

# L'informazione di comunità tra e-government e democrazia elettronica

FERNANDO VENTURINI

Biblioteca della Camera dei deputati  
venturini\_f@camera.it

---

## Ancora sulle biblioteche pubbliche come supporto alla partecipazione democratica

---

Torno su questo tema che ho già affrontato, più o meno direttamente,<sup>1</sup> perché forse oggi presenta degli aspetti nuovi, legati al contesto politico e sociale di questi ultimi anni, oltre che all'evoluzione della rete. Mi sembra inoltre che il tema potrebbe far parte, a buon diritto, del più generale dibattito sul ruolo delle biblioteche di pubblica lettura, in particolare nel nostro paese, e mi piacerebbe suscitare opinioni e riflessioni da parte di colleghi che le conoscono molto meglio di me. Da questo punto di vista, la sede di "Biblioteche oggi" è la più adatta.

### Biblioteche pubbliche e valori della cittadinanza: dall'informazione di comunità all'e-democracy

Che la missione delle biblioteche pubbliche sia legata in modo molto stretto allo sviluppo dei valori della cittadinanza è certo ed è una parte, storicamente documentata, del modello di *public library* affermatosi in Gran Bretagna e negli Stati Uniti a metà Ottocento. In quel momento, si è detto, nasce la biblioteca come servizio pubblico rivolto alla cittadinanza e, nello specifico, come "servizio pubblico locale"<sup>2</sup> il cui fine generale, in ultima analisi, è quello di favorire l'integrazione culturale nella nuova società urbana nata dalla rivoluzione industriale. Con la biblioteca pubblica prende forma l'utenza della biblioteca nel senso moderno: non una categoria di studiosi ma, potenzialmente, l'insieme dei cittadini e contribuenti che vive in un'area amministrativa. Il legame con la contribuzione e con l'appartenenza a una comunità politica rende la biblio-

teca pubblica soggetto e oggetto di sollecitazioni e interazioni molto forti con il territorio e con la porzione di società in cui è collocata. Non a caso, nasce in quel momento anche il servizio di reference nel significato moderno dell'espressione. Per rendersene conto, basta leggere il capitolo introduttivo del libro di Elena Boretti sui servizi di informazione nella biblioteca pubblica.<sup>3</sup> Come un'antenna sensibilissima, questo servizio si è trasformato nel tempo e arricchito in relazione all'evoluzione dei supporti, degli strumenti di comunicazione, dei bisogni, ma anche delle abitudini, dei propri utenti potenziali e delle comunità amministrative di riferimento. E quando il libro non è stato più l'unico strumento di conoscenza e trasmissione dell'informazione, la biblioteca ha messo in primo piano la funzione informativa fino al punto di far dire al manifesto UNESCO per le biblioteche pubbliche del 1995 che "la biblioteca pubblica è il centro informativo locale che rende prontamente disponibile per i suoi utenti ogni genere di conoscenza e informazione".<sup>4</sup>

Date queste premesse, non può stupire la sorpresa di Francesco Barberi, nel 1967, di fronte al fatto che in Inghilterra l'ufficio informazioni delle biblioteche pubbliche fosse in realtà l'ufficio informazioni del Comune.<sup>5</sup> Già in quegli anni così lontani la *public library* era anche veicolo di informazioni sull'attività e le procedure dell'ente locale di riferimento. In seguito, in una fase storica di *welfare state* maturo, questa funzione viene messa a fuoco, con più precisione, dalla letteratura biblioteconomica anglosassone attraverso il concetto di *community information*. Joseph C. Donohue proponeva negli anni Settanta una definizione di *community*

*information* ancora efficace, tutto sommato, composta di due tipologie di informazione: la *survival information* (legata alla vita quotidiana del cittadino: salute, lavoro, fisco, diritti politici ecc.) e la *citizen action information* (legata alla partecipazione del cittadino ai processi decisionali all'interno della propria comunità).<sup>6</sup>

La rete ha successivamente amplificato e in parte modificato questi elementi. Prima di tutto, attraverso Internet, il cittadino è divenuto terminale di una serie di servizi amministrativi che provengono dai più diversi livelli di governo. Nella pratica le cose sono spesso più complicate di quanto si possa credere ma, potenzialmente, nel nostro computer si concentrano gli uffici e le procedure di tutti i livelli di governo e di tutti i processi decisionali che ci possono riguardare. Poi, nel web emergono e trovano visibilità non solo le articolazioni amministrative ma anche tutte le diverse forme di partecipazione sociale, l'associazionismo, i comitati, il volontariato, con potenzialità di interazione e di aggregazione impensabili in precedenza.

Infine, chiunque può accedere a una varietà e quantità di informazioni amministrative e politiche di ogni tipo e livello. È questo l'elemento che fa veramente la differenza: il grande patrimonio informativo di interesse pubblico che viene reso disponibile anche in virtù delle politiche di trasparenza e open government che si sono sviluppate negli ultimi anni. Oggi, tra gli addetti ai lavori, ma anche nell'opinione pubblica, questa tendenza prende la forma dei Big data, degli Open data e del Web semantico, in particolare dopo l'Open Government Directive del dicembre 2009, voluta dal presidente degli Stati Uniti,<sup>7</sup> anche se occorre non dimenticare che il *Libro bianco* dell'Unione europea sull'informazione del settore pubblico risale al 1998.

In questa nuova situazione, le *public libraries* hanno cercato di ritagliare un proprio ruolo reinterpretando l'informazione di comunità. Senza sprecare troppe citazioni basta utilizzare i documenti dei massimi organismi rappresentativi delle biblioteche come le *IFLA/UNESCO Internet Manifesto Guidelines*, approvate nel 2002, che alla sezione *E-services, e-governance and e-democracy* declinano i compiti delle biblioteche in questo campo:

Libraries in addition to all their well-recognised roles in education, leisure and research, have an important, and not always fully-acknowledged, role to play in taking citizens from awareness to empowerment. Access to Internet and other forms of information technology services are at the centre of this role.

