

PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO – ALTO ADIGE
in collaborazione con
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA



**CORSO DI FORMAZIONE
DEL DOCENTE BIBLIOTECARIO
DELLA BIBLIOTECA SCOLASTICA
CENTRO DI RISORSE EDUCATIVE
MULTIMEDIALI DELLA SCUOLA**

Maria Stella Rasetti
Direttrice della Biblioteca Comunale "Renato Fucini" di Empoli

"Biblioteca pubblica e biblioteca scolastica"

Bolzano, 12 maggio 2005
ore 14.30-16.45

Le *Linee Guida IFLA/Unesco per le biblioteche scolastiche*¹ affermano con chiarezza il ruolo che può giocare la collaborazione tra biblioteca scolastica e biblioteca pubblica, per innalzare la qualità dell’offerta complessiva di servizio nei confronti dei ragazzi e dei giovani impegnati nei diversi percorsi formativi.

L’innegabile distanza tra le prescrizioni offerte da questo documento internazionale e lo stato di sviluppo delle biblioteche scolastiche italiane produce nella maggior parte dei casi un effetto inibente nei confronti di chi si senta chiamato a sperimentarne una qualche forma di applicazione nel nostro Paese: gli ingredienti assenti sono spesso così numerosi da rendere impossibile impiegare la ricetta delle *Linee Guida* per la produzione di un “piatto” che sia minimamente somigliante a quello teorizzato.

Ma proprio questa distanza, in alcuni casi del tutto incolmabile, in altri – proprio come quello della Provincia di Bolzano – fortemente ridotta o addirittura azzerata, ha l’effetto di evidenziare ancora di più le **caratteristiche salienti della possibile collaborazione tra biblioteca pubblica e biblioteca scolastica**, aiutando i diversi attori in campo a

¹ Cfr. *Linee guida IFLA/Unesco per le biblioteche scolastiche*, a cura di Luisa Marquardt e Paolo Odasso, Roma, Associazione Italiana Biblioteche, 2004 (edizione italiana a cura della Commissione nazionale Biblioteche scolastiche dell’AIB), in particolare p. 44.

non rimanere prigionieri di una visione scontata e buonista della cooperazione, per andare a definirne con chiarezza i limiti, le caratteristiche e soprattutto le conseguenze operative.

Nessuno, infatti, può trovare argomenti seri per opporsi alla logica della cooperazione: unire le risorse e le intelligenze, costituire *network* progettuali, ricercare alleanze e sinergie si sono affermate ormai da anni come parole d'ordine di un “fare rete” che sia nell'ambito del mercato sia nella produzione dei servizi alla persona è diventata la logica prevalente e vincente per massimizzare l'impiego delle risorse, garantire valore aggiunto al risultato finale e contenere la dispersione delle energie impiegate per il raggiungimento dell'obiettivo comune.

Se, dunque, nessuno si azzarda a teorizzare l'opportunità di tagliare le possibili passerelle di comunicazione tra biblioteca pubblica e biblioteca scolastica, **molto meno chiaro è lo scenario di questa possibile collaborazione**, specialmente in un contesto come quello italiano, ove la debolezza strutturale del soggetto di parte scolastica tende a determinare forti sbilanciamenti della relazione, costringendo gli attori in gioco ad attivare e mantenere dinamiche compensative, con l'effetto di produrre risposte in grado di colmare efficacemente alcune delle lacune riscontrate, ma al prezzo di modificare strutturalmente i copioni e i ruoli degli attori stessi.

Quando la biblioteca scolastica è debole, ha una struttura organizzativa gracile o addirittura quando non esiste, la scuola si abitua ad articolare la propria offerta formativa senza contare su di essa, e può

risolversi a **ricercare un rapporto compensativo con la biblioteca pubblica**, sia in forma istituzionale – più organizzata e strutturata –, sia attraverso l’azione individuale di singoli docenti – e quindi in modo meno sistematico e con minori garanzie di continuità.

