

# Biblioteche moltiplicatrici di welfare\*

CHIARA FAGGIOLANI  
GIOVANNI SOLIMINE

Università di Roma La Sapienza  
chiara.faggiolani@gmail.com  
giovanni.solimine@uniroma1.it

## Verso la biblioteconomia sociale

### 1. Le biblioteche del welfare e del fare

Scorrendo i dati pubblicati annualmente dall'“Economist”<sup>1</sup> o presenti in altre fonti statistiche che consentono una comparazione a livello internazionale<sup>2</sup> si evince che i paesi nei quali i livelli di istruzione e di partecipazione alla vita culturale, compresi gli indici di lettura di libri e giornali o di connessioni a Internet, sono più alti ed in cui le biblioteche marcano una presenza più incisiva, sono anche i paesi in cui i livelli di sviluppo economico sono più elevati, la corruzione e la criminalità pesano in misura minore, la parità fra i sessi è pienamente acquisita, e così via. Ovviamente non bisogna pretendere di far dire a questi dati più di quanto essi non possano onestamente dire: l'analisi statistica individua e illustra le correlazioni ma ciò non è sufficiente, di per sé, a stabilire un rapporto di causa ed effetto tra i fenomeni posti in relazione. Sarebbe ingenuo e banale ritenere che la cultura sia la causa, affermando che tutti questi valori positivi si affermano *perché* i consumi culturali sono maggiori. Forse è vero anche il contrario: la gente legge di più e frequenta i musei e le biblioteche in misura più intensa perché gli standard di vita sono migliori, ma indubbiamente le due cose vanno di pari passo, poiché il senso critico e gli stimoli che la lettura offre sono di aiuto per il miglioramento della convivenza civile. Una cosa è certa: la correlazione fra questi due insiemi di dati è un indice di benessere complessivo. Questa visione è stata fatta propria anche da molti studiosi, appartenenti alla schiera dei cosiddetti “economisti umanisti”, che lavorano da tempo a una ridefinizione dei concetti di benessere e ricchezza. È questa la sintesi in cui oggi si può esprimere il concetto di benessere, non più riconducibile soltanto ai tradizionali indicatori della disponibilità di beni materiali (ricchezza, reddito o spesa per consumi, che presi in negativo non rappresentano pienamente il carattere multidimensionale della povertà) ma rappresentato dalle *capabilities* di cui parla

Amartya Sen, a ciò che gli individui “fanno” nella società, alle “opportunità concrete”, alle “libertà positive” di cui il cittadino dispone, alla sua “libertà di star bene”.<sup>3</sup> C'è voluto del tempo, ma finalmente i poteri pubblici pare che stiano cercando di prendere in considerazione questa differente visione del benessere, dando maggior rilievo al benessere immateriale. In Gran Bretagna il governo *tory* di David Cameron, ispirandosi espressamente alle idee di Richard Layard,<sup>4</sup> è impegnato ad andare oltre il PIL, che tiene conto unicamente della ricchezza prodotta e del reddito nazionale complessivo, per misurare il benessere della popolazione e propone l'adozione di un nuovo “indicatore della felicità”, capace di rappresentare il benessere sociale, personale, culturale, la gioia di vivere e di divertirsi.<sup>5</sup> L'ex presidente francese Sarkozy si è avvalso della collaborazione di Joseph Stiglitz, economista americano vincitore del Nobel nel 2001 e già consigliere di Clinton,<sup>6</sup> per rivedere le tradizionali classificazioni di ricchezza e benessere. Con tempi di reazione un po' più lenti, anche in Italia si è cominciato a lavorare attorno a queste nuove misure del “benessere