Libraries must contribute to democracy by playing a bridging role in the state-citizen relationship, particularly through the promotion of e-governance for the community. Furthermore, libraries should supplement and strengthen e-government through the provision of materials that will stimulate e-democracy: including materials created by campaigning organisations, lobbying groups, and political parties representing the whole spectrum of opinion.<sup>8</sup>

Non si parla più di informazione di comunità (*survival information* e *citizen action information*), bensì di *e-government services* e di *e-democracy*, ma la sostanza non cambia molto. Piuttosto va detto che il rilievo di queste funzioni si è accresciuto, negli ultimi anni. Da un lato si moltiplicano analisi che vanno alla ricerca di luoghi fisici "neutrali" dove le istituzioni e i cittadini possano comunicare a un livello accessibile a chiunque e li collocano, peraltro, nelle biblioteche.<sup>9</sup> Dall'altro, in conseguenza della crisi economica, le più recenti indagini in area anglosassone sottolineano l'accresciuto utilizzo delle biblioteche da parte di persone in difficoltà economica, che trovano in biblioteca un supporto per quella *survival* (qui l'aggettivo inglese si rivela molto adatto) *information* di cui hanno bisogno (accesso ai servizi sociali, opportunità di lavoro, salute ecc.).<sup>10</sup> C'è da notare che, molto spesso, questi servizi sono realizzati in stretta collaborazione con gli uffici pubblici, da cui provengono volontari che sono in grado di assistere i cittadini (a basso reddito, oppure con disabilità o semplicemente anziani) nell'affrontare adempimenti amministrativi delicati: tipica l'assistenza per la dichiarazione dei redditi che, per esempio, presso la New York Public Library, è svolta a vari livelli con l'ausilio di volontari dell'Internal Revenue Service per cittadini che non superano un certo reddito.<sup>11</sup> Ovviamente tutto si tiene: in queste situazioni le biblioteche diventano terminali sul territorio di un'amministrazione sufficientemente efficiente da essere in grado di attivare servizi mirati a categorie particolari di utenti.

### [In Italia: e-government e biblioteche, un incontro mai avvenuto](#)

Veniamo ora all'Italia. È sufficiente riprendere il libro di Elena Boretti già citato per rendersi conto che l'informazione di comunità è un'attività quasi clandestina nelle nostre biblioteche pubbliche: se esiste, esiste come attività svolta al di fuori della nomenclatura delle funzioni, non programmata, non misurata, non dibattuta all'interno della letteratura professionale. È

esistita ed esiste, in quanto certamente vi sono stati (e vi sono) utenti che ne hanno bisogno, ma è come se le biblioteche svolgessero tale funzione come supplenti poco convinte e poco gradite. La questione meriterebbe un approfondimento; comunque si può partire da una constatazione di fondo che è stata espressa qualche anno fa da Claudio Leombroni:<sup>12</sup> all'inizio degli anni Novanta la professione bibliotecaria italiana ha rifiutato di mettersi in gioco di fronte alla rivoluzione della rete, che stava investendo le pubbliche amministrazioni, non si crearono "vincoli di alleanza" tra le biblioteche e le reti civiche; la creazione degli URP segna il momento in cui la comunità professionale italiana rifiuta la *civic librarianship* e rinuncia all'informazione di comunità. Personalmente ritengo che sia poco realistico pensare che in Italia i progetti di apertura e modernizzazione delle amministrazioni pubbliche potessero far leva sulle biblioteche per mettere in piedi un servizio di accesso unificato all'informazione amministrativa, però è vero che non si è neanche cercato di stabilire un qualche legame,

se non un coordinamento o un "alleanza", tra biblioteche, URP e altri soggetti che erogano informazioni amministrative. L'unico legame consolidato con i servizi amministrativi appare quello con gli sportelli *Informagiovani* che, per quanto si può constatare in rete, sono spesso collocati all'interno delle biblioteche comunali.<sup>13</sup> Per il resto non c'è molto. Si può citare un esempio ben riuscito di guida ai servizi sul lavoro realizzato dalla Biblioteca del comune di Albino, in collaborazione con il Progetto lavoro della Provincia di Bergamo.<sup>14</sup> Quello che molte biblioteche pubbliche hanno fatto (e fanno) è, quando necessario, rinviare agli uffici pubblici competenti, soprattutto di ente locale, il cittadino/utente alle prese con le più diverse incombenze amministrative. Ma, in generale, l'idea di utilizzare (anche) le biblioteche per consentire o facilitare l'accesso dei cittadini (più poveri, meno esperti o meno attrezzati tecnologicamente oppure, semplicemente, poco informati), alle procedure amministrative che si svolgono sul

web non ha mai incontrato alcun interesse e, anzi, si può dire che è sempre stata considerata una forzatura se non una stravaganza. È da ritenere che gli utenti stessi la considerino tale. Secondo me, ciò deriva dal semplice motivo che, non avendo mai svolto un ruolo di questo tipo prima della rivoluzione della rete, le biblioteche non potevano pretendere di – né potevano avere le credenziali per – svolgerlo dopo. Del resto, come si è detto, il tema è quasi assente nella letteratura professionale italiana, nonostante sia costantemente citato nei documenti di indirizzo approvati a livello IFLA, per

ultimo nella *Dichiarazione di Lione per l'accesso all'informazione e allo sviluppo*.<sup>15</sup> Questo vale non solo per coloro che insistono sulla specificità del modello italiano di biblioteca civica, che non può essere allontanato dal libro per diventare un'istituzione *bon à tout faire* o, comunque, tendono a interpretare, con sfumature diverse, le funzioni della biblioteca intorno alla mediazione documentaria e informativa.<sup>16</sup> A ben vedere, il tema è trascurato anche da coloro che escono dagli schemi biblioteconomici tradizionali e disegnano la

biblioteca come spazio pubblico di socialità e di apertura alle più diverse forme di partecipazione e di interazione, anche a carattere ludico.<sup>17</sup> Ciò non significa, come già accennato, che nessun utente utilizzi la connessione di rete in biblioteca per una pratica amministrativa o per scaricare la modulistica ma, a parte casi sporadici, non vi è abitudine, non vi è consapevolezza da parte degli operatori, non vi è investimento: in sostanza non vi è servizio.