In entrambi i casi, comunque, la scuola misura la qualità del rapporto con la biblioteca pubblica, nei termini in cui quest’ultima sia capace di fornire risposte efficaci alle proprie esigenze, ovvero sia capace di fare le veci della biblioteca scolastica. In circostanze del genere, la biblioteca pubblica tende a cadere nella trappola, ritenendo legittimo inserire la scuola tra i propri *stakeholders*² specifici e sviluppando una sorta di “missione parallela” in grado di sostenere favorevolmente almeno alcuni dei percorsi di apprendimento presenti nell’offerta scolastica.

Lo scenario ideale che emerge dalle *Linee guida* ha appunto l’effetto – proprio per il suo carattere incontaminato dalla realtà – di aiutarci a capire a quali principi ispirarsi per costruire un rapporto sano e corretto tra biblioteca pubblica e biblioteca scolastica, stabilendo una chiara differenza tra fisiologia e patologia, ed intervenendo sulle aree di

² Anche nella letteratura biblioteconomica da alcuni anni è invalso l’uso di indicare con il termine *stakeholders* i diversi soggetti, o “gruppi di interesse”, che una organizzazione – in questo caso la biblioteca pubblica – riconosce come interlocutori della propria azione di pianificazione e gestione dell’offerta di servizio, rapportandosi ad essi in modo sistematico per adeguare l’intervento ai bisogni individuati come prioritari e comunicando con loro efficacemente e costantemente, per affermare e consolidare la propria reputazione di istituzione affidabile e accreditata. Cfr. al riguardo GIOVANNI DI DOMENICO-MICHELE ROSCO. *Comunicazione e marketing della biblioteca*, Milano, Editrice Bibliografica, 1998 (in particolare p. 65 e sgg.)

possibile patologia senza mai dimenticare di star operando in regime terapeutico e non in un contesto di normale equilibrio.



Insegnamento n. 1: La definizione delle differenze di missione

Il primo insegnamento che possiamo trarre dalla lettura complessiva delle *Linee guida* è rappresentato dalla individuazione di una **chiara differenza di missione** tra biblioteca pubblica e biblioteca scolastica. Si tratta di un risultato tutt'altro che scontato per la riflessione professionale italiana, che nel tempo non ha saputo gestire con chiarezza le conseguenze della consonanza di obiettivi strategici generali tra le due tipologie di biblioteca e ha permesso che la sovrapposizione del *target* di clientela determinasse un sostanziale azzeramento delle differenze di strategia.

Peraltro il mancato tracciamento dei confini non è specifico delle relazioni tra queste due tipologie di biblioteca: basti pensare, infatti, alle numerose contaminazioni che hanno inquinato i rapporti tra le biblioteche pubbliche e le biblioteche universitarie, esternalizzando sulle prime le carenze di spazi e di servizi delle seconde; basti pensare ai progetti di promozione della lettura e incontri con autori che il Ministero per i Beni Culturali ha ritagliato anni addietro su biblioteche statali a cui sono attribuiti prevalenti compiti di ricerca e conservazione.

In effetti la generale debolezza del “sistema biblioteche” in Italia ha causato una **tendenziale opacità nel riconoscimento dei diversi ruoli che le singole tipologie bibliotecarie** sono chiamate a ricoprire, con l’effetto di indurre la professione stessa ad attribuire un segno positivo a qualunque attività prodotta, indipendentemente dagli effetti sortiti in termini di rapporto con la propria missione di servizio. In un contesto di scarsità di risorse e di risultati, infatti, è arduo per qualunque bibliotecario rinunciare all’offerta di partecipare a progetti ed alleanze che producano eventi comunque migliorativi rispetto alla situazione di partenza. L’effetto energizzante del cambiamento positivo rilevato finisce col nascondere agli occhi del bibliotecario stesso la distorsione indotta sul *core business*, specialmente se una definizione di *core business* non è stata mai operata con chiarezza.

Nel caso della biblioteca scolastica, le *Linee guida* offrono al lettore una chiara definizione di missione, legando strettamente la biblioteca scolastica ai processi di apprendimento dell’istituzione educativa in cui è inserita, con il compito fondamentale di “formare un soggetto capace di imparare autonomamente lungo il corso di tutta la sua vita”³.