equo e sostenibile”<sup>7</sup> e lo scorso 11 marzo l’Istat ha presentato il rapporto *Bes2013: Benessere Equo e Sostenibile*.<sup>8</sup> Senza procedere oltre con questo genere di riflessioni, possiamo tranquillamente affermare che il benessere sia in qualche misura collegato alla cultura, intesa come “pratiche e conoscenze collettive”.<sup>9</sup> La cultura è infatti patrimonio comune se è condivisa, se è parte integrante del sistema di valori in cui si riconosce una comunità, e se diviene una delle matrici che contribuiscono a determinarne il patrimonio intellettuale. L’essere “bene comune” nasce anche dal fatto di essere il prodotto di una elaborazione e costruzione collettiva e condivisa, stratificatasi nel tempo, tessuto connettivo di una comunità. Passando ai temi che ci interessano più da vicino, e quindi a quella particolare forma di cultura che si identifica nel sapere che è registrato nei documenti e a quegli istituti, le biblioteche, che hanno il compito di selezionare, raccogliere, organizzare e diffondere la produzione culturale, dobbiamo chiederci se la configurazione attuale delle biblioteche sia adeguata alle esigenze della società contemporanea e se l’approccio con cui cerchiamo di interpretarne il ruolo sia utile a rafforzarle o sia destinato a perpetuare la sostanziale marginalità di cui esse hanno sempre sofferto in Italia.

A quale interesse collettivo possono rispondere le biblioteche nel XXI secolo? La conoscenza è un “bene comune” non rivale e non sottraibile, perché il suo utilizzo da parte di un cittadino non impedisce ad altri di utilizzarla. Anzi, più sono le persone che condividono la conoscenza, maggiori sono i vantaggi per la collettività. Per questo motivo favorire l’accesso alla conoscenza corrisponde ad un interesse collettivo, quello che appunto prende atto della correlazione tra livelli di istruzione e presenza diffusa di competenze, da una parte, e sviluppo economico, dall’altro.

La conoscenza, intesa in questo senso, non è un bene di lusso, a cui in tempi di crisi dobbiamo imparare a rinunciare, ma un bene necessario attraverso il quale tenere insieme le aspirazioni individuali e gli interessi collettivi, e uno degli strumenti principali per coniugare il desiderio di autopromozione alla volontà di uscire tutti insieme dalla crisi. Uno dei valori (o, meglio, disvalori) che l’attuale crisi economica potrebbe finalmente aiutare a mettere da parte è l’individualismo esasperato, fondato su uno stile di vita competitivo: è giunta l’ora di capire che l’ascensore individuale funziona solo se è anche un ascensore collettivo, che misura la crescita anche in termini di riduzione delle disuguaglianze e di capacità di creare un “sistema di benessere”.

Se l’orizzonte di riferimento diviene questo, ci sembra assai riduttivo pensare che le biblioteche agiscano solo nella sfera dell’occupazione del tempo libero, né è sufficiente individuarne il ruolo solo come servizio di supporto all’istruzione. Intendiamoci bene, questi continuano ad essere due pilastri fondamentali dell’azione delle biblioteche, ma, in coerenza con quanto appena affermato, riteniamo che esse vadano posizionate nell’ambito delle politiche del welfare, che hanno appunto lo scopo di ridurre le disuguaglianze rispetto al necessario, cui tutti i cittadini hanno diritto.