Del resto non è solo "colpa" delle biblioteche. Le politiche di *e-government* e di sviluppo del digitale nel nostro paese hanno tenuto (tengono) in qualche conto le biblioteche? La risposta è facile. Tutta la politica dell'*e-government* italiano si è sempre collocata su due versanti: quello della disintermediazione ("dalle code al click", per usare il titolo del programma – e di un famoso opuscolo – dell'allora ministro Lucio Stanca) e quello della digitalizzazione come strumento per "forzare" la riforma di un'amministrazione ritenuta sostanzialmen-



Il servizio di comunità nella segnaletica del Sistema Bibliotecario del Vimercatese

te inerte dalla politica. Questa è stata l'impostazione della riforma Brunetta, la più ambiziosa e strutturata. Non sembra che la riforma avviata dalla ministra Madia abbia caratteristiche diverse. Se mai, nella riforma Brunetta, c'era l'identificazione delle cosiddette "reti amiche", cioè le reti di sportelli postali o delle tabaccherie per svolgere una serie di pratiche amministrative (dal rinnovo del passaporto al pagamento dei contributi della colf), ma tra le reti amiche non è mai stata contemplata la rete delle biblioteche. Talvolta le biblioteche sono menzionate nelle leggi regionali sulla diffusione dell'informazione amministrativa e sulla comunicazione pubblica, ma si tratta sempre di riferimenti legati alla disponibilità di pubblicazioni ufficiali.<sup>18</sup> Bisogna aggiungere che, nella situazione così descritta, la crisi economica e le difficoltà degli enti locali rischiano di sparigliare le carte, perché la spinta all'accorpamento dei servizi, alla ricerca di sinergie tra gli uffici può trascinare le biblioteche alla condivisione di spazi con altri servizi o a integrarsi con altre attività "informati-ve" limitrofe o ritenute tali.

### Democrazia elettronica e civic information literacy in Italia

Anche per quanto riguarda l'Italia, ora spostiamo l'attenzione dall'*e-government* a quella che è definita sinteticamente "democrazia elettronica", con un'espressione che, come è noto, può riferirsi a cose molto diverse. In questo caso non si tratta di sostituire le code con un click. Si tratta di costruire modalità nuove di interazione tra apparati di governo e società attraverso forme di informazione, di consultazione e di partecipazione attiva che utilizzino i nuovi media e che consentano ai cittadini di prendere parte al processo decisionale o almeno di controllarlo e valutarlo. Nella costruzione della cittadinanza, a cui le biblioteche contribuiscono, vi è anche, certamente, il rapporto con i vari centri decisionali, la conoscenza delle agende e delle procedure e, quando possibile, la partecipazione alle decisioni stesse laddove investono beni comuni o hanno comunque un carattere generale.

Questa funzione ha la specifica caratteristica di svilupparsi intorno ai documenti e alle raccolte di dati: più dell'*e-government*, dove i dati sono essenziali ma sono meno visibili e operano nel *back office*, la democrazia elettronica si nutre di informazioni e di documenti che alimentano, in tutte le loro fasi, i diversi momenti partecipativi. Utilizzando la metafora pre-

sente in un citatissimo rapporto OCDE del 2001,<sup>19</sup> le informazioni costituiscono il ponte tra strutture di governo e società civile su cui passano la consultazione e la partecipazione in forte correlazione con il tema dei dati aperti, dell'*open government* e della trasparenza. È evidente che nella redazione di una petizione o di un progetto di legge di iniziativa popolare, nell'avvio di un processo di bilancio partecipativo, nelle iniziative di dibattito pubblico su progetti di intervento sul territorio, l'elaborazione, il confronto e l'analisi di documenti e la piena disponibilità, nella fase istruttoria, dei dati in possesso degli uffici amministrativi sono molto importanti, fino alla fase del momento decisionale. Lo dimostra il rilievo che hanno i profili dell'informazione e della documentazione nella recente legge della Regione Toscana sulla promozione della partecipazione all'elaborazione delle politiche regionali.<sup>20</sup> Del resto, questo è un terreno su cui negli ultimi anni si è scritto e parlato molto, anche sulla scia dell'impatto mediatico del Movimento 5 Stelle. I governi più recenti, soprattutto dal governo Monti in poi, hanno cercato, in modo un po' confuso, di creare le condizioni normative e organizzative per favorire i processi di consultazione e partecipazione, anche sulla scia delle politiche europee in questo campo. È stato detto da un noto commentatore dei fatti istituzionali che un tempo, per risolvere i problemi, si creava una commissione di studio e oggi, invece, si apre una consultazione.<sup>21</sup> Al di là dei limiti di queste recenti iniziative governative, spesso avviate per motivi di immagine, le regioni e gli enti locali hanno una tradizione di attività e di strumenti per promuovere la partecipazione dei cittadini alla vita delle amministrazioni pubbliche più ampia e consolidata.<sup>22</sup>

C'è da aggiungere che la rete ha soprattutto potenziato la voce della società civile: insieme alle iniziative provenienti dalle amministrazioni o dalle assemblee locali, nascono e operano attraverso la rete i soggetti che fuori dalla famiglia, dallo Stato e dal mercato si associano, anche temporaneamente, per promuovere interessi comuni: associazioni del terzo settore, comitati, osservatori civici e sulla legalità, sul bilancio, conferenze urbane ecc.

