

# Adolescenti in biblioteca

LORENZO PIROVANO  
lorenzo\_pirovano@yahoo.it

---

## Una ricerca per un progetto sostenibile in Provincia di Lecco

---

### Il Sistema bibliotecario di Lecco e i giovani adulti

Il Sistema bibliotecario di Lecco nasce il primo gennaio 2009 dall'unione di tre sistemi più piccoli: Sistema meratese, Sistema lecchese e Sistema briantero. In tutto conta 67 biblioteche. Non ne fa parte la Biblioteca civica di Lecco "Uberto Pozzoli", che tuttavia collabora con le biblioteche appartenenti alla rete provinciale. Il sistema dispone di un centro di catalogazione e garantisce il servizio di prestito interbibliotecario. Le biblioteche del sistema sono divise in tre categorie così denominate: punti di prestito, biblioteche di base e biblioteche significative, in base alle ore di apertura al pubblico, al personale in servizio e al patrimonio posseduto. "Le bi-

blioteche lecchesi – si legge sul sito web della Provincia – possiedono, ad oggi, un patrimonio di circa 920.000 documenti, con oltre 53.000 documenti acquistati (libri, periodici e materiale multimediale) e oltre 500.000 prestiti annui. Le biblioteche in modo differenziato offrono servizi di consulenza e informazione bibliografica, attività di promozione del libro e della lettura, aule e spazi per lo studio, sezioni dedicate ai bambini e ai ragazzi".<sup>1</sup> Nel sito ufficiale non c'è nessun accenno a specifici servizi per gli adolescenti. Il tentativo nel 2009 di dar vita ad un corso di formazione su questo tema con la collaborazione del gruppo Hamelin<sup>2</sup> non ebbe seguito per mancanza di fondi. Non si registrano altri tentativi di migliorare i servizi per adolescenti, che sono affidati alla buona volontà dei singoli bibliotecari e alla



loro fantasia (va loro riconosciuto il merito di aver organizzato nel 2011 un gruppo di studio e di lavoro attorno al tema dei giovani adulti in biblioteca).

Affrontare la questione dei giovani adulti in biblioteca in un sistema che, almeno ufficialmente, non ha mai affrontato il tema, ha comportato, innanzitutto, specificare quale fosse la fascia d'età a cui ci si voleva rivolgere con la nostra ricerca, cercando di mettere ordine in una serie di definizioni usate talvolta arbitrariamente: in questo lavoro si intenderanno, con i termini *giovanini*, *adolescenti* e *giovani adulti*, i ragazzi dai 14 ai 19 anni, grosso modo quindi la fascia d'età interessata dal ciclo d'istruzione superiore.

Una volta precisato il target che si tentava di raggiungere e coinvolgere, il passo successivo è stato lo studio della letteratura specializzata. Questa fase di documentazione è servita soprattutto a inquadrare maggiormente la questione sul piano storico e geografico, valutandone l'evoluzione in diversi paesi, come ad esempio Germania e Inghilterra, e approfondendo alcune eccellenze.

### Studio dei casi

Obiettivo di questa ricerca era realizzare un progetto che non consistesse in una serie di proposte estemporanee, slegate dall'evoluzione di questa delicata questione ma, al contrario, si voleva che fosse un tassello successivo di un processo collegato ai risultati e agli studi condotti fino ad oggi. La ricerca, e il successivo studio, sono serviti innanzitutto a individuare e a valutare punti di forza e criticità di alcune realtà già attive nel contesto nazionale e internazionale. Lo studio ha preso in esame le *Linee guida per i servizi per i giovani adulti nelle biblioteche pubbliche*, documento fondamentale dell'IFLA e altri importanti contributi della letteratura specializzata, come quelli di Alessandra Paglino<sup>3</sup> e Antonella Agnoli;<sup>4</sup> si sono inoltre studiate diverse realtà bibliotecarie quali la nuova City Library di Newcastle<sup>5</sup> con la sua idea di *zona fiction*, quella di Chicago con il progetto Youmedia, le biblioteche di Rostock e Amburgo e le loro tecniche di indagine sulle intenzioni degli adolescenti e la Zona Holden della Biblioteca "Delfini" di Modena. La ricerca è servita a evidenziare l'importanza che la biblioteca adotti come metodo l'indagine sistematica e strategie di coinvolgimento dei giovani. Nella maggior parte dei casi studiati, infatti, i bibliotecari sono stati in grado di creare canali e strumenti per comunicare con i giovani; le attività, le collezioni, i progetti risultano pensati e portati avanti in collaborazione con il potenziale pubblico del servizio.

### Il questionario

Dall'esigenza di trovare modalità di comunicazione con i giovani adulti, è nata la decisione di creare un questionario conoscitivo da sottoporre ad un campione di adolescenti: un servizio *user oriented*, come gli studi e la letteratura specializzata sembrano dimostrare debba essere quello rivolto ai giovani, non può prescindere infatti dalla conoscenza dei bisogni, delle esigenze e dei gusti degli utenti a cui si dovrebbe rivolgere. Da questa considerazione prende le mosse la costruzione di un questionario da sottoporre all'attenzione dei giovani. Innanzitutto si è deciso che non fosse cartaceo, ma online, sia per la sua funzionalità e praticità, sia per affidare la risposta alla scelta volontaria piuttosto che all'"obbligo" di compilarlo appena distribuito. In questo modo, nonostante la consapevolezza del forte rischio di una bassa adesione, si è scelto di considerare la libertà di rispondere come valore aggiunto dell'indagine. Si è deciso di proporre il questionario in un ambiente esterno alla biblioteca indirizzandolo sia a utenti che a non utenti. La scelta è caduta sull'Istituto di istruzione secondaria superiore "Alessandro Greppi" di Monticello Brianza (Lc), struttura frequentata in buona parte da studenti provenienti dalla provincia di Lecco e che comprende al suo interno cinque indirizzi (liceo classico, linguistico e socio-psico-pedagogico, istituto tecnico informatico telematico e chimico) e che, quindi, offriva un'ottima varietà di profili con cui confrontarsi sul progetto. L'idea ha trovato il consenso e l'appoggio della dirigenza scolastica che ha coadiuvato la distribuzione, avvenuta nell'ottobre 2010, di un foglio illustrativo tra gli studenti dell'istituto. Sul materiale fornito agli alunni era indicato il link del sito dove avrebbero potuto trovare il questionario (<http://adole.scientiebiblioteca.blogspot.com/>) e una breve descrizione dei motivi dell'indagine. La dirigenza scolastica, col suo prezioso aiuto, ha accelerato il processo di distribuzione del materiale informativo, avvisando tutti gli insegnanti dell'istituto dell'iniziativa, preoccupandosi inoltre di costruire un percorso di distribuzione attraverso 24 classi.

