



**Privilegia Vallispolicelle, manoscritto del secondo quarto del XVI secolo; frontespizio e controfrontespizio interamente miniati (Biblioteca civica di Verona)**



**Horae ad usum romanum, Venezia, Nicolas Jenson (1475 ca.), stampa su pergamena, esemplare miniato**

Maria Stella Rasetti

**La biblioteca trasparente**

Pisa, Edizioni ETS, p. 198  
€ 15,00

Con lo stesso stile brillante e arguto per il quale la conoscono i lettori di “Biblioteche oggi”, Maria Stella Rasetti ha mandato in libreria un agile ma utilissimo volume in cui ci fa fare un balzo in avanti oltre le molte chiacchiere che si sentono qua e là sui “modelli” di biblioteca. Il libro propone una distinzione assai semplice: esistono le biblioteche “opache”, quelle utilizzabili solo grazie ai favori della persona giusta, in orari non resi noti, con patrimoni di consistenza e fruibilità oscure. Poi, esistono le biblioteche “trasparenti”, quelle dove tutto è ordinato e facilmente raggiungibile, ogni eccezione prevista e ogni dubbio è fugato. “Nella realtà pratica” scrive la Rasetti “non esiste la biblioteca completamente opaca (...) così come non esiste la biblioteca perfettamente trasparente (...). Le biblioteche reali si collocano ad un certo punto del percorso, più o meno lontano dagli estremi, e sono chiamate ad avanzare verso il limite della trasparenza.”

Non c'è dubbio che sia così, ma come facciamo ad avanzare *se non sappiamo dove ci troviamo?* Il problema della maggioranza delle biblioteche italiane è che non sanno dove collocarsi, nel lungo cammino verso la trasparenza, perché i loro dirigenti non si sono posti il problema e, qualora se lo ponessero, non saprebbero come risolverlo.

Malgrado siano passati oltre vent'anni da quando l'AIB organizzò un convegno nazionale dal titolo “I servizi

della biblioteca e l'utente” (Villasimius, 1984) potrei citarvi centinaia di bibliotecari che considerano gli utenti solo come potenziali problemi e, *trasparentemente*, fanno del loro meglio per scoraggiarli dal mettere piede nel loro personale deposito di libri, pagato dal contribuente e ribattezzato “biblioteca”. Per fortuna, altre migliaia di bibliotecari come Maria Stella Rasetti hanno invece fatto avanzare la riflessione sulla centralità del fruitore della biblioteca e si sono posti il problema di come rendere il cittadino autonomo nell'uso di questa struttura. Vorrei notare, *en passant*, che dal punto di vista dell'accessibilità per il cittadino le peggiori biblioteche sono comunque migliori delle migliori aziende sanitarie locali, dei migliori uffici dell'anagrafe o dei migliori servizi al pubblico statali o regionali: un po' di orgoglio di categoria, per favore!

Torniamo alla trasparenza: si tratta del risultato di un processo complesso, che coinvolge almeno quattro livelli:

- a) *orientamento alla biblioteca*: una buona segnaletica ecc.;
- b) *uso della biblioteca*: istruzioni chiare ed efficaci sull'uso dei cataloghi, le regole del prestito e della consultazione;
- c) *uso dei documenti*: informazioni sulla disponibilità degli strumenti di ricerca e consultazione;
- d) *tecniche e strategie di ricerca*: aiuti all'utente per utilizzare le fonti.

Come si vede, sono tutti problemi di comunicazione, ma la pubblica amministrazione ha adottato, e continua ad adottare, due approcci diametralmente opposti nella loro soluzione.



**Biblioteca regionale di Aosta**

Da una parte, sta la creazione di strutture come l'URP, il cui compito principale è proprio erigere una nuova barriera contro gli utenti per "evitare fastidi". Al cittadino viene sostanzialmente detto: "Sta tutto scritto nel cartello in fondo al corridoio, si arrangi". Dall'altra, si può invece (con enorme fatica) tentare di *trasformare* la macchina, facendo in modo che l'organizzazione, sia una biblioteca o un ospedale, comunichi con gli utenti come parte normale dell'erogazione del servizio.

Il modello adottato da molte biblioteche negli ultimi anni è stato quello del supermercato: libri a scaffale aperto, segnaletica efficace, riduzione del personale alle funzioni indispensabili, come le operazioni di prestito. Ma anche questo non basta più: in fondo, se al supermercato ci si accontenta di vendere i biscotti di una determinata marca, in biblioteca si vorrebbe invece mettere il cittadino in grado di scegliere il libro più utile per lui, quello che soddisfa meglio le sue necessità formative o ricreative. E, come ben si sa, le marche di biscotti sono poche decine,

mentre i libri sono milioni e milioni... Di qui la necessità di fare della biblioteca non uno "sportello" dove si ritirano libri invece che certificati, bensì "una cattedrale laica del consumo culturale, una piazza cittadina di rinnovata socialità, in cui le persone si recano per divertirsi, passare il tempo, ascoltare musica, sfogliare i giornali, far giocare i bambini" come scrive la Rasetti.

Questo obiettivo, tuttavia, richiede forti investimenti (culturali, organizzativi e finanziari) per rendere l'utente effettivamente autonomo. Non è sufficiente un cartello ben fatto al posto di uno scritto con il pennarello, occorre avere edifici pensati come biblioteche, i cui spazi appaiano familiari al cittadino, che quindi si orienterà facilmente. Occorrono strumenti con cui gli utenti abbiano già familiarità (i lettori di cd o di dvd, computer moderni, playstation). Occorrono tecnologie che liberino il personale da incombenze faticose e gli permettano di svolgere funzioni più qualificate e creative: macchine per l'autoprestito, chip per reperire il libro fuori posto.

Occorre, infine, coinvolgere gli utenti invece di farli dipendere da noi: i gruppi di mamme che si accordano per leggere storie ai bambini, i volontari che collaborano con la biblioteca nei servizi più semplici, gli sponsor che sostengono attività culturali. La biblioteca trasparente sarà tale quando sarà diventata non un servizio come l'ospedale o i pompieri, ma un luogo della *polis*, come la piazza. Un luogo dove ci si informa, si discute, si decide.

*Antonella Agnoli*

Biblioteca San Giovanni  
Pesaro

[a.agnoli@comune.pesaro.ps.it](mailto:a.agnoli@comune.pesaro.ps.it)