A questa realtà non può restare indifferente la biblioteca intesa come "luogo di libertà urbana" che può "fare da *trait-d'union* con altre istituzioni culturali, dare voce a gruppi e associazioni, stimolare l'azione collettiva".<sup>23</sup> Il rapporto con i propri utenti (reali e soprattutto potenziali), intesi come cittadini, può arricchir-



si in una prospettiva di diffusione e di potenziamento della partecipazione. I versanti sono due: da un lato le biblioteche possono creare occasioni di conoscenza e di contatto con i documenti pubblici di cui si parla, o che hanno rilevanza per la propria comunità, con i relativi processi decisionali, con le iniziative delle amministrazioni locali in termini di mobilitazione ecc. Nel fare questo le biblioteche possono muoversi in coordinamento con gli uffici pubblici del proprio ente di riferimento oppure per iniziative proprie.

Dall'altro lato, le biblioteche pubbliche possono lavorare con l'informazione pubblica come parte dei programmi di information literacy. In questo caso potremmo parlare di *civic information literacy*, ma la sostanza non cambia e conduce alla necessità di creare consapevolezza e competenza in cittadini ormai immersi nelle nuove tecnologie di rete (*networked citizens*):<sup>24</sup> consape-

volezza delle nuove possibilità di interazione dei nuovi media con le istituzioni pubbliche, consapevolezza della complessità dei documenti pubblici e delle loro interrelazioni. Nel recente volume di Laura Ballestra sull'information literacy il focus è proprio questo: la biblioteca può svolgere un ruolo attivo nell'educazione dei cittadini "insegnando la natura complessa e inesauribile dei

documenti e a interagire con questi [...], la documentazione e il documentarsi, ecco ciò che i bibliotecari possono insegnare alle nuove generazioni".<sup>25</sup> Questo obiettivo può essere declinato sul piano dell'educazione civica, della conoscenza degli strumenti di *e-democracy* che sono a disposizione sia sul piano nazionale che sul piano locale, reinterpretando e mettendo in pratica sul piano della competenza informativa spunti presenti nel recente *Programma nazionale per la cultura, la formazione e le competenze digitali: linee guida, indicazioni strategiche e operative* (maggio 2014), in applicazione di uno dei pilastri dell'Agenda digitale europea, quello del più generale tema della *digital literacy*.<sup>26</sup> Del resto nessuno ricorda che sia l'alfabetizzazione informatica, sia l'uso delle nuove tecnologie per favorire la partecipazione democratica dei cittadini stanno scritti a chiare lettere nel *Codice dell'amministrazione digitale* fin dal 2005.<sup>27</sup> Si può aggiungere che il tema della *civic education* come ogget-

to di information literacy da parte delle biblioteche è stato approfondito, negli ultimi anni, soprattutto con riferimento ai paesi in via di sviluppo, come dimostra un recente evento dell'IFLA.<sup>28</sup>

### Riflessioni e ipotesi su un servizio forse possibile

Al di là delle mode che vengono dall'estero, c'è la possibilità concreta che in Italia le biblioteche pubbliche diano un loro contributo a stimolare la partecipazione pubblica e la conoscenza delle tematiche civili, in una parola a rafforzare la cittadinanza? Difficile rispondere: ogni biblioteca ha le sue peculiarità, conosce (o dovrebbe conoscere) il territorio in cui vive e il proprio bacino di utenti. Può darsi – anzi è certo – che questa attività si svolga già nelle nostre biblioteche in qualche modo, magari in forma episodica oppure non pienamente consapevole. Darle un nome e un cognome potrebbe essere comunque utile. Anche la preparazione dei bibliotecari rappresenta un elemento critico, poiché è evidente che per alcune attività è necessaria un'adeguata conoscenza dei documenti pubblici, delle fonti per il loro



Dal sito della agenda digitale per l'Europa

reperimento in rete e la padronanza di alcuni meccanismi istituzionali. Le competenze possono essere acquisite, ma può darsi che la situazione delle nostre biblioteche, sia in termini di risorse che in termini di caratteristiche della domanda da parte dell'utenza,<sup>29</sup> rendano del tutto irrealistiche certe ipotesi.

In ogni caso non è possibile fornire ricette. È possibile invece offrire "ingredienti" da utilizzare per arricchire l'offerta o fare sperimentazioni a livello di singola biblioteca o di consorzio. A questo scopo, provo a svolgere alcune riflessioni su possibili, concreti, esempi di *civic information literacy* oppure di sensibilizzazione dell'utenza delle biblioteche pubbliche sulle tematiche e sulle iniziative di partecipazione e di democrazia elettronica. Su questo mi piacerebbe conoscere l'orientamento dei colleghi e avere informazioni su esperienze e iniziative in corso, oltre alle pochissime che sono in grado di citare.

In termini generali, il punto di partenza è la convinzione che ogni biblioteca pubblica debba conoscere il tessuto di partecipazione civica del proprio territorio. Questo significa almeno due cose: in primo luogo conoscere le questioni più controverse della vita amministrativa locale (opere urbanistiche, opere e attività economiche ad alto impatto ambientale, questioni sociali ecc.) e documentarle, io credo, anche attraverso la segnalazione e la raccolta dei documenti che alimentano e accompagnano i dibattiti. Ogni biblioteca civica italiana è il luogo privilegiato per conoscere la storia delle città e delle comunità, e in questa storia vi sono le grandi e meno grandi questioni politiche, amministrative, urbanistiche, sociali che si riflettono nella struttura delle collezioni, nelle donazioni, nei fondi di opuscoli, di materiale fotografico, carteggi e molto altro. Si può ritenere che questo aspetto non si debba perdere ora che i dibattiti e le questioni percorrono la rete e l'interazione tra potere pubblico e società civile assume vesti nuove a cui la biblioteca non può restare estranea. Provo a entrare maggiormente nel dettaglio delle diverse attività suddivise per tipologia e premetto alcune considerazioni di ordine generale, a cui in parte ho già accennato.