Il progetto è stato quindi rapidamente esposto in ognuna di queste classi, invitando gli studenti a partecipare all'indagine. La comunicazione è stata data a un totale di 524 studenti: 159 di prima superiore, 97 di seconda, 102 di terza, 87 di quarta, 70 di quinta. 141 studenti frequentavano l'indirizzo socio-psico-pedagogico, 127 il linguistico, 110 il chimico, 90 l'indirizzo informatico telematico e 56 il liceo classico.

## I risultati

Il questionario è stato compilato da 81 studenti; la media d'età dei rispondenti è 15,73 anni; 27 maschi e 53 ragazze a cui va aggiunta una risposta in cui non era specificato il sesso. Di queste 81 risposte 25 venivano dal liceo socio-psico-pedagogico, 19 da quello linguistico e 11 da quello classico; nove dall'indirizzo chimico, 14 dall'informatico e tre da un corso di studi non specificato.

L'indagine prevedeva dieci quesiti: una scala di valutazione e nove domande a scelta multipla, tra le quali alcune comprendevano anche uno spazio in cui inserire un proprio commento. Il questionario mirava a indagare soprattutto tre temi: come i giovani preferiscono impiegare il proprio tempo libero; l'immagine che gli adolescenti hanno della biblioteca e la loro conoscenza della sua offerta di materiali e servizi; l'efficacia della comunicazione della biblioteca verso i giovani.

La prima domanda (*Ogni quanto fai queste cose per occupare il tuo tempo libero?* – tab. 1) mirava a valutare la frequenza con cui svolgevano determinate attività durante il proprio tempo libero. Questa domanda è stata pensata per definire meglio i gusti, gli interessi e gli hobby dei giovani intervistati. Sono state indicate tredici voci, cercando di abbracciare il più possibile la gamma di azioni riproducibili in una biblioteca oppure azioni e attività comunemente associate all'adolescenza, come lo shopping.

Fatta eccezione per lo sport, sembrano preferirsi, tra le voci proposte, le occupazioni "passive", in cui si è fruitori piuttosto che agenti, in cui il prodotto finito viene goduto in qualità di lettore o spettatore e non sviluppato o modificato come può accadere con la pratica di uno

strumento musicale o il foto editing. Dalla seconda alla settima domanda, il questionario era finalizzato a indagare la percezione e il grado di conoscenza della biblioteca da parte degli adolescenti: l'analisi delle risposte ottenute in questa parte di indagine sembra evidenziare una non completa conoscenza delle risorse fruibili in biblioteca e, quindi, un'immagine della biblioteca legata quasi esclusivamente ai libri e alla dimensione scolastica.

La seconda e terza domanda (tab. 2 e 3) miravano a delineare l'immagine della biblioteca e del suo personale. Se va notata una generale soddisfazione riguardo ai bibliotecari e al loro comportamento, non si può fare a meno di segnalare anche l'impressione generalizzata di una biblioteca piccola e noiosa, vista come continuazione dell'istituzione scolastica e legata soprattutto all'ordine e al silenzio.

Le risposte alla quarta domanda (*Da cosa è composto il patrimonio di una biblioteca pubblica comunale?* – tab. 4) invece sollevano un problema centrale riguardante la presenza degli adolescenti in biblioteca: i dati sembrano dimostrare che non tutti i giovani che hanno deciso di rispondere al questionario conoscono con precisione l'offerta. Il prestito di dvd, la possibilità di collegarsi ad internet, presente in molte biblioteche del Sistema bibliotecario di Lecco, e la disponibilità di fumetti e quotidiani sono sconosciute ad una buona fetta dei giovani che hanno risposto. Il patrimonio di una biblioteca e del sistema a cui è collegata pare rimanere chiuso all'interno della cerchia degli utenti, senza riuscire ad emergere e interessare o incuriosire chi ha della biblioteca un'idea piuttosto arretrata, legata unicamente alla fruizione di libri. Un sistema bibliotecario ha già, inve-

Tab. 1 – Ogni quanto fai queste cose per occupare il tuo tempo libero?

	MAI	RARAMENTE (UNA VOLTA AL MESE)	ABBASTANZA SPESSO (UNA VOLTA A SETTIMANA)	SPESSO (3/4 VOLTE A SETTIMANA)	SEMPRE (QUASI TUTTI I GIORNI)
Leggere	7	16	15	16	27
Fare shopping	11	42	27	1	0
Suonare uno strumento da solo	44	11	11	5	10
Suonare uno strumento in un gruppo/banda	70	4	2	3	2
Guardare film	1	9	35	22	14
Guardare serie Tv	1	7	22	23	28
Praticare sport in una società sportiva/squadra	26	5	17	24	9
Ritrovarsi con gli amici	1	3	23	35	17
Navigare su internet	0	0	6	12	63
Foto e video editing	20	32	20	8	1
Videogame	39	12	9	14	7
Giochi in scatola	47	24	9	1	0
Giochi di ruolo	43	20	10	6	2

Tab. 2 - Come definiresti la biblioteca del tuo comune?  
(Indica al massimo tre risposte)

Inutile	4
Affascinante	19
Noiosa	20
Spaziosa	19
Frequentata	35
Buia	12
Stimolante	11
Piccola	47

Tab. 3 - Definisci il personale della biblioteca del tuo comune  
(due risposte)

Disponibile	61
Presente	35
Preparato	35
Sbrigativo	11
Noioso	7
Autoritario	6
Impreparato	4
Inutile	3

Tab. 4 - Da cosa è composto il patrimonio di una biblioteca pubblica?  
(indica gli elementi che trovi nella tua biblioteca)

Libri	81
Riviste	59
Quotidiani	38
DVD	48
Fumetti	45
Accesso ad internet	46
Cd musicali	7

Tab. 5 - Molti tuoi amici frequentano la biblioteca?

