utili per i turisti. Il relativo progetto è stato oggetto nel 2012 di una presentazione al convegno "I nuovi alfabeti della biblioteca. Viaggio al centro di un'istituzione della conoscenza nell'era dei bit: dal cambiamento di paradigma ai linguaggi del cambiamento" (Milano, Fondazione Stelline). In prospettiva la comunicazione dell'Istituzione dovrà impegnarsi per il raggiungimento degli obiettivi indicati nel progetto per il Sistema bibliotecario di Bologna - Città metropolitana e contribuire a offrire servizi integrati, fruibili ovunque, in modo facile e in tempo reale. In questo senso si dovrà procedere all'integrazione fra tutte le risorse informative territoriali, promuovere relazioni più ampie tra biblioteche del territorio, incentivando percorsi di cooperazione e coordinamento, in parte già in atto.

DOI: 10.3302/0392-8586-201410-038-1

## ABSTRACT

One of the biggest librarian institutions in Italy, L'Istituzione Biblioteche in Bologna is a complex system composed by 17 libraries, each one with his personal collection and users. Their aim is to improve the reliability by collaborating and promoting events. The user base is 2 million persons, which use this system during 43.000 hours each year.