Chi entra in biblioteca dovrebbe poter conoscere la realtà dell'attivismo civico del proprio territorio, ed è quindi necessario che la biblioteca ne abbia una mappa, che vi siano contatti e tutte le possibili collaborazioni con questi soggetti (associazionismo, volontariato, comitati, una parte di quello che si chiama terzo settore) che sono protagonisti dei dibattiti pubblici, anche solo per la distribuzione di materiali, la divulgazione della propria missione ecc. Ovviamente, contatti e collaborazioni potranno essere presi anche a livello di consorzio o direttamente dalle strutture amministrative a cui la biblioteca risponde, in relazione alle diverse realtà locali. La biblioteca potrà anche ospitare nei propri locali, laddove esistono spazi adeguati, gli incontri e le assemblee delle associazioni, dei comitati, potrà essere luogo di presentazione di rapporti, iniziative ecc.; svolgendo realmente, in questo caso, anche una semplice ma preziosa funzione di "piazza" (vado oltre: a cura della biblioteca tali incontri potrebbero essere registrati o "resocontati" ed entrare nel circuito documentale). Inoltre la biblioteca dovrebbe raccogliere la documentazione relativa alle tematiche di partecipazione e di mobilitazione civica più importanti o alle iniziative locali che rilanciano o specificano temi di peso nazionale (istruzione, sanità, carceri, immigrazione).

È spesso sufficiente comprare il giornale che ha le pagine di cronaca di una media o piccola città italiana per capire quante questioni, all'ordine del giorno delle amministrazioni, hanno alle spalle una forte componente di partecipazione civica, di mobilitazione, talvolta con schieramenti che si contrappongono frontalmente, anche sulla base di patrocini politici spesso strumentali: la biblioteca potrebbe diventare il luogo nel quale è possibile recuperare (ovvero dove i soggetti possono depositare) i documenti principali intorno ai quali ruotano i dibattiti, le prese di posizione dei vari soggetti coinvolti? La biblioteca potrebbe accompagnarli con i dati di contesto necessari a comprenderne meglio il significato e, magari, con i libri che fanno da sfondo al tema in questione? E, in questo modo, aiutare a discernere le questioni, senza illudersi di "sterilizzarle" dagli interessi ma dando la possibilità a chi lo voglia di attingere alle fonti informative di cui tutti parlano? La biblioteca può aiutare in questo caso a dare profondità al dibattito, restando legata al territorio senza abbandonare il legame con il libro.

Si dirà che la gran parte dei documenti prodotti da associazioni e comitati sono in rete. È vero solo in parte e anche quando lo è, le biblioteche possono segnalarli o duplicare i più importanti sui propri server svolgendo, anche in questo caso, una funzione di luogo "terzo". Sempre su questo piano di soggetto "facilitatore" del dialogo democratico e della partecipazione la biblioteca potrebbe aiutare la cittadinanza interessata a conoscere i cosiddetti media civici, gli strumenti e le piattaforme disponibili in rete per promuovere l'impegno civico.<sup>30</sup>

Un secondo elemento è la necessità che nelle biblioteche pubbliche entri, sia pure nelle giuste dosi, un po' dell'attualità politica e legislativa *nazionale o regionale*. È vero che tutte le norme hanno, in qualche modo e con tempi diversi, impatto sulla vita dei singoli, ma ve ne sono alcune (nel diritto civile, commerciale, tributario) che modificano da un giorno all'altro i nostri comportamenti e le nostre abitudini. È facile riconoscerle, anche perché su di esse la stampa e la televisione si soffermano molto (per es. riforma delle regole del condominio, riforma dell'imposizione sulla casa, regole sulla convivenza di coppie dello stesso sesso, norme sul rapporto di lavoro pubblico e privato). Tuttavia i risultati informativi del sistema mediatico italiano, come tutti constatiamo, sono poco soddisfacenti sia per ragioni intrinseche al sistema (lottizzato e monopolizzato, cioè poco indipendente) sia per la confusione delle po-

litiche legislative italiane, che procedono per slogan, provvedimenti simbolici, provvedimenti *monstrum*, continue modifiche dettate dal cambio della direzione politica. Esistono tuttavia, anche in Italia, giornali e trasmissioni televisive (tra i giornali si può citare in particolare “Il Sole 24 Ore”) dove al di là delle linee editoriali, l’informazione è più documentata e più credibile. Esistono inoltre giornalisti indipendenti che attraverso la rete riescono a fare, anche in Italia, un po’ di *data journalism* e realizzare un’informazione più fattuale, meno ingessata, più libera da posizioni precostituite.<sup>31</sup> Tutto questo per dire che esiste un contesto a cui le biblioteche possono attingere per immaginare iniziative di approfondimento di temi di attualità, presentando i documenti – opportunamente contestualizzati – di cui si parla e accogliendo proposte da parte di associazioni o comitati. Su questo terreno, come si è detto, possono nascere utili interrelazioni con i documenti bibliografici già presenti in biblioteca, la saggistica di attualità, la pubblicistica locale ecc.

Un’altra possibilità è quella di monitorare nel tempo alcuni temi, legati al territorio, su fonti che non sono normalmente seguite dal pubblico: per fare solo un esempio legato alla mia esperienza di lavoro, può avere senso estrarre periodicamente dalle banche dati parlamentari gli atti di sindacato ispettivo (interrogazioni o interpellanze) e i progetti di legge che hanno riferimenti al proprio territorio sotto gli aspetti più diversi. Questo tipo di “monitoraggio” può riguardare anche l’attività dei rappresentanti politici del proprio territorio, benché l’attuale legge elettorale non favorisca certo il legame tra eletto e circoscrizione elettorale.