Sì, più del 75%	4
Pochi, circa il 50%	24
Pochissimi, circa il 25%	44
Nessuno	9

Tab. 6a - Perché frequenti la biblioteca? Se non sei un utente abituale indica qui sotto i possibili motivi che ti potrebbero attirare in biblioteca  
(massimo due risposte)

Libri scolastici	33
Internet	5
DVD	5
Fumetti	1
Vado senza necessità particolari	44
Studio con gli amici	16
Studio da solo	6
Conoscere gli eventi e i corsi della biblioteca	6

ce, a propria disposizione delle risorse, certamente migliorabili e sicuramente aggiornabili, che possono essere in grado di funzionare da richiamo per i giovani, se questi ne fossero adeguatamente informati. Occorre agire su questa disinformazione, individuando le strategie di comunicazione attraverso cui dialogare e informare i giovani non-utenti sulle effettive potenzialità di una biblioteca e della rete collaborativa entro cui è inserita. Dalla quinta domanda (*Molti tuoi amici frequentano la biblioteca?* – tab. 5) si evince una evidente disparità fra chi ha tra il 50% circa e il 75% circa di amici-utenti (28 giovani) e chi ne ha meno del 25% circa (53). Lo spazio di commento, lasciato a disposizione degli studenti per descrivere un loro ipotetico coetaneo utente della biblioteca lascia emergere soprattutto due “correnti”: chi lo definirebbe *intelligente* o *colto*, *curioso* o *saggio* e chi invece *saccente*, *secchione*, *sfigato*, *noioso*.

Con la sesta domanda (*Perché frequenti la biblioteca? Se non sei un utente abituale indica qui sotto i possibili motivi che ti potrebbero attirare in biblioteca* – tab. 6) si è cercato di indagare quali motivi spingano (o potrebbero spingere) i giovani in biblioteca. Se non stupisce vedere l’alto numero riferito alla voce *libri scolastici* (33), sorprende notare che è l’opzione *Vado senza necessità particolari* (44) la più scelta: girare per gli scaffali cercando un elemento che colpisca, senza nessuna premeditazione, senza essere mossi da nessuna ricerca specifica è una possibilità che, quindi, sembra piacere ai giovani che hanno risposto al questionario.

Altro dato interessante è quello riferito allo studio con amici: 16 volte è stata selezionata la voce riferita allo studio in gruppo. La biblioteca pare intesa anche come luogo aggregativo, in cui trovarsi con i compagni di classe e condividere momenti di studio collettivo. La sesta domanda comprendeva anche uno spazio di commento in cui indicare quanto frequentemente si visita la biblioteca: molto alto il numero di chi ha un rapporto instabile o addirittura inesistente con il sistema bibliotecario (6 hanno risposto *Mai*, 20 *Raramente*). C’è da tenere in considerazione che, probabilmente, la percentuale di chi non frequenta la biblioteca tra i giovani è più alta rispetto a quella che si potrebbe evincere dalle risposte a questa domanda: la compilazione del questionario era basata sulla volontarietà, quindi la maggior parte degli appartenenti a quella fascia di studenti completamente disinteressato alla biblioteca ha probabilmente preferito non impegnare il proprio tempo in un’indagine che non appariva riguardarli.

*Il personale della biblioteca non riesce mai a darmi quello che*

cerco, *Non c'è niente che mi possa interessare* e *Non mi piace leggere*: queste sono tre fra le risposte più scelte per la settima domanda (*La biblioteca del tuo paese non ti piace? Indica il motivo principale* - tab. 7). Tre affermazioni che potrebbero testimoniare, ricordando anche la già citata scarsa conoscenza del patrimonio, un'idea troppo sbrigativa e superficiale su ciò che una biblioteca contiene e può offrire, ma anche, dal lato delle biblioteche, un limite nella pubblicizzazione delle proprie risorse e servizi.

La parte successiva dell'indagine aveva come obiettivo indagare sinteticamente i canali comunicativi dei giovani adulti e sapere cosa vorrebbero trovare in una "biblioteca ideale".

L'ottava domanda (*Di solito come vieni a conoscenza delle serate, degli eventi e delle iniziative che ti interessano e a cui partecipi?* - tab. 8) evidenzia l'importanza che ancora riveste, anche nella *net generation*, il passaparola, indicato come canale principale del passaggio di informazioni riguardo a eventi interessanti: un servizio bibliotecario per giovani adulti si potrà definire funzionante quando sarà anch'esso soggetto al passaparola. Un altro dato, associato da tempo, che emerge dai risultati del questionario è il fenomeno della omologazione nel gruppo di pari, cioè l'esigenza degli adolescenti di sentirsi parte del proprio insieme di amici, compagni di classe o di squadra: è il gruppo a muoversi interamente o quasi, raramente il singolo. Questa considerazione deriva dall'osservazione dei dati riguardo alle amicizie (sette studenti hanno affermato di non gradire la biblioteca perché non frequentata dai propri amici, 16 giovani hanno indicato lo studio con amici come scopo della visita in biblioteca). Anche le risposte alla domanda numero nove (*Se la biblioteca organizzasse un evento (concerto, mostra, esposizione), un corso o un incontro su un argomento che ti interessa, parteciparesti?* - tab. 9) sembrano confermare questo bisogno di partecipazione, di aggregazione: ben 29, infatti, parteciperebbero ad un evento proposto dalla biblioteca se il loro gruppo partecipasse: più del triplo di chi parteciperebbe anche da solo. Il bisogno di momenti aggregativi e di condivisione fra coetanei sembra emergere piuttosto chiaramente anche da queste risposte. Sarà responsabilità di una biblioteca che vuole organizzare servizi funzionali per adolescenti creare momenti collettivi, andando incontro alle richieste dei giovani.