Come collegare il tema dell’accesso all’informazione e alla cultura con le questioni dello sviluppo complessivo, anche economico, della società? Diventa cruciale in questo senso un deciso impegno delle biblioteche sul terreno della *information literacy*, vale a dire nel favorire la crescita individuale e collettiva delle persone, garantendone i diritti di cittadinanza in una società realmente “inclusiva” e coesa. Questo mi sembra il terreno che maggiormente caratterizzi questo nostro XXI secolo e le sfide poste alle biblioteche nella società globalizzata. Anche la Commissione europea, pur tra i tanti limiti che caratterizzano la sua azione e il suo modo di affrontare la crisi, affida le sue strategie di crescita del programma quadro *Horizon 2020* alla ricerca e all’innovazione, mettendo al primo posto una politica per la ricerca di qualità, il sostegno alle tecnologie emergenti, la creazione di infrastrutture per la ricerca.<sup>10</sup> In questo modo si potrà ottenere una crescita intelligente (promuovendo la conoscenza, l’innovazione, l’istruzione e la società digitale), una crescita sostenibile (rendendo la nostra produzione più efficiente sotto il profilo dell’uso delle risorse, rilanciando nel contempo la nostra competitività), una crescita inclusiva (incentivando la partecipazione al mercato del lavoro, l’acquisizione di competenze e la lotta alla povertà). Naturale conseguenza di questa impostazione dovrebbe essere il riconoscimento da parte dell’opinione pubblica e di chi esercita funzioni di governo del ruolo che la biblioteca può esercitare, contribuendo a migliorare la qualità di vita della intera collettività, considerandola quindi parte integrante dei servizi essenziali, finanziati dall’intera comunità a carico del bilancio pubblico. Così non è, almeno in Italia, perché anche recentemente l’art. 19 del Decreto sulla *spending review* ha escluso i servizi culturali dal novero delle funzioni fondamentali dei Comuni: ciò significa che biblioteche, teatri, musei, archivi potranno essere finanziati solo dopo aver provveduto a tutte le funzioni obbligatorie.

L’andamento economico e la poca sensibilità dei deci-

sori politici non ci sono di aiuto, ma non possiamo individuare solo fuori di noi le cause per cui questa impostazione non si afferma e questo riconoscimento non ci viene dato. Anche gli strumenti di lavoro e interpretativi che utilizziamo quotidianamente hanno bisogno di un adeguamento. Forse anche la biblioteconomia e il bagaglio professionale dei bibliotecari hanno bisogno di attingere a fonti ed ambiti finora poco frequentati.

## 2. Biblioteconomia sociale per una nuova vision della biblioteca pubblica

Il tema della politica sociale e del *welfare state* è un oggetto di studio tipicamente interdisciplinare: i problemi legati all'intervento dello Stato non possono prescindere, infatti, da un'analisi che sia al contempo economica ma anche comportamentale e sociale, come del resto ha sottolineato Paul Krugman, Nobel per l'economia nel 2008, definendo l'economia un "sistema sociale creato dalle persone per le persone".

Assistenza, istruzione, sicurezza, responsabilità, partecipazione e inclusione sociale sono temi che caratterizzano la ricerca in diversi contesti disciplinari e che da qualche tempo, come anticipato, anche nel nostro settore hanno iniziato ad essere presenti, quasi sempre relazionati al posizionamento della biblioteca pubblica nella società contemporanea e al ruolo che essa può giocare per uscire da una certa marginalità che la riguarda se non addirittura per sopravvivere negli anni a venire.<sup>11</sup> Questa visione apocalittica e insieme speranzosa suggerisce la necessità di una trasformazione che vede le biblioteche inventarsi mestieri nuovi: dal doposcuola dove i ragazzi possono studiare assistiti da personale competente all'alfabetizzazione informatica per le persone anziane, dall'aiuto ai disoccupati per reinserirsi nel mercato del lavoro all'assistenza agli stranieri per verificare lo stato del proprio permesso di soggiorno, fino ad arrivare addirittura all'ospitalità dei senza tetto, come accade in qualche biblioteca americana.<sup>12</sup> Tutto ciò con equilibrio e senza perdere la propria specifica identità.