Una sottolineatura così forte della dimensione di sostegno all’apprendimento ha l’effetto forse imprevisto e sicuramente problematico di restituire alla biblioteca pubblica il compito primario di promuovere il piacere della lettura: un piacere su cui la scuola e la biblioteca scolastica hanno evidenti e non delegabili

responsabilità, giacché esse sono chiamate ad operare sinergicamente per mettere i bambini nelle condizioni di padroneggiare il codice linguistico, orale e scritto, su supporto cartaceo e oggi anche su supporto elettronico.

Non si tratta di innalzare un muro attorno a questa linea di confine, ma al contrario si tratta di attribuire correttamente a ciascuna tipologia di biblioteca una priorità di missione: con l'effetto di permettere ai soggetti in campo di concentrare le proprie energie e le proprie risorse sulle attività più direttamente afferenti ai propri compiti istituzionali, lasciando invece alle occasioni di cooperazione interistituzionale il positivo gioco delle sovrapposizioni, dei richiami e delle ridondanze.

Dunque, la biblioteca scolastica è il “braccio armato” della scuola per creare le pre-condizioni tecniche e psicologiche affinché i bambini e i ragazzi, ai diversi livelli d'età e sviluppo cognitivo:

- a) maturino e mantengano nel tempo una disposizione positiva generale nei confronti dei libri e della lettura;
- b) sappiano riconoscere le logiche interne di organizzazione della documentazione;
- c) sappiano muoversi con competenza all'interno di un documento scritto (a stampa o su altro supporto);
- d) sappiano adattare le strategie generali di ricerca e *problem-solving* ai casi specifici nei quali è richiesto l'accesso a documentazione, distinguendo con chiarezza le situazioni nelle quali hanno trovato una risposta

³ Cfr. PAOLO ODASSO, *Premessa all'edizione italiana*, in *Linee guida IFLA/Unesco per le*

completa alle proprie esigenze dalle situazioni nelle quali si sono positivamente accontentati o hanno dovuto operare un cambiamento di rotta.

Le priorità individuate dalla missione di servizio della biblioteca scolastica hanno l'effetto di collocare in secondo piano tutto l'universo di interventi di “animazione alla lettura” che peraltro hanno caratterizzato e continuano a segnare la cifra d'azione di molte biblioteche scolastiche attive e militanti: giochi di lettura, cacce al tesoro, *atelier* di fiabe, drammatizzazioni teatrali di storie lette, invenzioni di storie, laboratori di costruzione del libro, incontri con autori e illustratori diventano in questo contesto il territorio di competenza prevalente della biblioteca pubblica. Un campo non certo da abbandonare, ma da occupare nella forma non della gestione diretta ed esclusiva, ma della gestione in cooperazione paritaria o addirittura di “richiesta di servizio” alla biblioteca pubblica.



Insegnamento n. 2: La chiarezza nella cooperazione

Il secondo insegnamento che possiamo trarre dalle *Linee guida* è rappresentato dalla sottolineatura del

carattere non casuale e non velleitario della cooperazione tra biblioteca pubblica e biblioteca scolastica. Infatti, il documento parla espressamente di “accordo scritto per la cooperazione”, nel quale siano definiti con chiarezza i limiti e le caratteristiche del rapporto collaborativo tra le due istituzioni:

- Un accordo scritto per la cooperazione dovrebbe includere i seguenti punti:
- comuni parametri per la cooperazione;
 - specificazione e definizione delle aree di cooperazione;
 - chiara enunciazione delle implicazioni economiche e delle modalità di divisione della spesa;
 - tempistica per il periodo di cooperazione.⁴

Le *Linee guida* offrono al professionista italiano una grande lezione di stile in merito ad una **corretta ed efficace gestione della relazione di cooperazione tra istituzioni diverse**, obbligandolo a uscire dalla logica prevalente dell'azione informale, per ancorare la riuscita dell'azione cooperativa alle scelte strategiche delle organizzazioni coinvolte.