Da evidenziare i 18 che hanno optato per *Sì, se lo sapessi per tempo* e i 13 che hanno risposto *Forse, ma non conosco gli incontri proposti*: probabilmente questi dati significano che i canali usati dalle biblioteche per comunicare con i giovani non sono quelli adatti, in grado di raggiungere e

Tab. 6b - Ogni quanto frequenti la biblioteca?

Mai	6
Raramente (meno di una volta al mese)	20
Occasionalmente (una volta al mese)	38
Abbastanza spesso (1-2 volte a settimana)	9
Spesso (3-5 volte a settimana)	2

Tab. 7 - La biblioteca del tuo comune non ti piace? (indica il motivo principale)

Il personale pensa solo al silenzio e all'ordine	1
Il personale della biblioteca non riesce mai a darmi quello che cerco	7
Spazi troppo ristretti	8
Non c'è niente che mi possa interessare	8
Non va nessuno dei miei amici	7
Non mi piace leggere	10
Preferisco comprare i libri che mi interessano	19
La biblioteca del mio paese mi piace	21

Tab. 8 - Di solito come vieni a conoscenza delle serate, degli eventi e delle iniziative che ti interessano e a cui partecipi?

Facebook	45
Internet	21
Passaparola con gli amici	66
Volantini visti per strada, al bar, al centro sportivo...	27
Volantini visti in biblioteca	12
Giornale locale	4

interessare gli adolescenti o almeno che anche dal punto di vista comunicativo si potrebbe fare di più.

Dopo aver cercato di delineare l'immagine della biblioteca secondo i giovani, si è cercato di delineare quali fossero gli aspetti della biblioteca desiderata dagli adolescenti. L'ultima domanda dell'indagine (tab. 10) chiedeva infatti di individuare la propria biblioteca ideale scegliendo tra una lista di materiali, risorse e servizi. L'elenco era composto da risorse già presenti in quasi tutte le biblioteche del sistema lecchese, come i dvd da prendere in prestito, da risorse assenti nella provincia di Lecco ma in uso in altre realtà (ad esempio le *console* per videogiochi presenti nella Chicago City Library) ma anche da servizi spesso presenti in luoghi pubblici come la macchinetta del caffè.

I numeri più significativi da registrare sono quelli che riguardano i cd musicali (sia da prendere in prestito che da ascoltare in sede), il collegamento ad internet, i dvd da prendere in prestito e una sala studio. Ancora una volta il desiderio di uno spazio interno alla biblioteca in cui lo studio divenga momento collettivo, condiviso

Tab. 9 - Se la biblioteca organizzasse un evento (concerto, mostra, esposizione), un corso o un incontro su un argomento che ti interessa, parteciparesti?

Ho già provato a partecipare ma sono sempre state esperienze noiose	2
No, sono sicuro che sarebbero momenti di noia	2
Sì, se lo sapessi per tempo	18
Sì, ma non da solo; andrei soltanto se accompagnato da amici	29
Sì, anche da solo	7
Forse, ma non conosco gli incontri proposti	14
Non credo, sono già abbastanza impegnato	9

Tab. 10 - Indica quali elementi ti piacerebbe trovare nella tua biblioteca ideale

Consolle con giochi	13
DVD da prendere in prestito gratuitamente	29
DVD da vedere direttamente in biblioteca gratuitamente	7
Cd musicali da prendere in prestito gratuitamente	41
Cd musicali da sentire direttamente in biblioteca gratuitamente	26
Fumetti	6
Libri	32
Internet	37
Macchinetta del caffè e distributore di merendine	12
Sala studio	36
Altro	2

con coetanei e compagni di classe, emerge dalle risposte degli studenti. L'alto numero di giovani che ha espresso il desiderio di postazioni internet e dvd (servizi già offerti dalla quasi totalità delle biblioteche del Sistema bibliotecario di Lecco) indica, come già sottolineato, una distanza tra le effettive potenzialità di una biblioteca e quelle avvertite dalla sua utenza. Discorso particolare riguarda i cd musicali, richiesti da molti giovani: pochissime biblioteche ne possiedono, dato che la loro catalogazione non rientra nei compiti del centro di catalogazione del sistema che non ha personale sufficiente per far fronte anche a questa specifica esigenza.

### L'utente debole e il non-utente

Uno degli obiettivi di questa indagine era quello di riuscire a tratteggiare un profilo del *non-utente* e dell'*utente debole*: il primo, per sua stessa ammissione, non frequenta mai la biblioteca e non legge mai, non ha nessun amico utente, definisce *saccente*, *seccione* e *noioso* chi va in biblioteca, che per lui è un luogo piccolo e inutile, dove non c'è niente che gli possa interessare e il

personale è noioso; anche se venisse a conoscenza per tempo di eventi o corsi interessanti non parteciperebbe comunque perché convinto che sarebbero momenti di noia. Su questo profilo è arduo intervenire, perché vi sembra radicata un'idea fondamentale negativa della biblioteca nonché un rifiuto pregiudiziale.

