

## Interagire con le aziende sul territorio

Fondato nel 1997 per erogare servizi di secondo livello alle biblioteche del Nord-Ovest Milano, CSBNO - Culture Socialità Biblioteche Network Operativo ha rapidamente raggiunto un tale livello di razionalizzazione di queste funzioni da poter allargare il proprio campo di azione, facendosi interprete e promotore di una nuova concezione di servizio.

In quel momento storico, i discorsi sempre più frequenti sulla cosiddetta crisi di identità della biblioteca, i quesiti riguardanti le sue prospettive future e, almeno nel contesto italiano, la tendenza inesorabile alla diminuzione delle risorse disponibili, rendevano urgente l'individuazione di una via attraverso la quale tutte le biblioteche, di qualsiasi dimensione, potessero continuare a essere rilevanti per i cittadini e agli occhi degli amministratori.

Attraverso numerosi progetti, iniziative e un dialogo non sempre facile con la comunità professionale, CSBNO ha creato i presupposti per un rinnovamento lungo due direttrici: innanzitutto, l'ampliamento dell'offerta, finalizzato a mettere a disposizione dei cittadini proposte non esclusivamente librerie, ma anche innovative e legate, ad esempio, alla formazione (lingue, informatica, attività per il tempo libero), all'arte (Artoteca) e allo svago (Gaming zone); in secondo luogo, la diversificazione delle modalità di

fruizione, introducendo esperienze interattive (come "Pianoforte in biblioteca") o immersive (quali le visite artistiche e culturali).

Da questo punto di vista, la diffusione di fablab e makerspace, vere e proprie comunità di condivisione *peer to peer* del sapere tecnologico, ha rappresentato probabilmente un traguardo senza precedenti in termini di coinvolgimento e protagonismo del pubblico, o almeno di quella parte di esso chiamata per la prima volta non solo ad apprendere e sviluppare competenze, ma anche a collaborare alla realizzazione concreta di progetti comuni.

La caratteristica evidente del percorso descritto risiede in un deciso spostamento dell'attenzione dei bibliotecari dal patrimonio documentale alle persone e alle loro molteplici esigenze quotidiane; da ciò discende la necessità di trasformare le biblioteche, luoghi pensati per rispondere esclusivamente a bisogni di carattere informativo, in spazi ibridi di studio, lavoro, relax, scoperta, creazione, incontro, dialogo e partecipazione.

In tale contesto, un ulteriore passaggio evolutivo nella qualità e nella sostanza dell'interazione con i cittadini, soprattutto per quanto concerne l'attivazione di comunità, si è avuto con lo studio e la diffusione tra gli operatori di metodologie di progettazione human-centered, come il Design thinking for libraries (per il quale CSBNO è stato capofila di un progetto europeo tra il 2016 e il 2018). La promozione da parte di CSBNO di questo tipo di strumenti, finora in gran parte inediti in Italia all'interno del nostro settore, ha messo i bibliotecari della rete nella condizione di incominciare a disegnare le proprie proposte assumendo il punto di vista degli utilizzatori finali. Al tempo stesso, chiamati a partecipare in maniera attiva a diverse fasi della progettazione di servizi, di campagne di comunicazione o al ripensamento di spazi, i cittadini mostrano un forte coinvolgimento emotivo e una sorta di compartecipazione al buon esito del progetto, acquisendo, inoltre, maggiore consapevolezza e rispetto nei riguardi delle esigenze diverse dalle proprie espresse da altri persone.

### Il CSBNO per le imprese

Rispetto a quanto fin qui tratteggiato, l'avvio del progetto CSBNO per l'Impresa, risalente al 2017, ha

apportato una grande novità, soprattutto nella misura in cui ha messo in discussione la consuetudine in virtù della quale l'utilizzatore, oggetto e soggetto delle biblioteche, è sempre e quasi esclusivamente il singolo cittadino.