Inevitabilmente viene da chiedersi se cambiando così profondamente le biblioteche, non stia cambiando – o debba cambiare – anche la disciplina che se ne occupa, e viene da pensare a quelle rivoluzioni disciplinari che lo storico della scienza statunitense Thomas Kuhn nel 1962 per primo ha chiamato "mutamenti di paradigma", per intendere momenti di rottura della "scienza normale" che portano a radicali sconvolgimenti all'in-

terno delle discipline.<sup>13</sup> Egli sosteneva che la scienza fosse un processo costituito dall'alternanza di periodi tranquilli, caratterizzati da uno stabile accrescimento della conoscenza, a momenti di crisi, caratterizzati dall'incapacità degli strumenti di analisi tradizionali di risolvere certi problemi nuovi. In parole povere, quando si presenta un problema o "un'anomalia" – come avrebbe detto Kuhn – che non si può risolvere entro il paradigma dominante, allora si verificano dei cambiamenti o slittamenti di paradigma.

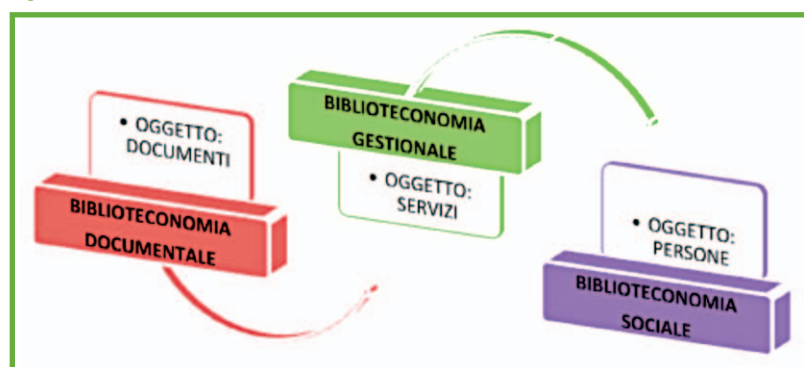
In questa logica possiamo affermare che oggi la biblioteconomia si trovi di fronte ad uno scenario in mutamento: gli strumenti di analisi tradizionali non bastano più, la prospettiva con la quale si analizzano i problemi sta cambiando, ed essa è sempre più orientata all'esterno della biblioteca, sempre più attenta ai segnali che arrivano dalla società. Sono cambiamenti che partono dal basso, sono le biblioteche a chiedere soluzioni, prospettive diverse e attuali.

Se guardiamo indietro e proviamo a osservare l'evoluzione del discorso biblioteconomico seguendo questa logica paradigmatica, individuiamo almeno un altro mutamento simile.

C'è stata una prima fase, che chiamiamo della *biblioteconomia documentale*, in cui la disciplina si è occupata essenzialmente della biblioteca intesa come sistema che seleziona, conserva e rende accessibili i documenti e dei metodi di trasmissione e fruizione degli stessi. Il suo campo di indagine spaziava dall'acquisizione dei documenti alla loro catalogazione, dall'indicizzazione alla conservazione; gli strumenti cardine erano legati essenzialmente alla formazione delle raccolte e alla mediazione bibliografica; i contenuti degli studi e la prassi professionale dei bibliotecari erano saldamente incentrati sul tema del trattamento e della descrizione dei documenti. Mantenendo questo *concept* – che appartiene etimologicamente alla biblioteconomia come un bagaglio cromosomico e le apparterrà sempre – intorno agli anni Novanta del secolo scorso la disciplina è stata protagonista di una prima evoluzione.

Si è concretizzato in quegli anni l'incontro con le culture organizzative e si è sviluppata la cosiddetta *biblioteconomia gestionale* che, mettendo al centro dell'attenzione il servizio e il tema della gestione consapevole, ha arricchito il bagaglio professionale del bibliotecario di nuovi strumenti: dalla qualità totale al marketing, dalla gestione per progetti ed obiettivi alle pratiche di misurazione e valutazione.<sup>14</sup> Si è sviluppata la cultura dell'ascolto nei confronti dell'utenza e con essa si è diffusa, se pure in modo non sempre uniforme sul territorio, la pratica

Figura 1 – Dalla biblioteconomia documentale alla biblioteconomia sociale



del monitoraggio dell'efficacia e dell'efficienza del servizio<sup>15</sup> e del livello di soddisfazione dell'utenza.<sup>16</sup>