L'*utente debole* credo, invece, si possa individuare tra chi legge raramente e frequenta la biblioteca principalmente per esigenze scolastiche; ha pochi o pochissimi amici che vanno in biblioteca e questo è uno dei motivi per cui non gli piace; potrebbe partecipare alle serate e agli eventi proposti e organizzati dalla biblioteca se lo sapesse per tempo e se fosse accompagnato dai suoi amici. Collaborare con questa tipologia di utenti potrebbe rivelarsi in parte facilitato dal fatto che questi accedono, seppur probabilmente solo perché costretti dai compiti scolastici, alla biblioteca. L'ambiente non rappresenterà, quindi, una novità per loro: si tratta comunque di innalzare il loro livello di coscienza in merito alle possibilità che la biblioteca offre e di trasmettere l'idea che essa non è solo una struttura di supporto alla scuola.

### Gli ostacoli

Altro importante obiettivo che si è cercato di raggiungere con questa indagine è quello di individuare quali siano i principali ostacoli, che si frappongono fra i giovani e la biblioteca. L'analisi dei risultati del questionario e l'esame di altre realtà già funzionanti hanno portato ad ipotizzare l'esistenza di tre problemi principali: la percezione della biblioteca e della sua offerta nell'immaginario giovanile; i canali di comunicazione tra biblioteca e adolescenti; la necessità di uno spazio adeguato. Tre problematiche che di certo non esauriscono la questione degli adolescenti in biblioteca ma che, probabilmente, rappresentano il livello più immediato su cui agire: solo una volta rimossi gli stereotipi e le visioni negative, si può pensare di realizzare dei servizi bibliotecari funzionali per giovani adulti. Occorre ripensare l'esistente per costruire il nuovo: inutile attrezzare la biblioteca con nuove risorse e attività, con investimento di tempo, fondi e personale se queste iniziative rimangono autoreferenziali. Se l'informazione riguardo alle proprie potenzialità, servizi e attività non esce dalla biblioteca o dalla cerchia degli utenti fedeli, di certo non riuscirà a far presa sui non frequentatori.

Ci è sembrato che il problema di uno spazio interamente dedicato agli adolescenti, per quanto importante, debba costituire un passaggio successivo, non imme-

diato, poiché nella maggior parte dei casi presi in esame comporterebbe un intervento impegnativo a cui le amministrazioni comunali, nell'attuale situazione economica, non sembrano preparate.

### L'immagine della biblioteca

Superare questi ostacoli dunque, per facilitare l'ingresso. L'immagine della biblioteca si potrebbe forse migliorare seguendo un percorso simile a quello ideato da Ester Dominici,<sup>6</sup> del Consorzio Sistema bibliotecario dei Castelli Romani. La contaminazione dell'ambiente urbano con "elementi bibliotecari", e viceversa, potrebbe giovare alla percezione dell'istituzione bibliotecaria nel territorio. Si potrebbero inserire all'interno della biblioteca aspetti e modalità che si ritrovano tipicamente nei negozi (per esempio l'allestimento di vetrine) o nelle abitazioni (con la realizzazione di zone relax) oppure ancora in luoghi "di aggregazione" come bar e pub e si potrebbe anche cercare di portare la biblioteca all'esterno inserendo materiale promozionale nei negozi o lungo il percorso che conduce in biblioteca. Contaminare lo spazio urbano con elementi e tratti distintivi della biblioteca o materiali informativi potrebbe ridurre la distanza tra pubblico e biblioteca dato che la maggioranza degli adolescenti (o almeno di quelli che hanno partecipato all'indagine) pensa che la biblioteca sia una istituzione esclusiva e "fredda", rigida e noiosa, legata soprattutto alla scuola. L'idea è quella di informare i giovani su cosa sia realmente la biblioteca, su cosa realmente offra, sui suoi orari, sulla sua posizione, sulle sue risorse, diffondendo l'idea che chi la frequenta non sia per forza un "intellettuale", un *secchione* o una persona saccente, o noiosa. Il primo passo potrebbe essere quello di realizzare nel contesto urbano un'efficace sistema di segnaletica che riguardi in particolare i luoghi, nel nostro caso, frequentato dagli adolescenti. Naturalmente il linguaggio e la scelta dei luoghi dovrebbero essere calibrati sul tipo di utenza che si cerca di raggiungere: siti ideali per gli adolescenti potrebbero essere, oltre alle scuole superiori, gli oratori, i centri sportivi, le scuole di musica, i negozi di vestiti, articoli sportivi, videogiochi e musica, i centri commerciali, le piazze e i parchi giochi, i bar e i pub, i cinema. Il linguaggio dovrebbe essere accattivante. Con l'autorizzazione del Comune si potrebbe pensare di coprire alcuni muri con graffiti e murali, meglio se realizzati da giovani utenti, che richiamino la biblioteca anche attraverso la raffigurazione di personaggi famosi di libri o di film che li si

possono trovare. Se gli adolescenti trovassero banchi o gazebo della biblioteca, con bibliotecari o personale volontario, una piccola selezione dei materiali disponibili in biblioteca, la possibilità di prendere in prestito e restituire libri o dvd in luoghi a loro più abituali, come ad esempio quelli citati poco sopra, sicuramente si potrebbe instaurare un nuovo rapporto tra pubblico giovanile e biblioteca, allargando, se non direttamente il numero di utenti, almeno il numero di giovani informati sulla sua esistenza: un progetto che va in questa direzione (dal titolo "Biblioteca fuori di sé")<sup>7</sup> è stato portato avanti, nella nostra provincia, dalla Biblioteca di Sirone. Tutti i giovedì mattina (giorno del mercato comunale) la biblioteca allestiva un proprio gazebo tra le altre bancarelle, creando un nuovo punto di incontro con la cittadinanza e pubblicizzando, anche in ambienti nuovi, la propria attività e il proprio patrimonio.