Si tratta di un forte cambiamento di paradigma concettuale rispetto alla prassi prevalente, dove la rinuncia alla formalizzazione dei rapporti è stata solitamente considerata la strada migliore per garantire vivibilità alla relazione, permettendo di aggiustare continuamente il tiro nel corso di svolgimento delle attività, con un costante adeguamento della prassi all'evoluzione delle situazioni.

⁴ Cfr. *Linee guida IFLA/Unesco per le biblioteche scolastiche*, cit., p. 44.

La dimensione dell'informalità fa emergere la propria carica positiva nelle situazioni “in progress”, ove le buone intenzioni collaborative non sono accompagnate fin dall'inizio da una salda progettazione strategica, ma si sviluppano nel tempo di pari passo al lavoro di collaborazione, incentivando in entrambi i soggetti cooperanti i comportamenti di ascolto reciproco e disponibilità al cambiamento e alla trasformazione, in un contesto fortemente segnato dall'apprendimento adattivo dei ruoli e delle relazioni.

Tale dimensione risulta vincente anche nelle situazioni organizzative ove gli individui che svolgono la funzione di “motore della cooperazione” (ad esempio il responsabile della Sezione Ragazzi, sul lato della biblioteca pubblica, e uno o più insegnanti sul lato della biblioteca scolastica) percepiscono la formalizzazione come un fattore di rischio per il successo operativo della cooperazione stessa: è questo il caso in cui precedenti esperienze negative inducono gli attori in gioco a ritenere che il passaggio attraverso le “forche caudine” della burocrazia non giovi ai contenuti della cooperazione, ma al contrario ne rallenti o addirittura ne renda impossibile l'avvio.

Se da un lato la storia della burocrazia italiana è senza dubbio una storia di vincoli artificiali e di inutili tortuosità, d'altro lato occorre riconoscere che la frequente imperizia riscontrata nei bibliotecari (e, potremmo aggiungere, pur senza specifici riscontri quantitativi, negli insegnanti) all'uso competente ed efficace degli strumenti burocratici fa sì che proprio a partire dalle situazioni più propizie in termini progettuali si

tenda a rifuggire dalla formalizzazione delle azioni cooperative, allo scopo di ridurre i tempi d'attesa rispetto all'inizio delle attività effettive e di evitare l'ostacolo costituito da testi di natura contrattuale non semplici da stendere e da gestire in termini procedurali all'interno delle due catene organizzative.

Il richiamo offerto dalle *Linee guida* al carattere necessariamente scritto degli accordi tra biblioteca pubblica e biblioteca scolastica impone ai due soggetti di **cogliere nella formalizzazione un segno di maturità della relazione, che esce dalla logica sperimentale dell'improvvisazione creativa per entrare in quella più evoluta della gestione ordinaria di un impegno condiviso.**

Da qui l'importanza strategica della definizione di tempi certi di inizio e conclusione delle attività concordate, onde evitare la creazione di quelle “code gestionali” di lungo o lunghissimo corso, che impediscono ai soggetti cooperanti di chiudere un progetto, misurarne la produttività e attivare un nuovo percorso progettuale. Da qui, inoltre, l'importanza altrettanto strategica della definizione dei reciproci impegni in termini di risorse umane e finanziarie: giacché non c'è niente che garantisca alle buone intenzioni di trasformarsi in azioni operative più della destinazione chiara di “uomini e mezzi”.

Del pari, l'esperienza insegna che i progetti di cooperazione non sortiscano gli effetti attesi, quando i partner non chiariscono il proprio apporto specifico al raggiungimento degli obiettivi, sia perché ritengono irrealisticamente di sostenerne i costi diretti e indiretti senza alcun

ridisegno delle proprie priorità, sia perché si pongono nelle condizioni di chi riceve tutti i benefici della cooperazione, senza dare nulla in cambio.

