

COMUNE DI TRENTO

Servizio biblioteca e archivio storico

QUALE BIBLIOTECA PUBBLICA?

AGENDA STRATEGICA 2025

prima versione – giugno/luglio 2017
(aggiornamento ottobre 2019)

“Per andare dove dobbiamo andare, dove dobbiamo andare?”
(Totò in Totò, Peppino e la malafemmina)

Parte prima

MISSIONE, VISIONE, STRATEGIE, OBIETTIVI

Missione

La *mission* del Servizio Biblioteca e archivio storico del Comune di Trento, di seguito BCT, è definita in primo luogo dalle norme in materia adottate dalla provincia autonoma di Trento, dal vigente Regolamento comunale, dalla Carta dei servizi e dalla Carta delle collezioni e delle risorse conoscitive¹.

Pensiamo che occuparsi di cultura dentro questa Amministrazione voglia dire garantire accesso e divulgazione della conoscenza e offrire strumenti di valorizzazione e crescita dei cittadini (...).

In questo contesto abbiamo quindi voluto individuare più in particolare la Missione ed i Valori che accomunano ed indirizzano il Servizio Biblioteca ed Archivio storico, le sue articolazioni e tutti gli operatori che vi lavorano.

La nostra missione

Offriamo a tutti la possibilità di accesso alla conoscenza, organizzando, rendendo disponibili e promuovendo l'uso di documenti, strumenti e servizi di informazione, lettura, studio, ascolto e visione.

Ci proponiamo ai cittadini come risorsa per accrescere la consapevolezza e la capacità di interpretare il mondo nei suoi cambiamenti. Raccogliamo, organizziamo, conserviamo e rendiamo disponibile la memoria scritta della comunità locale e delle sue istituzioni.

I nostri valori

Nel nostro operare quotidiano:

- consapevoli del valore del pluralismo nella società contemporanea, non poniamo barriere ideologiche e culturali tra i cittadini e le informazioni;
- favoriamo in tutti i modi il rapporto con l'utenza, considerandone le diversità di caratteristiche e bisogni e prestando particolare attenzione ai bambini e ai ragazzi;
- per fornire servizi di qualità perseguiamo l'efficacia delle nostre azioni, collaborando in ogni fase del lavoro con le varie articolazioni della rete bibliotecaria e dell'Amministrazione e ponendo sempre l'uso pubblico dei servizi e, quindi, l'utente al centro della nostra attenzione;
- ci impegniamo a rispondere ad ogni richiesta dei cittadini con professionalità e competenza, disponibilità e cortesia;
- garantiamo riservatezza nel trattamento delle informazioni personali relative all'uso dei servizi;
- siamo attenti a cogliere e documentare i cambiamenti della società. Adeguiamo al nuovo strumenti e tecnologie.

Inoltre, crediamo per interiore e matura convinzione che, in una fase di radicale e irreversibile cambiamento sociale e tecnologico, la biblioteca pubblica, struttura di mediazione tra documento e utente, debba rimanere fedele a sé stessa, vale a dire alla propria missione costitutiva come definita dal Manifesto IFLA/Unesco, che qui si assume espressamente e al quale si rinvia.

Richiamandoci alla *mission* della Biblioteca centrale di Helsinki, Oodi, riteniamo che la BCT debba essere per i propri utenti, reali e potenziali, un fornitore e un produttore di conoscenze, di abilità e di narrazioni, oltre che un luogo gradevole nel quale apprendere e sviluppare consapevolezze critiche anche attraverso l'incontro e il confronto.

Visione

¹ <https://bibcom.trento.it/Organizzazione/Documenti>

Lo scenario verso il quale la Biblioteca comunale di Trento intende proiettarsi **tiene in considerazione:**

- l'impatto delle tecnologie digitali sulla produzione, l'acquisizione, la conservazione, il trattamento, lo scambio delle informazioni e delle conoscenze, nonché sulla società nel suo complesso;
- il mutamento sociale in atto e l'emergere di bisogni inediti o particolari;
- la crisi della razionalità scientifica ovvero la caduta di legittimazione di un sapere basato su evidenze e su argomentazioni;
- l'esigenza e l'intenzione di valorizzare la memoria locale;
- la valorizzazione della professionalità bibliotecaria;
- la partecipazione attiva e consapevole a reti e a sistemi informativi locali, nazionali e internazionali.

La BCT intende affrontare questa sfida **qualificando, differenziando, aggiornando e innovando la propria offerta di servizi e di opportunità** per tutti e per ciascuno, mantenendo **l'utenza**, nelle sue plurime dimensioni, **al centro** del proprio agire.