Tradizionalmente, nel nostro paese, il rapporto tra biblioteche e aziende è ostacolato dalla complessa dinamica relazionale tra la dimensione pubblica e quella privata. In questo senso, la sua peculiare configurazione giuridica di azienda speciale ha conferito un prezioso vantaggio a CSBNO, che, grazie ad essa, pur appartenendo all'ambito pubblico, è parzialmente compartecipe di istituzioni e modalità di stampo quasi privatistico e, soprattutto, ha sviluppato e custodito con orgoglio una spiccata consapevolezza del proprio portato imprenditoriale, tanto da farne, nel corso del tempo un vero e proprio elemento distintivo all'interno del segmento bibliotecario e culturale.

In quanto azienda, CSBNO mantiene rapporti con imprese di ogni dimensione e settore; con alcune di esse, inoltre, siede a tavoli di concertazione e collaborazione come quelli di Federculture, Confservizi e Confindustria. Oltre a produrre evidenti vantaggi in termini di relazioni, ciò ha agevolato una conoscenza approfondita della natura e delle esigenze delle imprese. L'analisi di queste ultime ha consentito di rilevare alcune importanti tendenze esistenti nel mondo imprenditoriale, a partire dalle quali sono stati delineati cinque diversi ambiti di servizi, erogabili in collaborazione con le biblioteche o al loro interno.

Un filone di particolare successo è quello delle biblioteche in azienda, come dimostrato anche dalla nutri-

ta partecipazione all'evento che CSBNO ha dedicato al tema in occasione del Convegno delle Stelline 2019. Sebbene a prima vista la creazione di biblioteche aziendali possa apparire un risultato di retroguardia – ancor più se si considera che, in Italia, i pochi rapporti tra biblioteche e imprese paiono limitarsi alla collezione, ad alcuni servizi di reference e a poco altro – in realtà essa ha una certa rilevanza. Innanzitutto, risponde a una precisa esigenza delle imprese, incoraggiate sul piano normativo a investire in modo significativo in politiche di welfare culturale, ma anche convinte che benessere lavorativo e creatività dei dipendenti siano fattori decisivi per il successo, l'innovazione e la competitività.

Luogo aperto, simbolico e caratterizzante, tanto per lo spazio fisico, quanto per la percezione della cultura organizzativa e dell'identità dell'azienda, una biblioteca aziendale è in grado di realizzare il potenziale di trasformazione inespresso di un luogo di lavoro, accostando alle logiche di produttività processi culturali generativi e innescando un flusso virtuoso di sinergie, scambi e interazioni.

Nella prospettiva della rete bibliotecaria, un'iniziativa di questo tipo dimostra come anche il servizio tradizionale possa essere efficiente, capillare e vicino alle persone, analogamente a quello offerto dai grandi operatori internazionali della distribuzione (i prestiti arrivano direttamente sulla scrivania del lavoratore, proprio come le consegne di Amazon); al tempo stesso, la biblioteca in azienda è un ulteriore snodo della rete e contribuisce in una certa misura alla crescita del patrimonio collettivo, in un periodo nel quale a que-

<p><b>Diffusione della cultura d'impresa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• biblioteca dedicata</li> <li>• formazione ed e-learning</li> <li>• eventi culturali</li> <li>• brunch/aperitivi e incontri tematici</li> </ul>	<p><b>Eventi e location</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• eventi aziendali</li> <li>• affitto sale o spazi di pregio</li> <li>• wi-fi, service, assistenza</li> </ul>	<p><b>Network e innovazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• data base delle imprese</li> <li>• incontro fra le imprese del territorio</li> <li>• sportello consulenze</li> <li>• maker space</li> <li>• crowdfunding</li> </ul>
<p><b>Welfare aziendale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• biblioteca in azienda</li> <li>• eventi e attività per i dipendenti</li> <li>• gestione spazi comuni</li> </ul>	<p><b>Gestione documentale e comunicazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gestione archivio documentale</li> <li>• digitalizzazione documenti</li> <li>• sistemi di comunicazione aziendali</li> </ul>	

sta finalità sono destinate risorse sempre più scarse. Una biblioteca aziendale, inoltre, può essere motore di grandi iniziative. È il caso della biblioteca Covisian di Milano Valtorta, realizzata e gestita da CSBNO come diverse realtà analoghe, grazie al cui impulso ha preso consistenza l'idea di un concorso poetico nazionale aperto ai lavoratori di tutte le sedi italiane della compagnia. I componimenti dei partecipanti, valutati dal poeta Arnoldo Mosca Mondadori, dallo scrittore Gianni Biondillo e dal giornalista Maurizio Principato, sono stati raccolti in un libretto a testimonianza di una vicenda rara, il percorso illuminato e virtuoso condotto da un'azienda leader di un settore altamente competitivo.