L'opportunità di “mettere tutto nero su bianco” consente ad entrambi i partner di uscire da quell'ambiguità creativa che pure accompagna con favore la gestione delle situazioni più deboli, riducendo progressivamente le aree grigie della relazione, a vantaggio delle aree illuminate e provviste di disegno progettuale chiaro, preciso e consensualmente delineato. Sta all'intelligenza strategica dei soggetti in campo distinguere gli aspetti che possono essere favorevolmente normati in documenti contrattuali da sottoscrivere, da quegli aspetti che debbono ancora la propria speranza di vita alla buona volontà, alla creatività e alle circostanze favorevoli del momento: la dirigenza scolastica da un lato e la direzione della biblioteca pubblica dall'altro dispongono sulla carta delle attribuzioni tecniche, gestionali e strategiche per operare tale distinzione, ed assieme spingere verso una progressiva professionalizzazione dei rapporti.



Insegnamento n. 3: Le aree della cooperazione

Le *Linee guida* offrono al bibliotecario scolastico numerosi esempi di aree all'interno delle quali attivare progetti di cooperazione con la biblioteca pubblica. Si tratta di esempi

non esaustivi, che comunque si prestano a interessanti spunti di approfondimento.

Una prima riflessione, di ordine più strategico, riguarda la dimensione “globale” della cooperazione: la complessità delle esigenze di insegnanti e bibliotecari scolastici è tale da non poter esaurire il proprio raggio di riferimento nella biblioteca pubblica competente per territorio. Ciò a cui la biblioteca scolastica è chiamata a guardare è la biblioteca pubblica di riferimento, come snodo logistico verso il più ampio e articolato sistema cooperativo delle biblioteche pubbliche, solitamente organizzato per cerchi concentrici, di crescente complessità territoriale e contenutistica.

Il riscontro operativo più immediato a questa riflessione è rappresentato dall’accesso al prestito interbibliotecario, che si configura come messa in disponibilità del proprio patrimonio documentario a soggetti esterni alla scuola, in cambio di una parallela disponibilità del patrimonio non solo della biblioteca pubblica cittadina, ma anche e soprattutto di quello delle altre biblioteche aderenti ai diversi circuiti cooperativi: provinciale, regionale, nazionale e internazionale.

Un riscontro meno immediato ma altrettanto importante è rappresentato dal primo degli esempi offerto dalle *Linee guida* in materia di cooperazione tra biblioteca pubblica e scolastica: **la condivisione della formazione del personale**. Declinare correttamente al livello territoriale un obiettivo di questo genere non significa soltanto ottimizzare le risorse della formazione e dell’aggiornamento

professionale, ma anche alimentare la costruzione di un comune *background*, a partire dal quale condividere tecniche biblioteconomiche, approcci gestionali e metodi operativi di predisposizione, erogazione e valutazione dei servizi bibliotecari.

Condividere la formazione non significa soltanto partecipare a comuni corsi di aggiornamento, ma significa anche attivare su bacini territoriali di dimensioni sovra-comunali una relazione di reciproco “servizio”: pensiamo, a titolo semplificativo, alla opportunità che i bibliotecari per ragazzi maggiormente esperti in materia di letteratura giovanile o di divulgazione per ragazzi possono offrire ai bibliotecari scolastici ed anche agli insegnanti delle scuole di un territorio provinciale, organizzando incontri periodici di presentazione delle novità editoriali, ad esempio all’inizio o alla fine di ogni anno scolastico.

Pensiamo, in parallelo, alla opportunità che il lavoro di selezione, valutazione e organizzazione delle risorse documentarie utili alla ricerca e all’approfondimento disciplinare – lavoro tipico del bibliotecario scolastico – varchi la soglia della scuola alla quale è dedicato, per diventare patrimonio anche delle Sezioni Ragazzi delle biblioteche pubbliche, che non destinano risorse specifiche a questo tipo di lavoro e che quindi risultano più deboli su questo fronte.