Proprio le pratiche di misurazione e valutazione sono un esempio esplicativo di quello che Kuhn chiamava “anomalia” per intendere l'inefficacia degli strumenti di analisi tradizionali per risolvere problemi nuovi. Le domande alle quali siamo abituati a rispondere non bastano più per trovare soluzioni efficaci alla situazione nella quale le biblioteche versano: non ci basta più sapere quanto gli utenti sono soddisfatti o quanti sono gli utenti soddisfatti, quanti sono i prestiti o quali sono i servizi che funzionano di più e meglio. Nello scenario attuale, per quanto detto in apertura, pare più stringente chiedersi quale sia l'impatto che le biblioteche hanno nella comunità di appartenenza e come esse possano contribuire a migliorare la qualità della vita delle persone.<sup>17</sup> Perché – ricordiamolo con le parole di Luigi Crocetti – per la biblioteca pubblica “lo scopo sono gli esseri umani”.<sup>18</sup>

Questa centralità delle persone rispetto ai servizi (biblioteconomia gestionale) e ai documenti (biblioteconomia documentale) ci porta a parlare di *biblioteconomia sociale*<sup>19</sup> (figura 1) che, parafrasando l'efficace espressione di Krugman, si configura come la disciplina che si occupa della biblioteca come “sistema sociale fatto dalle persone per le persone”.

Una disciplina che alla transazione antepone la relazione, che rispetto alla qualità del servizio non si pone in modo autoreferenziale, perché il concetto di qualità è socialmente e storicamente determinato e che oltre al concetto di soddisfazione dell'utente rispetto alla *mission* istituzionale delle biblioteche, contempla anche, a livello più generale, il benessere dell'individuo e l'impatto che la frequentazione della biblioteca contribuisce a generare, tenendo in considerazione anche la dimensione simbolica, esperienziale, relazionale e sociale per essere in sintonia con l'evoluzione dei valori socialmente condivisi e fare in modo che le biblioteche riflettano lo spirito del tempo.

Per fare ciò la biblioteconomia sociale si avvale di strumenti di analisi capaci di rivelare/svelare le caratteristiche dello scenario in cui le biblioteche si collocano oggi, sia rispetto a quanto accade all'interno (utenti) che rispetto a quanto accade fuori (contesto sociale), integrando le tecniche quantitative tradizionali con l'analisi qualitativa mutuata dalla metodologia della ricerca sociale.<sup>20</sup>

In uno scenario come quello attuale, in cui è indispensabile comprendere le regole che animano e motivano i comportamenti degli utenti al fine di poter co-determinare il cambiamento per non subirlo passivamente, proprio le indagini sugli utenti reali e potenziali rappresentano la fonte privilegiata delle informazioni necessarie per prendere decisioni più consapevoli e responsabili.

Per concludere, è utile individuare la strada sulla quale impegnarsi da subito per ritagliare quello spazio che la biblioteca pubblica dovrebbe occupare tra i servizi essenziali per i cittadini, in quanto agente attivo nel ridurre le disuguaglianze tra gli stessi.

Uno dei primi compiti della biblioteconomia sociale sarà proprio quello di ricercare e trovare un punto di equilibrio tra il *core business* delle biblioteche e la loro funzione sociale. La sfida più grande che questo nuovo modo di intendere la biblioteconomia è chiamato a vincere sta in un aggiornamento del bagaglio professionale dei bibliotecari coerente a questa visione, fornendo loro gli strumenti per concretizzare, appunto, la *vision* della biblioteca pubblica del terzo millennio: aiutare le persone a vivere meglio e aumentare il livello di benessere sociale offrendo ogni giorno gli strumenti per conoscere e comprendere la società.