Un ultimo ambito è quello della *civic information literacy* in senso stretto, cioè dell’iniziativa di incontri formativi aperti alla cittadinanza – con particolare attenzione alle scuole – sulla documentazione di fonte pubblica, pillole o meglio *snack* di educazione civica incentrati sulle informazioni e sul web istituzionale, oltre che sulla presentazione dell’attività degli enti, a cominciare dal proprio comune che, dal punto di vista della struttura amministrativa, del suo funzionamento e dei canali per il reperimento di informazioni e documenti (diritti di accesso, dati disponibili in rete per legge, fonti informali di reperimento dell’informazione) è spesso poco conosciuto.

Su questo punto non si parte da zero, poiché esistono alcuni (rari) servizi di *information literacy* o di assistenza all’uso dei servizi amministrativi in rete, per esempio i P.A.A.S. della Regione Toscana (Punti di ac-

cesso assistito ai servizi e a Internet) presenti presso varie strutture (URP, Centri polivalenti, Informagiovani e altri ancora) tra cui anche le biblioteche di piccoli comuni.<sup>32</sup> Più in generale sarebbe necessaria la collaborazione tra biblioteche e tra bibliotecari per portare a livello delle biblioteche di pubblica lettura le competenze presenti nelle biblioteche delle istituzioni e nelle biblioteche universitarie e sarebbe necessario trovare modalità di presentazione accattivanti e adeguate. Purtroppo questa collaborazione è quasi assente in Italia<sup>33</sup> (anche per lo stato di abbandono di tante biblioteche istituzionali) e le modalità di presentazione necessitano anch’esse di competenze specifiche. Anche in questo caso, comunque, guardandosi intorno, è possibile trovare occasioni di approfondimento e collaborazioni insperate da parte di colleghi o di funzionari pubblici interessati e lungimiranti. Più spesso di quanto si immagini, le strutture pubbliche, chi lavora alla documentazione e ai servizi informatici all’interno di esse, hanno voglia di farsi conoscere e di allargare la platea degli utenti dei servizi, e le biblioteche possono sfruttare questa disponibilità di chi lavora magari nello stesso contesto amministrativo.

Per concludere vorrei dire che è ben lontana dal mio pensiero l’idea di fare della biblioteca il centro del mondo informativo. Il mondo della comunicazione è talmente strutturato, rappresenta tali e tanti interessi economici, esercita potenti influenze sulla società, sull’economia e, com’è noto, anche sulla politica che lo spazio delle biblioteche è inevitabilmente marginale. Da questo punto di vista la penso come Traniello: “l’ipotesi di contrapporre all’universo tecnologico dell’informazione una sorta di universo bibliotecario costruibile o ricostruibile su basi etiche o ideologiche, magari ai fini di attuare un controllo ‘democratico’, è semplicemente illusoria e impraticabile”.<sup>34</sup> Tuttavia, come dice lo stesso Traniello c’è un continuo scambio di apporti tra le biblioteche e “i sistemi tecnologici per l’informazione”: ne deriva che il sistema tecnologico dell’*e-government* e dei dati aperti, e l’attuale sistema normativo della trasparenza e della partecipazione non può che riflettersi e trovare terreno di cultura anche nelle biblioteche pubbliche, che assorbono come spugne l’ambiente informativo in cui vivono.

*Ringrazio Antonella Agnoli, Laura Ballestra, Elena Boretti, Anna Galluzzi, Riccardo Ridi per aver letto e commentato una prima stesura di questo testo.*

## NOTE

<sup>1</sup> *L'informazione di fonte pubblica in rete come strumento di democrazia*, in *I diritti della biblioteca: accesso alla conoscenza, proprietà intellettuale e nuovi servizi*, Milano, Editrice Bibliografica, 2009, p. 145 e seguenti.

<sup>2</sup> PAOLO TRANIELLO, *Biblioteche e società*, Bologna, il Mulino, 2005, p. 39 e seguenti.

<sup>3</sup> ELENA BORETTI, *I servizi di informazione nella biblioteca pubblica: competenze e metodi per collaborare nel reference tradizionale e digitale*, Milano, Editrice Bibliografica, 2009.

<sup>4</sup> <<http://www.aib.it/aib/commiss/cnbp/unesco.htm>>.

<sup>5</sup> Lo ricorda E. BORETTI, *Servizi di informazione nella biblioteca pubblica*, cit., p. 28.

<sup>6</sup> JOSEPH C. DONOHUE, *Community information services: a proposed definition*, in *Community information politics, Proceedings 39th ASIS annual meeting*, Washington, American society for information science, 1976, citato in ALLAN BUNCH, *Community information services: their origin, scope and development*, Londra, Bingley, 1982, p. 2.

<sup>7</sup> <[http://www.whitehouse.gov/sites/default/files/omb/assets/memoranda\\_2010/m10-06.pdf](http://www.whitehouse.gov/sites/default/files/omb/assets/memoranda_2010/m10-06.pdf)>.

<sup>8</sup> <<http://www.ifla.org/faife/policy/iflstat/Internet-Manifesto Guidelines.pdf>>, p. 18.

<sup>9</sup> Così i *democratic kiosks* nel rapporto *The Future of Democracy in Europe Trends, Analyses and Reforms: A Green Paper for the Council of Europe*, Council of Europe, 2004, p. 70-71. <<http://www.eui.eu/documents/departmentscentres/sps/profiles/schmitter/greenpaper.pdf>>.