Gli assunti fondamentali

La **tesi di fondo** di questa Agenda prende atto che **la capacità di adattamento delle biblioteche ad una realtà in divenire** non possa prescindere da **un mutamento di paradigma** che riguardi sia **la visione** del servizio, sia **la sua elaborazione e la sua implementazione**.

Una **tesi parallela** va però immediatamente dichiarata: **parlare di biblioteca e del suo contesto, di un "dentro" e di un "fuori", è una necessaria semplificazione**; ma è una semplificazione che ha in sé il germe di un malinteso, perché **non esistono una realtà osservata ed un pensiero che la osserva**, una *res cogitans* distinta da una *res extensa*: **la realtà è una costruzione sociale**.

Un breve inquadramento.

Partiamo da una situazione concreta, quella di **un sistema bibliotecario locale** nel quale si incontrano funzioni di pubblica lettura sia per adulti (una sede centrale, nove sedi periferiche, un bibliobus, cinque punti di prestito), sia per ragazzi (quest'ultima anche con una sede centrale dedicata e dei riferimenti negli ospedali pediatrici della città), funzioni di conservazione e funzioni archivistiche.

Da alcuni anni il *trend* delle presenze e dei prestiti è costantemente in calo. Questa tendenza è in linea con quanto avviene nel più ampio sistema locale di riferimento ed è meno pronunciata di quanto avvenga nel contesto nazionale.

Il numero di tessere di iscrizione al prestito attive nell'anno medio, con riferimento all'ultimo quinquennio, è di circa 30.000 unità, a fronte di una popolazione residente di circa 120.000 abitanti. Si può dunque correttamente approssimare che tre residenti su quattro non siano utenti della Biblioteca.

Circa l'11% dei residenti è composto da popolazione straniera, metà della quale proveniente dai Paesi dell'est Europa. Le nazionalità complessivamente censite nell'anagrafe municipale sono oltre centoventi. A fronte di questo valore percentuale, meno del 2% degli iscritti al prestito è costituito da stranieri.

Il profilo dell'utenza delle biblioteche periferiche mostra come il 50% dei frequentanti sia costituito da persone in condizione non professionale (casalinghe, studenti, pensionati, disoccupati), mentre per il restante 50% la categoria più rappresentata è quella delle donne di età compresa fra i 40 ed i 50 anni, in possesso di una scolarità elevata (per un terzo in possesso di laurea), che si recano in biblioteca per prendere in prestito uno o più libri e poi se ne vanno. Il profilo prevalente dei prestiti (letteratura di consumo e interfaccia utente/biblioteca limitata al prestito) pone qualche interrogativo sul profilo strettamente culturale del

servizio.

La sede centrale registra anche alcune domande eccentriche rispetto alla *mission* codificata del servizio: domande che parrebbero abilitare il *front office* ad una funzione di patronato o di segretariato sociale. Non vi è dubbio che non è compito istituzionale della biblioteca rispondere a queste sollecitazioni (in altri termini, la biblioteca non è stata istituita per perseguire questa finalità), ma, nello stesso tempo, si tratta di richieste che hanno diritto di cittadinanza e che, perciò, una struttura che svolga una funzione pubblica non può ritenere estranee *tout court* alle proprie competenze.

Si registrano, poi, occasionali fenomeni legati ad una situazione di disordine sociale, inevitabili per la biblioteca di una media città, collocata in una posizione centrale nel contesto urbano; questi fenomeni, alcuni dei quali obiettivamente delicati, non possono essere affrontati attraverso soluzioni abbreviate.

Scenari.

La concezione classica, tradizionale del servizio riflette **un modello datato**, basato sostanzialmente sull'interdipendenza fra l'acquisizione, la conservazione e il prestito di materiale cartaceo. Oggi, **le due questioni-chiave** sono quelle che riguardano rispettivamente **l'innovazione tecnologica** ed **il mutamento sociale**. Ad esse corrispondono **altrettanti scenari**.