Se la biblioteca riuscisse a rapportarsi con i giovani nei luoghi in cui questi solitamente si divertono (concerti o manifestazioni musicali, eventi sportivi, manifestazioni cittadine come sfilate o sagre, l'ingresso di centri commerciali o piazze), a lungo andare anche la biblioteca potrebbe essere avvertita come parte integrante della loro quotidianità e delle loro abitudini (o quantomeno non distante). Anche la scelta dei materiali da portare al gazebo risulterà importante dato che sarà questo ad entrare in contatto con i giovani: la scelta dei titoli e dei materiali proposti deve tenere conto degli interessi degli adolescenti, dei loro generi o autori preferiti. Più accattivante sarà il materiale proposto, migliore sarà il risultato dell'impatto con i giovani.

### Parlare con i giovani

Diventare più familiare per gli adolescenti significa anche, per la biblioteca, parlare il loro linguaggio e, quindi, usare i loro mezzi di comunicazione. Invitati ad indicare i canali utilizzati per informarsi riguardo ad eventi interessanti, gli studenti che hanno risposto al questionario hanno preferito tra le risposte il *passaparola con gli amici* e *Facebook*. La biblioteca, se vuole comunicare le proprie iniziative e le proprie proposte dovrebbe, quindi, inserirsi in questi canali. L'accesso ai social network è semplice; occorre un indirizzo e-mail valido per la registrazione e tempi brevi per curare e aggiornare il proprio profilo. Gli eventi proposti, gli aggiornamenti sul patrimonio e altre risorse della biblioteca possono essere condivisi con la propria lista di *Amici*, ovvero i contatti di altri utenti abilitati a visitare il no-

stro profilo e interagire con noi. Entrando nel circuito dei social network, le biblioteche avrebbero la possibilità di creare un altro canale con l'utenza attraverso cui essa potrebbe proporre suggerimenti (il meccanismo dei *desiderata* può venire riproposto anche online), chiedere informazioni o spiegazioni, informarsi su eventuali cambiamenti di orario; allargando la propria cerchia di contatti si potrebbe raggiungere anche la non utenza, riuscendo ad interessarla. La Biblioteca Salaborsa di Bologna, ad esempio, ha un proprio *account* su Facebook, che conta quasi 3.000 amicizie: ogni giorno pubblica consigli per la lettura, l'evento del giorno e notizie riguardo al mondo delle biblioteche; c'è la possibilità di interagire in tempo reale col personale della biblioteca, commentando i vari *post*. Attivare un *account* può dare la possibilità alla biblioteca di conoscere più approfonditamente i gusti della propria utenza, attraverso gli elementi che questa decide di pubblicare a propria volta sui rispettivi profili.

Una biblioteca che vuole essere punto d'incontro per gli adolescenti, deve avere come obiettivo quello di colpire l'immaginario giovanile, tanto da trasformare le proprie iniziative in argomento del passaparola tra coetanei. Per far questo, ancora una volta, sarà fondamentale la conoscenza e la sospensione del giudizio di fronte agli interessi dei giovani. Per andare incontro ai loro gusti sarà necessario creare momenti di collaborazione con altre istituzioni o organizzazioni più vicine alla quotidianità degli adolescenti. Il miglior punto di arrivo sarebbe quello di riuscire a coinvolgere gli adolescenti nella progettazione dell'evento o dell'esperienza, diminuendo il carico di lavoro per il personale bibliotecario e riuscendo, molto più probabilmente, a individuare il metodo migliore per coinvolgere altri giovani, utenti e non, cercando delle forme di partecipazione attiva. Attraverso la creazione di una rete di collaborazioni con associazioni, attività commerciali o società sportive, la biblioteca può tentare di connettersi alle esperienze normalmente vissute dai giovani, per cercare di attirarli successivamente in esperienze completamente nuove.

La conquista dei giovani sarà un processo graduale, costituito prima di tutto da passi in avanti verso di loro, andando incontro ai loro gusti e preferenze; un percorso in cui il personale bibliotecario potrebbe essere seguito e coadiuvato da esperti dell'educazione che, in qualità di consulenti, potrebbero meglio indirizzare gli sforzi, comprendere le risposte degli adolescenti e consigliare migliori approcci.

## Gli spazi della biblioteca

Se gli spazi reali sono destinati a rimanere immutati nelle biblioteche oggetto dell'indagine, il sistema può agire sugli *spazi virtuali*. Si intende qui esporre una serie di possibili accorgimenti volti a modificare alcune aspetti della biblioteca in modo tale che il suo spazio, nel caso non possa essere ampliato, venga vissuto in un modo nuovo, forse più funzionale per avvicinarsi ai giovani: si vuole agire su alcuni aspetti concreti della struttura fisica della biblioteca e sui tempi di rapporto con l'utenza. Si partirà dall'ingresso della biblioteca. La zona antistante l'ingresso dovrebbe diventare, per quanto possibile, accogliente anche a biblioteca chiusa: si può pensare di migliorarne l'ingresso posizionandovi ad esempio delle panchine e delle illuminazioni. L'idea è quella di creare un possibile punto di incontro di fronte alla biblioteca: se lo spazio antistante alla biblioteca diventasse un luogo dove darsi appuntamento, questo comporterebbe, se non altro, la conoscenza della posizione della biblioteca. Si vuole cercare, ancora una volta, di inseguire la familiarizzazione con la biblioteca: si vuole cercare di renderla luogo conosciuto e vissuto, in tutti i suoi tempi e spazi. Un'altra miglioria attuabile nella maggior parte delle biblioteche è una nuova disposizione degli scaffali in modo che le aree tematiche o i materiali significativi per gli adolescenti siano avvicinati tra di loro seguendo, con le dovute proporzioni e distanze, l'esempio della City Library di Newcastle e della sua *zona fiction*, senza naturalmente che questo avvenga a scapito del resto dell'utenza o susciti confusione nel pubblico: si creeranno così angoli di incontro naturale tra adolescenti, attirati da materiali e argomenti che presentano delle affinità. L'ambiente della biblioteca potrebbe essere reso più familiare anche con l'utilizzo di materiali che fanno parte della "quotidianità giovanile" come ad esempio dei poster o riferimenti propri del loro immaginario. La segnaletica in biblioteca dovrebbe essere il più chiara possibile, evidente e colorata, inequivocabile e accattivante poiché lo spaesamento e la difficoltà d'accesso al materiale allontana la possibilità di un ritorno da parte dell'utente. Infine, come già spesso accade anche nel sistema di Lecco, la biblioteca può aumentare i propri spazi occupandone temporaneamente altri: sale messe a disposizione dal Comune, palestre, aule scolastiche, cortili possono essere impiegati per ospitare attività organizzate dalla biblioteca, come incontri di lettura, mostre o esposizioni: in questo modo non sarà lo spazio della biblioteca ad essere allargato, ma il suo raggio di influenza.