<sup>10</sup> Per esempio, OCLC, *Perceptions of Libraries*, 2010, <<http://oclc.org/reports/2010perceptions.en.html>>: "Eighty-one percent (81%) of economically impacted Americans have a library card compared to 68% for Americans who have not been impacted", p. 25.

<sup>11</sup> Cfr. <<http://www.nypl.org/help/community-outreach/income-tax-information>>.

<sup>12</sup> *La biblioteca pubblica: un progetto incompiuto della modernità?*, "Bollettino AIB", 45 (2005), n. 3.

<sup>13</sup> Su questa specificità: CHIARA PAPALIA, *L'informazione di comunità e una sua applicazione italiana: l'Informagiovani*, "Bollettino AIB", 2005, n. 3, p. 309-324, <<http://www.aib.it/aib/boll/2005/0503309.htm>>.

<sup>14</sup> "Spazio al lavoro", <<http://spazioallavoro.weebly.com/index.html>>, suddiviso nelle sezioni: Cerco-lavoro, Trovo-lavoro, Mi-promuovo, Mi-formo, Creo-impresa. Oltre a questo sito, la biblioteca ha organizzato nella zona emeroteca uno spazio dedicato a chi cerca lavoro, dove è possibile trovare i quotidiani con offerte di lavoro, riviste specializzate, libri che aiutano a scrivere un curriculum, a creare un'impresa ecc. Nel passato, una delle poche esperienze documentate è stata, negli anni Ottanta, quella della biblioteca di Scandicci, basata sull'idea che la biblioteca pubblica potesse diventare l'unità informativa di base, "punto di riferimento per tutta la rete informativa esistente", secondo un approccio tipico dei servizi di community information nei paesi anglosassoni. Su questa esperienza, DANIELE DANESI - SILVIA ERMINI,

*L'informazione di comunità: un servizio da scoprire. Le ipotesi di lavoro della biblioteca di Scandicci*, "Biblioteche oggi", 2 (1984), n. 2, p. 23-35.

<sup>15</sup> <<http://www.lyondeclaration.org/content/pages/lyon-declaration-it.pdf>>.

<sup>16</sup> Su questo versante, forse solo Giovanni Solimine ha cercato di disegnare uno spazio riconoscibile all'informazione di comunità all'interno dell'idea di "biblioteca pubblica d'informazione" e poi di biblioteca incentrata sul reference. Cfr. GIOVANNI SOLIMINE, *La "biblioteca pubblica d'informazione": una strategia possibile*, in *La biblioteca e il suo pubblico. Centralità dell'utente e servizi d'informazione*, a cura di Massimo Accarisi e Massimo Belotti, Milano, Editrice Bibliografica, 1994, p. 37-46; sulla *reference library*, ID., *La biblioteca: scenari, culture, pratiche di servizio*, Roma-Bari, Laterza, 2006, p. 56-63. Per una difesa del legame della biblioteca pubblica con il libro e la lettura, cfr. per esempio, ALBERTO PETRUCCIANI, *Biblioteca pubblica senza identità? No grazie*, "Bollettino AIB", 46 (2006), n. 4. Un approccio critico alla cosiddetta "Biblioteca 2.0" in RICCARDO RIDI, *La responsabilità sociale delle biblioteche: una connessione a doppio taglio*, "Biblioteche oggi", 32 (2014), n. 3, p. 26-41.

<sup>17</sup> Qui il riferimento è soprattutto ad ANTONELLA AGNOLI, *Le piazze del sapere: biblioteche e libertà*, Roma-Bari, Laterza, 2009; ID., *La biblioteca che vorrei: spazi, creatività, partecipazione*, Milano, Editrice Bibliografica, 2014. Per una visione generale del ruolo della biblioteca pubblica nel mondo contemporaneo e un'analisi dei possibili modelli, ANNA GALLUZZI, *Biblioteche per la città: nuove prospettive di un servizio pubblico*, Roma, Carocci, 2009.

<sup>18</sup> La legge della Regione Toscana, n. 23 del 2007, che ha introdotto la pubblicazione telematica con valore legale del Bollettino ufficiale della Regione ha anche predisposto modalità per garantire l'accesso al Bollettino ufficiale cartaceo da parte di chi non può accedere alla rete, menzionando anche le biblioteche di ente locale: "La consultazione gratuita del BURT sul sito web della Regione Toscana è garantita, con l'opportuna assistenza, presso i punti di accesso assistiti (PAAS), istituiti ai sensi della Delib. G.R. 8 novembre 2004, n. 1120, presso gli uffici per le relazioni con il pubblico della Regione, presso le biblioteche degli enti locali, nonché presso tutti i comuni e le comunità montane della Toscana", art. 15.1. Per un esempio di deposito obbligatorio presso le biblioteche civiche si veda la legge Regione Veneto n. 50 del 1984, nella quale si stabilisce che "le Province sono tenute a inviare copia delle loro pubblicazioni ufficiali alle biblioteche dei comuni del proprio territorio e dei comuni capoluogo di ciascuna provincia del Veneto", art. 30. Più in generale, le pubblicazioni ufficiali meriterebbero un discorso a parte che non è possibile fare in questa sede. Transitare in gran parte al digitale in virtù di leggi recenti sulla dematerializzazione, sono ormai affidate agli enti produttori che le pubblicano (o non le pubblicano) sui propri siti in completa libertà, fuori da qualunque controllo bibliografico e, spesso, da qualunque standard.

<sup>19</sup> OCDE, *Citizens as partners: information, consultation and public participation in policy making*, Parigi, OCDE, 2001.

<sup>20</sup> Legge regionale 2 agosto 2013, n. 46, "Dibattito pubblico



regionale e promozione della partecipazione alla elaborazione delle politiche regionali e locali”.