A proposito della questione tecnologica, il punto saliente riguarda **i modi in cui cambiano la produzione, l'acquisizione, la riproduzione e la trasmissione di informazioni e conoscenze**, che, da una parte, crescono in maniera esponenziale e, dall'altra, non transitano necessariamente attraverso gli strumenti ed i canali tradizionali. Questa evidenza pone problemi plurimi di accesso e di verifica delle fonti, di validazione dei dati, di orientamento dell'utenza, di riproduzione dei saperi, di scambio, di nuovi e differenti approcci alla proprietà delle conoscenze prodotte, di "manutenzione" della professione bibliotecaria. Le tecnologie dell'informazione non sono nuovi e più efficienti mezzi per fare le cose di sempre: sono una mutazione genetica dei circuiti di produzione e di riproduzione della conoscenza. Il ruolo delle biblioteche va ripensato **in tre direzioni**. **Una** è quella che prende atto della **dematerializzazione** di quote crescenti di documenti ovunque prodotti e dalla conseguente modificazione dei loro tradizionali canali e delle logiche di distribuzione e di acquisizione. **Una seconda direzione** è quella che riguarda la **digitalizzazione** del materiale posseduto o disponibile, inteso sia come forma di tutela e di valorizzazione che si realizza nella funzione di conservazione, sia come partecipazione attiva alla produzione e alla condivisione di sapere libero e pubblicamente accessibile e di conoscenza come bene comune. **Una terza direzione** è quella orientata a produrre utilità collettiva sviluppando, soprattutto nelle giovani generazioni ma anche nell'utenza più svantaggiata, competenze, attitudini e sensibilità che permettano di comprendere e di migliorare **il rapporto con le tecnologie digitali e con ciò che vi è connesso in termini di potenzialità e rischi**, con l'obiettivo di contribuire alla creazione di una **cittadinanza digitale**, cioè di una società che vi si rapporti in modo consapevole, attivo e creativo.

Il secondo scenario è quello che si confronta con la transizione in atto nella società italiana e, segnatamente, nella sua dimensione locale. Senza indugiare sui tratti salienti di questa transizione, va considerato che alcuni elementi risaltano in maniera significativa per il ruolo delle biblioteche: il progressivo **invecchiamento della popolazione**, che rende disponibili quantità crescenti di tempo libero a quote significative di popolazione; la **dilatata transizione all'età adulta**; una situazione generalizzata di **instabilità professionale**; la necessità di **apprendere lungo l'intero arco della vita**; l'esigenza di **costruire profili di comunità** meno fragili; **l'incremento della popolazione straniera**.

Ripensare la biblioteca.

C'è, ed è nelle cose, una tensione fra un'interpretazione inerziale della missione della biblioteca e un'interpretazione evolutiva: una tensione che sollecita a **ripensare la biblioteca nel duplice significato** di questo termine. Dobbiamo ripensarla nel senso di **pensarla ex novo**, di rifondare il suo significato nella società che chiamiamo della conoscenza. Può sembrare tautologico, ma è proprio in un contesto di sviluppo ad elevato contenuto di immaterialità che si avverte con maggiore forza la necessità di **rilegittimare** un'istituzione che non può accontentarsi di essere semplicemente quello che è sempre stata. Dobbiamo ripensarla anche nel senso di **ridefinire le sue funzioni**, la sua capacità di mettersi in relazione con un'utenza plurale e sempre situata, ma anche con esigenze latenti e inesprese.

Le tesi fondamentali.

Con la rivoluzione digitale, le forme tradizionali di intermediazione dei documenti cambiano ontologicamente: i contenuti culturali nella rete si muovono fuori dai canali consueti (cambia la filiera editoriale, cambiano le modalità di acquisizione dei testi); cambia il modo di fruirne da parte dell'utenza, che è in grado di raggiungere l'informazione senza altre intermediazioni (cioè senza i bibliotecari), mettendo in fuorigioco una concezione della professione giocata, per così dire, in difesa; aumenta il disorientamento dell'utenza, in grado accedere ad una quantità enorme, per certi versi eccessiva, di dati e di "consumare" informazioni non validate secondo un approccio sempre più esperienziale e sempre meno epistemologicamente fondato; cambia l'approccio alla cultura, che diventa sempre più attivo (un aspetto positivo che ha fatto irruzione sulla scena è quello delle culture partecipative) grazie alla componente sociale del *web*, ma si apre anche ad utilizzi superficiali, che finiscono per diventare la negazione stessa della cultura e l'abrogazione del senso critico. Il mondo che emerge è, ad un tempo, ineluttabile e drammaticamente ambivalente; non è possibile pensare di restarne ai margini e, nello stesso tempo, è impensabile credere di poter continuare a fare le cose di sempre nei modi di sempre. **La nostra tesi di fondo è che la partecipazione attiva e creativa della Biblioteca all'ecosistema digitale sia necessaria, inevitabile, opportuna, positiva:** che sia, in poche parole, un'evoluzione della specie della Biblioteca, una sua mutazione genetica, che ne ribadisce la missione e, proprio per questo, la sollecita ad adeguarne la visione: se sono mutati i formati della conoscenza, resta compito della Biblioteca permettere l'accesso alle informazioni, sia mettendole a disposizione attraverso le digitalizzazioni, sia dando la possibilità alle persone di capire come muoversi nel *mare magnum* delle forme e delle espressioni del digitale.