La seconda area di cooperazione possibile posta dalle Linee guida è costituita dallo **sviluppo coordinato delle raccolte**. Anche in questo caso vale la considerazione, già sviluppata nel caso della formazione del

personale, in merito al carattere sovraterritoriale della cooperazione. Coordinare la politica delle collezioni tra più soggetti interagenti significa uscire dall'autarchia, per condividere un percorso di sviluppo delle raccolte che nel tempo:

- a) garantisca certezza nella continuità delle risorse destinate allo scopo;
- b) sdogani definitivamente lo scarto dalla clandestinità etica a cui risulta in qualche caso ridotto, assumendo quello status di “manutenzione ordinaria” che la voce francese *désherbage* rende in modo particolarmente efficace;
- c) valorizzi le diversità di missione dei singoli partner, traducendole in reali e non fittizie specializzazioni;
- d) tenda a rendere sempre più risicati i margini per gli acquisti “fuori scala”, rispondenti più agli interessi personali dei bibliotecari che alle reali esigenze del pubblico: acquisti che trovano ampia possibilità di manovra nelle situazioni di autoreferenzialità, ove non esistono forme di controllo incrociato sull'efficacia delle scelte condotte;
- e) permetta ai diversi partner di acquisire e consolidare nel tempo nuove competenze in merito alla ricchezza e complessità dell'offerta del mercato editoriale, padroneggiando da un punto di vista più “elevato” (perché virtualmente superiore a quello della singola biblioteca) gli opposti concetti di copertura informativa (*just in case*) e di rapidità di risposta a fronte dell'insorgere di una domanda di documentazione (*just in time*).

In particolare quest'ultimo obiettivo fornisce l'occasione per legare la costruzione di una politica integrata di sviluppo delle collezioni – che opera sul piano squisitamente culturale – alla definizione di strategie operative di relazioni commerciali con il mercato editoriale, in grado di far giocare la cooperazione anche come elemento facilitatore dell'acquisto, sia in termini di semplificazione delle procedure amministrative (ad esempio tramite l'accesso alle risultanze di gare o indagini di mercato prodotte da altri partner, evitando la proliferazione di attività amministrative spesso lente, costose e di scarsa efficacia finale), sia in termini di ottimizzazione delle posizioni di confronto col mercato editoriale (ad esempio tramite l'ottenimento di condizioni economiche più favorevoli al crescere del budget complessivo di spesa, tramite l'adozione di economie di scala ed in generale tramite ogni possibile azione di rafforzamento del “sistema delle biblioteche” nei confronti dei soggetti terzi).

Lo sviluppo coordinato delle raccolte non si limita, nello spirito e nella lettera delle *Linee guida*, alle sole monografie, ma si estende naturalmente a tutte le tipologie documentarie: dai seriali alle risorse multimediali, audiovisive ed elettroniche.

Un'area di particolare interesse per la cooperazione tra biblioteche pubbliche e biblioteche scolastiche, in questo ambito, è rappresentata dall'adozione di una politica consortile degli abbonamenti ai quotidiani e ai periodici cartacei e on line; si tratta di un ambito di lavoro che trova nell'ambiente della formazione superiore e universitaria il suo bacino

d'elezione, ma che già a partire dalla biblioteca della scuola primaria e dalla biblioteca pubblica di base dovrebbe trovare un primo livello di elaborazione e gestione.

Dobbiamo infatti ricordare che gli investimenti economici condotti per l'accensione degli abbonamenti ai periodici presentano una resa nulla o molto bassa, se ad essi non fa riscontro – proprio a livello di cooperazione – una politica di spoglio in grado di renderne conoscibili e quindi fruibili i contenuti informativi.

E' dunque strategico che in un'area cooperativa come quella di una provincia si possano definire protocolli di attività in grado di ripartire tra i diversi soggetti aderenti l'onere di gestire localmente lo spoglio di uno o più periodici, ottenendo in cambio il vantaggio di poter usufruire del prodotto del lavoro altrui, con l'effetto finale di fornire ai cittadini di quel territorio un servizio ad altissimo valore aggiunto, a costi contenuti e soprattutto sostenibile sul lungo periodo, anche quando gli entusiasmi della novità si sono spenti. Come scrivono le *Linee guida* fin dalla prima pagina dedicata agli aspetti più strategici del servizio: “La politica della biblioteca deve essere di ampio respiro e al tempo stesso realizzabile”.⁵