Come si può comprendere, è difficilissimo stimare gli effetti sulla comunità delle trasformazioni in atto nelle biblioteche CSBNO e gli eventuali benefici derivanti dal progetto per le imprese, sia secondo i comuni misuratori propri del nostro settore sia mediante parametri di altro tipo. Sicuramente qualche indicazione in tal senso è a nostra disposizione, specialmente a partire dall'avvio della Campagna +TECA, iniziativa attraverso la quale le biblioteche CSBNO raccolgono fondi e promuovono presso il pubblico il proprio modello di servizio, riassunto nel claim "La biblioteca è di più".

Dal 2014, la rete ha raccolto 258.100 euro (dato aggiornato al 31/5/2019, equivalente a più di 25.000 sostenitori su una media annuale di circa 90.000 utenti attivi) provenienti da sottoscrizioni volontarie della tessera di sostegno da parte dei cittadini, oltre a 151.340 euro derivanti da erogazioni liberali di aziende in forma di Art Bonus, a favore di progetti CSBNO quali Biblioteca digitale, Artoteca e Pianoforte in biblioteca.

Grazie a questa opera di attivazione, le biblioteche hanno iniziato a contare i cittadini sulla cui fedeltà possono fare affidamento a supporto di azioni concrete. Quando nel 2016 il Governo italiano lanciò la "Campagna Bellezza", con la quale intendeva finanziare i piccoli gioielli architettonici e culturali italiani, CSBNO invitò il pubblico a votare per le biblioteche e per la rete bibliotecaria. L'appello generò in modo sorprendente più di 6.000 preferenze espresse via email nell'ambito di un'iniziativa che, nel suo complesso, produsse circa 139.000 voti in tutta Italia, distribuiti tra una platea fortemente polverizzata di destinatari.

I risultati sono evidenti anche in termini di mutamento di approccio da parte degli amministratori e della classe politica locale rispetto al tema della biblioteca e della sua funzione; negli interventi e nelle votazioni espresse nell'ambito dell'assemblea consortile, infatti, l'immagine un tempo prevalente delle biblioteche come luoghi dedicati esclusivamente ai libri, allo studio e al silenzio, ha oramai lasciato il posto a quella di un servizio amichevole, vicino ai bisogni del cittadino e centrale per crescita della comunità.

Questo percorso, inoltre, ha spinto CSBNO e la rete a ricercare soggetti affini in Italia e all'estero, portando alla nascita di partnership di primo piano, come, tra le altre, quelle con la Chicago Public Library (Stati Uniti),

Dokk1 (Danimarca), Progress Foundation (Romania) e The Smart City Association (Italia), nonché all'attivazione di esperienze cooperative di alto profilo, quale Rete delle Reti, iniziativa finalizzata al superamento della frammentarietà nel settore bibliotecario e alla costruzione di un piano di condivisione a supporto di progetti, azioni di pressione, advocacy ecc.

Proprio dall'humus descritto, fatto di ibridazione degli spazi, compenetrazione dei servizi e pratiche human-centered, germoglieranno i prossimi sviluppi delle biblioteche CSBNO, anche in rapporto con le imprese. In questa prospettiva suscita grande interesse l'esperienza di ricerca e sviluppo realizzata nei cosiddetti *living lab*, di cui stiamo studiando le prime applicazioni al nostro segmento, nella speranza che le biblioteche possano evolvere in ecosistemi di innovazione aperta, dove soggetti pubblici e privati incontrino i cittadini, allo scopo di generare soluzioni rivoluzionarie e a misura d'uomo per i problemi di rilevanza sociale e per le principali domande del mercato.

**GIANNI STEFANINI**

Direttore generale CSBNO  
gianni.stefanini@csbno.telnet.it

**RICCARDO DEMICELIS**

CSBNO  
riccardo.demicelis@csbno.telnet.it



**DOI: 10.3302/0392-8586-202004-032-1**