<sup>21</sup> MICHELE AINIS, *Buone domande, cattivi pensieri*, “Il Corriere della Sera”, 2 luglio 2014: “Diceva Craxi: quando non è possibile risolvere un problema, si nomina una bella commissione. Oggi invece s’indica una consultazione. È più trendy, e almeno in apparenza trasforma ogni elettore in un legislatore. Sarà per questo che gli ultimi tre governi ne hanno profittato a mani basse”.

<sup>22</sup> Nel 2004 vi fu anche un finanziamento specifico volto a promuovere iniziative locali di *e-democracy*. Si veda l’“Avviso nazionale per la selezione di progetti per lo sviluppo della cittadinanza digitale (*e-democracy*)” promosso dal ministro per l’Innovazione e le Tecnologie, pubblicato in Gazzetta ufficiale il 13 Aprile 2004. La commissione di valutazione appositamente istituita dal CNIPA valutò positivamente 57 progetti presentati su 129. Per dettagli su questa esperienza: FLAVIA MARZANO, *I progetti italiani di e-democracy (2007)*, <[http://www.astrid-online.it/Forme-e-st/Note-e-con/Marzano\\_Progetti\\_eDem\\_15Feb07\\_v02.pdf](http://www.astrid-online.it/Forme-e-st/Note-e-con/Marzano_Progetti_eDem_15Feb07_v02.pdf)>.

<sup>23</sup> A. AGNOLI, *Le piazze del sapere*, cit., p. 150.

<sup>24</sup> Su questo cfr. ALESSANDRO LOVARI, *Networked citizens: comunicazione pubblica e amministrazioni digitali*, Milano, Franco Angeli, 2013.

<sup>25</sup> LAURA BALLESTRA, *Information literacy in biblioteca: teoria e pratica*, Milano, Editrice Bibliografica, 2011, p. 13 e p. 15 dell’introduzione di Piero Cavaleri.

<sup>26</sup> <[http://www.agid.gov.it/sites/default/files/linee\\_guida/linee\\_guida.pdf](http://www.agid.gov.it/sites/default/files/linee_guida/linee_guida.pdf)>. Il documento recepisce anche i contributi della consultazione pubblica che si è svolta dal 10 aprile al 12 maggio 2014. I riferimenti alle biblioteche soprattutto alle p. 40-42, 47, 49-50.

<sup>27</sup> D. Lgl. 7 marzo 2005, n. 82: art. 8. *Alfabetizzazione informatica dei cittadini*. 1. Lo Stato promuove iniziative volte a favorire l’alfabetizzazione informatica dei cittadini con particolare riguardo alle categorie a rischio di esclusione, anche al fine di favorire l’utilizzo dei servizi telematici delle pubbliche amministrazioni. Art. 9. *Partecipazione democratica elettronica*. 1. Le pubbliche amministrazioni favoriscono ogni forma di uso delle nuove tecnologie per promuovere una maggiore parte-

cipazione dei cittadini, anche residenti all’estero, al processo democratico e per facilitare l’esercizio dei diritti politici e civili sia individuali che collettivi.

<sup>28</sup> IFLA Satellite Pre-Conference, *Information for Civic Literacy*, 8-10 August 2012, Riga, <<http://www.lnb.lv/lv/iflariga2012>>. Si veda anche la già citata dichiarazione di Lione sull’accesso all’informazione e lo sviluppo. Uno dei rari contributi italiani, con alcuni esempi peraltro incentrati prevalentemente sulla diffusione della lettura, è RITA BORGHI, *La biblioteca di tutti e la sua funzione educatrice*, in *Educare alla cittadinanza attiva: luoghi, metodi, discipline*, Roma, Carocci, 2009, p. 116-130.

<sup>29</sup> Su questo gioca anche l’immagine che la biblioteca ha preso la cittadinanza italiana, quello che il pubblico “si aspetta” da una biblioteca e che deriva certamente dall’offerta (ed è quindi orientabile) ma anche da tradizioni storiche e culturali. In generale, sull’immagine della biblioteca nella stampa quotidiana si veda il recente volume di ANNA GALLUZZI, *Libraries and public perceptions: a comparative analysis of the European press*, Oxford, Chandos, 2014.

<sup>30</sup> Cfr. LUCA DE BIASE, *I media civici: informazione di mutuo soccorso*, Milano, Apogeo, 2013. Per una rassegna delle principali applicazioni disponibili in rete si veda SENATO DELLA REPUBBLICA - FONDAZIONE <AHREF, *I media civici in ambito parlamentare: strumenti disponibili e possibili scenari d’uso*, maggio 2013, <<http://www.senato.it/service/PDF/PDFServer/BGT/00739736.pdf>>.

<sup>31</sup> Si vedano per alcuni esempi i siti: <<http://www.linkiesta.it/>>, <<http://www.laveracronaca.com/>>, <<http://www.dirittodicriatica.com/>>, <<http://www.eunews.it/>>.

<sup>32</sup> Cfr. <<http://www.regione.toscana.it/-/paas-cittadini>>.

<sup>33</sup> L’unica iniziativa a mia conoscenza è quella del corso “Il Parlamento in biblioteca” che si tiene gratuitamente da alcuni anni presso le biblioteche della Camera dei deputati e del Senato come iniziativa, rivolta ai bibliotecari italiani, di introduzione alle banche dati parlamentari. Dettagli sul sito dell’AIB: <<http://www.aib.it/attivita/formazione/>>.

<sup>34</sup> PAOLO TRANIELLO, *Biblioteche e società*, cit., p. 89.

DOI: 10.3302/0392-8586-201409-005-1

## ABSTRACT

Starting from the idea that public libraries are historically associated with the development of democracy, the article examines the role of community information in Italian public libraries, both on the side of e-government and on the side of the so-called electronic democracy. It then makes a number of proposals for the development of library services to foster public participation and understanding of civic topics in order to strengthen citizenship.