Lo sviluppo coordinato delle raccolte si estende, come preannunciato, anche ai documenti su supporti non cartacei e alla Rete, dando vita ad una ricca serie di conseguenze:

a) la gestione coordinata degli acquisti di componenti hardware e software, delle manutenzioni sistemiche, degli interventi di “pronto

⁵ Cfr. *Linee guida IFLA/Unesco per le biblioteche scolastiche*, cit., p. 27.

soccorso”, degli aggiornamenti di *release*, in un contesto di crescente complessità tecnologica al quale è improbabile poter rispondere in termini di moltiplicazioni di esperti informatici *in loco*,

b) la creazione e l’implemento di *Virtual Reference Desk* cooperativi, capaci di massimizzare gli effetti delle diversità esistenti tra i diversi partner e di valorizzarne le competenze individuali;

c) la creazione e l’implemento di servizi cooperativi di *reference on line*, aperti a tutti i soggetti o – più opportunamente – limitati agli utenti delle singole biblioteche cooperanti. Un interessante esempio di servizio di *reference* reso possibile dalla cooperazione è costituito dal progetto “Chiedi in biblioteca”, realizzato da alcuni anni in Toscana, grazie al lavoro congiunto di 15 biblioteche che sull’intero territorio regionale offrono un servizio continuativo di trattamento delle domande di informazione pervenute, usufruendo di particolari *bonus* regionali per la formazione specialistica e per l’acquisto di risorse informative e hardware.

Il tema della gestione cooperativa delle risorse informative si collega senza soluzione di continuità al successivo esempio offerto dalle *Linee guida* come possibile area di cooperazione tra biblioteche pubbliche e biblioteche scolastiche: **la cooperazione nello sviluppo di strumenti di apprendimento e di formazione degli utenti.**

In effetti questo è l’ambito più delicato di relazione fra le due tipologie bibliotecarie, perché apre alcune zone di sovrapposizione e ridondanza d’azione che tendono a rendere meno percettibili le diversità

di missione, a tutto vantaggio di una più generica e perciò rischiosa consonanza di intenti.

La “rivoluzione Internet” ha prodotto in un lasso di tempo breve fenomeni di risposta da parte della scuola e della biblioteca scolastica e pubblica che possono dirsi per certi versi rispondenti a questa logica di contaminazione: pensiamo al caso delle numerosissime proposte di istruzione bibliografica organizzate dalle biblioteche pubbliche per familiarizzare i ragazzi alla ricerca attraverso Internet, che si sono naturalmente trasformate in lezioni di alfabetizzazione informatica, nei casi in cui le scolaresche partecipanti non avessero al loro attivo un lavoro preparatorio condotto nella scuola, sia nei laboratori informatici (per acquisire le competenze di base sull’uso degli strumenti) sia nella biblioteca scolastica (per acquisire i primi rudimenti della ricerca informativa attraverso Internet).

E’ importante che la rivendicazione del primato della biblioteca pubblica sulle attività di animazione e promozione della lettura abbia come riscontro l’affermazione del primato della biblioteca scolastica nella fornitura ad ogni studente dell’armamentario di base per la competenza bibliografica e documentaria, in termini di:

- a) padronanza dello schema logico-concettuale di un percorso di ricerca;
- b) competenza nella gestione dei principali strumenti di mediazione informativa (i cataloghi, l’organizzazione fisica dei libri sugli scaffali, i repertori, etc.);

- c) capacità di attraversamento delle operazioni di selezione delle fonti di informazione (esami incrociati di rilevanza, proprietà e adeguatezza);
- d) abilità nel riconoscere le logiche di ordinamento delle informazioni nelle diverse fonti di informazione e applicarle per il reperimento delle notizie utili nel più breve tempo possibile e con il minimo dispendio di energia (ad esempio utilizzando con efficacia i diversi indici, effettuando il *browsing* del testo o aiutandosi con ipotesi euristiche in merito alla presunta disponibilità all'interno di un documento dell'informazione desiderata).