Cercare di migliorare ulteriormente il servizio significa rivedere anche i tempi di fruizione possibile della biblioteca: si può cercare di dilatarli, o dare comunque segnali in questo senso. Gli orari di apertura potrebbero essere modificati, cercando di farli coincidere il più possibile anche con le esigenze e le preferenze del pubblico degli adolescenti, valutando quali siano le fasce orarie in cui potrebbero essere più presenti, cercando di fargli trovare le porte della biblioteca aperte il più spesso possibile. Inoltre, l'ingresso della biblioteca nel mondo del web e la possibilità di interagire con l'utente anche quando la biblioteca è chiusa al pubblico, ma il personale è impegnato in operazioni di *back office*, può aiutare l'utente nativo digitale, abituato all'accessibilità ventiquattrore su ventiquattro della rete, nel sentirsi seguito, nell'avvertire la biblioteca come organizzazione presente e funzionante e non come istituzione lontana.

### Nuove esperienze per una nuova biblioteca

Se si riuscirà ad avviare un percorso di avvicinamento tra giovani e biblioteca, nasceranno nuove idee e nuovi progetti. Quelli che si propongono in questo articolo si basano su due concetti, in parte già anticipati precedentemente: la biblioteca deve contaminare lo spazio quotidiano dei giovani, deve andare loro incontro e non aspettare che siano i giovani ad interessarsi a lei; la biblioteca, dati i suoi problemi di personale e spazi, ha bisogno di collaborare con altre istituzioni, utilizzando i loro spazi e collaborando con i loro operatori.

Una prima proposta potrebbe essere quella di creare gruppi di lettura e incontro, in collaborazione con le scuole superiori del territorio, in cui i bibliotecari e gli insegnanti fungano solo da accompagnatori e dove la discussione riguardo alle letture, scelte dai giovani stessi, sia gestita interamente dagli studenti. Si può così far vivere ai giovani adulti un'esperienza di lettura probabilmente per loro nuova, più riflessiva e interattiva. Il fatto di spostarsi dalla scuola alla biblioteca con il proprio gruppo classe potrebbe servire per avvertire una deviazione dalla routine scolastica.

Un altro evento che risulterebbe coinvolgente per i giovani adulti potrebbe essere quello di allestire, tra gli scaffali della biblioteca, piccoli concerti da tenersi in orari in cui solitamente l'utenza è minore. Organizzare un piccolo evento musicale nella propria sede, tra gli scaffali e i libri, potrebbe creare momento di contatto con diversi gruppi giovanili del proprio territorio e al-

cuni giovani non utenti, attirati dalla musica, i quali potrebbero iniziare a curiosare tra le varie sezioni della biblioteca. I giovani musicisti funzionerebbero così da catalizzatori per i propri amici, invitandoli ad assistere all'esibizione, trasformando, come ci si è proposti sopra, la biblioteca e le sue iniziative in oggetto di passaparola fra adolescenti.

Certamente una proposta del genere può suscitare obiezioni e critiche: per questo credo sia un'idea da sviluppare con attenzione e criterio. I tempi degli eventi non dovranno mai essere eccessivi e la preparazione non dovrà intralciare, per quanto possibile, il consueto servizio della biblioteca.

Anche la terza proposta che si vuole qui esporre è volta a presentare sotto una nuova luce la biblioteca. Con la collaborazione di compagnie teatrali, corsi di recitazione o collettivi di attori, si potrebbero organizzare degli *happening* durante gli orari di apertura. Gli *happening* sono forme teatrali che solitamente si svolgono in un luogo pubblico e vogliono svincolare lo spettatore dal ruolo di fruitore passivo, cercando di rinforzare il rapporto tra arte e vita. L'intento è di rinnovare l'immagine della biblioteca, rendendola sede di inaspettate performance, facendo vivere all'utente un'esperienza per certi aspetti nuova e associata a un'immagine di vitalità. Un'esperienza che può risultare significativa ed esemplare in questa direzione è quella rappresentata dalla "Casa chiusa",<sup>8</sup> *happening* culturale svoltosi presso la Biblioteca di Casatenovo (Lc) nel 1997: in quell'occasione gli ambienti della biblioteca sono stati ripensati e rivoluzionati, sono state costruite installazioni, attori non professionisti e volontari accompagnavano gli utenti per le varie sale, dove erano state allestite scenografie e prendevano vita letture animate. Gli *happening*, come le altre iniziative proposte, dovrebbero essere calibrate sui gusti della fascia d'utenza a cui si rivolgono: in questo caso potrebbero avere come tema situazioni e personaggi cari all'immaginario giovanile, seguendo l'esempio della Biblioteca "Delfini" di Modena, dove è capitato di veder marciare l'armata imperiale guidata da Dart Vader, icona della famosa saga di *Guerre stellari*.