## NOTE

\* Testo dell'intervento tenuto in occasione del Convegno “Biblioteche in cerca di alleati” (Milano, Fondazione Stelline, 14-15 marzo 2013). Gli autori hanno discusso e impostato l'articolo di comune accordo: tuttavia, il § 1 è da attribuire a G. Solimine e il § 2 a C. Faggiolani.

<sup>1</sup> Cfr. THE ECONOMIST, *Pocket World in Figures*. Un'edizione italiana dell'annuario della prestigiosa rivista inglese viene solitamente pubblicata col titolo *Il mondo in cifre* in allegato al settimanale “Internazionale”.

<sup>2</sup> Cfr. il sito Eurostat: <<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/eurostat/home/>>.

<sup>3</sup> Cfr. in particolare AMARTYA K. SEN, *La diseguaglianza. Un riesame critico*, Bologna, il Mulino, 2010.

<sup>4</sup> Di lui si veda: RICHARD LAYARD, *Felicità. La nuova scienza del benessere comune*, Milano, Rizzoli, 2005. Layard, direttore del “Well-being programme” presso il Centre for Economic Performance, ha anche curato nel 2012, insieme a John Helliwell e Jeffrey Sachs, un *World Happiness Report* in cui vengono messi a confronto i dati sulla felicità e le sue cause in 150 paesi, esplorando così una sorta di geografia della felicità (cfr. <<http://www.earth.columbia.edu/sitefiles/file/Sachs%20Writing/2012/World%20Happiness%20Report.pdf>>).

<sup>5</sup> A fine 2011 è stato lanciato un sondaggio fra tutti i cittadini britannici per misurarne l'indice di felicità, proponendo dieci domande in cui si chiede se gli inglesi sono soddisfatti della propria vita, del partner, della salute fisica e mentale, del lavoro che svolgono e della retribuzione che ricevono, della vita che si conduce nel quartiere in cui abitano, se si sentono sicuri, se ritengono di aver ricevuto una buona istruzione, se si fidano dei politici che li governano a livello nazionale e locale.

<sup>6</sup> Stiglitz appartiene a quella schiera di economisti progressisti che criticano aspramente le politiche economiche di austerità portate avanti dalla BCE e dai governi europei, secondo cui i deficit pubblici vanno ripianati attraverso i tagli alla spesa sociale; in contrapposizione a queste politiche recessive, Stiglitz ritiene che come negli anni Trenta si debba rilanciare l'occupazione e stimolare i consumi ricorrendo alla leva keynesiana della spesa pubblica finanziata col disavanzo. Un vivace *pamphlet* mette a confronto questi diversi orientamenti: FEDERICO RAMPINI, “Non ci possiamo più permettere uno Stato sociale” (*Falso!*), Roma-Bari, Laterza, 2012.

<sup>7</sup> CNEL e ISTAT hanno studiato un nuovo ‘paniere’ in cui armonizzare i diversi indicatori con i quali valutare lo stato di salute del Paese: la sperimentazione in atto è documentata sul sito <<http://www.misuredelbenessere.it>>. Sono state individuate dodici dimensioni del benessere: ambiente, salute, benessere economico, istruzione e formazione, lavoro e conciliazione dei tempi di vita, relazioni sociali, sicurezza, benessere soggettivo, paesaggio e patrimonio culturale, ricerca e innovazione, qualità dei servizi, politica e istituzioni.

<sup>8</sup> <[http://www.istat.it/it/files/2013/03/bes\\_2013.pdf](http://www.istat.it/it/files/2013/03/bes_2013.pdf)>.

<sup>9</sup> Questo significato *sub voce* in *Grande dizionario italiano dell'uso*, ideato e diretto da Tullio De Mauro, 6 voll., Torino, Utet, 2000.

<sup>10</sup> Si veda il documento <<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0808:FIN:it:PDF>>.