Attività di questo genere rientrano a pieno titolo nel campo esclusivo di applicazione della biblioteca scolastica, diventando appannaggio della biblioteca pubblica solo in regime di sostituzione.

Interventi congiunti tra biblioteca pubblica e scolastica trovano invece spazio in questo ambito, nel caso della definizione congiunta delle regole di funzionamento dei servizi, ricercando fin dove possibile quella comunanza di significati che ne esalta la continuità di scopi: dai testi dei regolamenti alla segnaletica, dall'adozione delle modalità di collocazione dei documenti sugli scaffali alla scelta del software di registrazione del prestito, dalla stesura delle *brochure* informative fino ad arrivare alla compilazione dei bollettini novità, tutti i “testi scritti” delle due biblioteche presentano una evidente componente didattica e formativa, e come tali sortirebbero maggiore efficacia se potessero essere prodotti in modalità strettamente coordinata.



Insegnamento n. 4: La centralità del marketing

L'ultimo insegnamento strategico che possiamo trarre dalla lettura delle *Linee guida* è rappresentato dall'affermazione di un forte rapporto tra politica di marketing e formazione degli utenti, nonché dall'assegnazione del marketing all'ambito della cooperazione possibile tra biblioteca pubblica e biblioteca scolastica.

Si tratta di una consistente novità, anche sul piano concettuale, che conferma la crescita di attenzione sui temi della promozione e del marketing che già aveva contrassegnato le *Linee guida* specificamente rivolte alle biblioteche pubbliche.⁶

In entrambi i documenti si sottolinea l'importanza di disporre di un **documento scritto** nel quale il soggetto titolare delle scelte direzionali dell'istituto dà forma compiuta ad una serie ben definita di strategie generali e obiettivi operativi su cui è chiamato a rendere conto in termini di scostamento positivo o negativo rispetto alle previsioni.

Uno degli aspetti salienti di questa impostazione del lavoro è rappresentato dallo sdoganamento della promozione dall'ambito della

⁶ Cfr. *Il servizio bibliotecario pubblico: linee guida IFLA/Unesco per lo sviluppo*, Roma, Associazione Italiana Biblioteche, 2002 (in particolare p. 82-96).

pubblicità e della propaganda, per farne una componente essenziale dell'azione formativa nei confronti degli utenti e del più generale accreditamento nei confronti della comunità nella quale la biblioteca è chiamata ad operare.

Da qui l'importanza quasi ossessiva che entrambe le Linee guida assegnano alle attività di guida e orientamento degli utenti: nella percezione della gente una istituzione che informa con rispetto, orienta con correttezza, risponde con continuità, giustifica i propri rifiuti con coerenza, acquisisce ogni giorno un credito cumulabile, che va a costituire le fondamenta della reputazione.

Il marketing ha appunto abituato a leggere il tema della reputazione in termini di “marchio”, lo straordinario *plus* di fiducia, stima e simpatia che i consumatori assegnano ai prodotti di una azienda, dopo avere tratto una esperienza positiva dal loro uso. Anche la biblioteca ha il diritto di aspirare a ricevere una simile investitura di affetto e di riconoscimento da parte dei propri frequentatori, facendo maturare in loro una naturale disposizione a fidarsi di ciò che essa è e a perdonarla per ciò che non riesce a essere.

Ogni biblioteca è diversa, ma è chiamata a cercare nella connessione con il sistema delle altre biblioteche non solo la forza della cooperazione nella fornitura dei servizi, ma anche e soprattutto la chiave di affermazione della propria missione di servizio.

Il motore di tutto non è *hardware*, ma *software* non le risorse economiche e strumentali di cui dispone, ma la cultura organizzativa che

la squadra-biblioteca è in grado di esprimere, e l'incidenza che tale cultura è in grado di avere sul clima organizzativo in cui è inserita.⁷

⁷ Cfr. MARIA STELLA RASETTI, *La biblioteca trasparente. L'istruzione all'utenza come strategia organizzativa*, Pisa, ETS, 2004 (in particolare p. 175 sgg.).