### Continuare la ricerca

Uno strumento d'indagine come il questionario dovrebbe diventare parte integrante dello sviluppo dei nuovi servizi. Il web, ancora una volta, potrebbe venire in aiuto del personale bibliotecario: siti come Survey-

Monkey<sup>9</sup> permettono la creazione di questionari online. Indagini conoscitive sono state portate avanti, ad esempio, dalle biblioteche di Bassano del Grappa<sup>10</sup> e di Venegono Superiore;<sup>11</sup> in alcune biblioteche tedesche vengono organizzati dei focus group e nella costruzione delle biblioteche di Amburgo e Rostock erano stati messi a disposizione dei giovani dei quaderni dove registrare le proprie proposte. Attraverso tecniche di questo tipo si può cercare di capire se la direzione percorsa è quella giusta, se si sta effettivamente andando incontro ai giovani, se il taglio dato alle varie esperienze è quello più accattivante possibile per gli adolescenti con cui si sta “negoziando”. Inoltre sappiamo che qualsiasi modello non è perfettamente esportabile e adattabile ad altre realtà: questionari o altre tecniche conoscitive, riproposti di volta in volta, possono costituire un valido modo per intendere quali modifiche apportare al proprio progetto e calibrarlo, ogni volta, sugli specifici bisogni dei propri utenti.

## Conclusioni

Le proposte qui avanzate, che scaturiscono dall'analisi dei risultati della ricerca condotta in provincia di Lecco, non hanno certo l'ambizione di fornire una risposta esaustiva al problema posto dall'esigenza di coinvolgere maggiormente gli adolescenti. Questo contributo è stato scritto nel tentativo di suggerire alcuni servizi e interventi *ad hoc* per i teenager, ideati sulla base della struttura organizzativa del Sistema bibliotecario di Lecco di cui si conoscono la formazione, le vicende pregresse, le biblioteche e, in parte, i giovani a cui si dovrebbe rivolgere. Ciò non esclude, d'altra parte, che le considerazioni qui presentate possano valere anche per altri contesti. L'indagine nasceva da un'esigenza di compatibilità e sostenibilità dei servizi, in base alle risorse effettivamente disponibili nel Sistema bibliotecario di Lecco: i casi studiati si modificheranno, si evolveranno; i dati del prossimo questionario differiranno da quelli presentati in questa sede; le proposte di domani saranno più o meno efficaci, più o meno coinvolgenti di quelle qui elencate; ciò che è importante è dimostrare che anche con mezzi limitati si possono offrire nuovi servizi per gli adolescenti; che la mancanza di spazio non rappresenta un problema insormontabile per la promozione di una biblioteca attraente; che le risorse di un sistema bibliotecario possono rappresentare di per sé un motivo di interesse per le nuove generazioni se debitamente proposte e pubblicizzate.

## NOTE

<sup>1</sup> <[www.provincia.lecco.it/biblioteche/index.html](http://www.provincia.lecco.it/biblioteche/index.html)>.

<sup>2</sup> Hamelin è un'associazione culturale nata con l'obiettivo di creare una stretta interdipendenza tra la promozione culturale e la vocazione pedagogica, a prescindere dal pubblico a cui si rivolge (bambini, adolescenti o adulti) e dallo strumento espressivo che utilizza: letteratura, fumetto, illustrazione o cinema. L'attività di Hamelin si concentra sulla progettazione e realizzazione di laboratori di pedagogia della lettura con classi delle scuole elementari, medie e superiori di tutta Italia. A questi si affianca un'attività di divulgazione attraverso la rivista monografica quadrimestrale “Hamelin: note sull'immaginario collettivo”, la produzione di una serie di guide bibliografiche tematiche che presentano percorsi ragionati tra libri e altri media, corsi di aggiornamento e seminari per insegnanti e bibliotecari, pubblicazione di saggi critici sulla letteratura per l'infanzia, cineforum per ragazzi in collaborazione con la Cineteca di Bologna. Hamelin ha anche creato “BilBOLbul”, ampio progetto di studio e divulgazione dell'arte del fumetto. Per saperne di più: <<http://www.hamelin.net>>.

<sup>3</sup> ALESSANDRA PAGLINO, *Le biblioteche per gli adolescenti in Italia e all'estero: modelli organizzativi ed esperienze di servizio a confronto*, “Culture del testo e del documento”, anno IV, n. 10 (Gennaio-Aprile 2002), p. 97-144.

<sup>4</sup> ANTONELLA AGNOLI, *Invertire la tendenza. Qualche suggerimento per contrastare l'abbandono della biblioteca da parte degli adolescenti*, “Sfogliolibro”, luglio 1999, p. 3-5.

<sup>5</sup> FABIO VENUDA, *La nuova city library di Newcastle*, “Biblioteche oggi”, XXVII (2009), 8, p. 47-57.

<sup>6</sup> Dall'intervento *Comunicazione e organizzazione della biblioteca per migliorare il rapporto con tutta l'utenza* di Ester Dominici al convegno “Giovani in Biblioteca” tenutosi a Roma il 14-5-2010.

<sup>7</sup> Ringrazio per le informazioni la bibliotecaria di Sirone L. Nasta.

<sup>8</sup> Esperienza appresa dalla viva voce di Francesco Coveney, attuale bibliotecario della Biblioteca civica di Casatenovo (Lc).

<sup>9</sup> <<https://it.surveymonkey.com>>.

<sup>10</sup> JASMINKA GRENDELE, *Adolescenti in biblioteca. Un'indagine conoscitiva della biblioteca di Bassano del Grappa*, “Sfogliolibro”, luglio 2000, p. 42-46.

<sup>11</sup> MARINA ADOTTI, *Uno spazio tutto per noi. La biblioteca di Venegono Superiore (Va) indaga le aspettative degli adolescenti per migliorare l'offerta di servizi*, “Sfogliolibro”, dicembre 2007, p. 19-27.

DOI: 10.3302/0392-8586-201304-033-1

### ABSTRACT

The article presents and discusses the results of a research on the relation between teenagers and public libraries. A questionnaire was distributed to the students of a high school near Lecco (Lombardy), in order to know the attitude of the young people towards the library, and to imagine the best strategies to make library services more interesting and attractive.