<sup>11</sup> Cfr. ANNA GALLUZZI, *Biblioteche pubbliche tra crisi del welfare e*

*beni comuni della conoscenza. Rischi e opportunità*, “Bibliotime”, 14 (2011), n. 3, <<http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/numxiv-3/galluzzi.htm>>; Cfr. ANTONELLA AGNOLI, *Caro Sindaco parliamo di biblioteche*, Milano, Editrice Bibliografica, 2011.

<sup>12</sup> Cfr. <<http://www.madisonpubliclibrary.org/central>>.

<sup>13</sup> Cfr. THOMAS KUHN, *La struttura delle rivoluzioni scientifiche*, Torino, Einaudi, 1979.

<sup>14</sup> Cfr. *Gestire il cambiamento*, a cura di Giovanni Solimine, Milano, Editrice Bibliografica, 2003; Cfr. GIOVANNI DI DOMENICO – MICHELE ROSCO, *Comunicazione e marketing della biblioteca. La prospettiva del cambiamento per la gestione efficace dei servizi*, Milano, Editrice Bibliografica, 1998.

<sup>15</sup> Si pensi alla diffusione delle pratiche valutative a seguito della pubblicazione di *Quanto valgono le biblioteche pubbliche? Analisi della struttura e dei servizi delle biblioteche di base in Italia*. Rapporto finale della ricerca ‘Efficienza e qualità dei servizi nelle biblioteche di base’, condotta dalla Commissione nazionale AIB ‘Biblioteche pubbliche’ e dal Gruppo di lavoro ‘Gestione e valutazione’. Coordinamento del gruppo e direzione della ricerca: Giovanni Solimine; gruppo di lavoro: Sergio Conti, Dario D'Alessandro, Raffaele De Magistris, Pasquale Mascia, Vincenzo Santoro, Roma, AIB, 1994, e, qualche anno dopo, di ASSOCIAZIONE ITALIANA BIBLIOTECHE. GRUPPO DI LAVORO ‘GESTIONE E VALUTAZIONE’, *Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane. Misure, indicatori, valori di riferimento*, Roma, AIB, 2000.

<sup>16</sup> GIOVANNI DI DOMENICO, *Progettare la user satisfaction: come la biblioteca efficace gestisce gli aspetti immateriali del servizio*, “Biblioteche oggi”, 14 (1996), n. 9, p. 52-65.

<sup>17</sup> CHIARA FAGGIOLANI, *La ricerca qualitativa per le biblioteche. Verso la biblioteconomia sociale*, Milano, Editrice Bibliografica, 2012.

<sup>18</sup> LUIGI CROCKETTI, *Pubblica*, in ID., *Il nuovo in biblioteca e altri scritti*, Milano, Editrice Bibliografica, 1994, p. 9-57: p. 57.

<sup>19</sup> L'espressione “biblioteconomia sociale” indica un filone di studi riconducibili in Italia alle ricerche di Paolo Traniello (cfr. PAOLO TRANIELLO, *Biblioteche e società*, Bologna, il Mulino, 2005) che ha trovato, com'è noto, campo di applicazione nella cosiddetta “epistemologia sociale” di Jesse H. Shera. Si veda anche GIOVANNI DI DOMENICO, *Biblioteconomia e culture organizzative*, Milano, Editrice Bibliografica, 2010, p. 13-34.

<sup>20</sup> Per una panoramica dei metodi e delle tecniche si veda ALISON JANE PICKARD, *La ricerca in biblioteca. Come migliorare i servizi attraverso gli studi sull'utenza*, Milano, Editrice Bibliografica, 2010.

DOI: 10.3302/0392-8586-201303-015-1

## ABSTRACT

The article considers library services as part of the welfare policies. According to a growing social and economic literature that is shaping a new concept of development and a broader idea of “welfare”, the authors argue that public libraries can play – and actually play – a key role in fighting inequality and enforcing social cohesion. Nowadays “social librarianship”, increasingly focused on users’ needs and social environment, seems to realize this new mission of the public library.