Dal punto di vista delle **collezioni** della biblioteca, la discontinuità rispetto al passato è contrassegnata da un passaggio definitivo verso la dematerializzazione: dal **possesso** di documenti, di norma cartacei, a **servizio che fornisce l'accesso** ai contenuti.

Le **conseguenze** sono fissate in via quasi deterministica:

- da un lato, la progressiva diminuzione degli oneri e la **modifica delle implicazioni**, anche logistiche, **connesse alla gestione delle collezioni fisiche**; non si vedono tanto possibilità di risparmio economico legate alla sostituzione del cartaceo col digitale (va anzi ricordato che buona parte dei documenti in digitale non sono liberamente disponibili e richiedono il pagamento di una tariffa di accesso, di una licenza d'uso, che – a differenza dell'acquisto di una pubblicazione tradizionale – spesso non garantisce la proprietà, ma solo un utilizzo limitato nel tempo), quanto, specie in prospettiva, una diminuzione di molteplici costi organizzativi legati a una pluralità di adempimenti a basso o nullo valore aggiunto;
- in secondo luogo, la necessità di un forte investimento in **infrastrutture tecnologiche**: se, per definizione, è compito della biblioteca pubblica garantire l'accesso a ogni genere di informazione e conoscenza, spetta alla biblioteca pubblica farsi carico, come per le pubblicazioni tradizionali, dei costi, delle attrezzature e dei servizi necessari;
- come e in misura tendenzialmente sempre maggiore rispetto alle pubblicazioni tradizionali, è quindi necessario mettere in atto una inedita **politica delle collezioni digitali**, anche in una logica di sistema, che sia in grado di rispondere nei termini più ampi e qualificati ai bisogni dell'utenza;
- ancora, va sottolineata l'esigenza di una continua **manutenzione delle competenze** del personale, cioè della sua **formazione**, dal momento che il ruolo di intermediazione fra collezioni e utente diventa, se possibile, ancora più importante, anche per garantire l'effettività del diritto all'accesso alle informazioni per l'utenza più debole;
- va ribadita con forza la necessità di **aprire all'open access** le risorse già disponibili e di **convertire alla logica dei linked data** un OPAC che era stato impostato su presupposti affatto diversi;
- inoltre, vi è la necessità di **ridefinire la comunità** della biblioteca, che non ha più una connotazione esclusivamente territoriale, ma si estende nelle differenti articolazioni e relazioni consentite dal digitale;

- non va infine dimenticato che la biblioteca offre ma ormai anche **crea contenuti digitali**, che si possono sviluppare attraverso forme partecipative che coinvolgono anche gli utenti; il tema della formazione degli utenti diviene, in questa prospettiva, centrale.

Area B – LA RESPONSABILITÀ SOCIALE DELLA BIBLIOTECA

Le tesi fondamentali.

Il concetto di **biblioteca sociale**, entrato nel dibattito disciplinare recente, è tanto **cruciale** quanto **sovradeterminato**. Rischia di diventare uno di quei mantra che nascondono più che svelare o che posseggono una forza evocativa ben maggiore della loro intrinseca capacità analitica e progettuale. Dire che la biblioteca deve stabilire, mantenere, aggiornare la propria relazione di necessità con il contesto sociale in cui è inserita è un'affermazione che sembra banale. Quali siano le nuove forme e le diverse modalità di questa relazione è oggetto di valorizzazioni discordanti e di pratiche eterogenee e, al momento, lontane da una sistematizzazione sia pure solo provvisoria ed aperta. Non che questo sia, di per sé, un punto di partenza sbagliato: le intuizioni vanno sperimentate.

Forse conviene **partire da qualche interrogativo**: perché si parla di biblioteca sociale? Perché se ne parla oggi? Che cosa aggiunge la caratterizzazione “sociale” alla missione specifica della biblioteca? Se proviamo a rispondere a queste domande, dobbiamo dare atto che **la concezione alla quale si ispirano le nostre biblioteche pubbliche**, o molte di esse, riflette anche in questo caso **un modello datato**. Ma la vera **questione-chiave** è che **la domanda di biblioteca** è mutevole in quanto storicamente e socialmente determinata.

Parlando del ruolo sociale della biblioteca è opportuno individuare alcune dimensioni concorrenti: una prima questione di **estrema**, forse disperata **attualità**, è quella delle **biblioteche come presidio culturale**: in una società sempre più superficiale, disinformata, dove si giudica e si decide sulla base di criteri emozionali, nella quale i fatti vengono validati a maggioranza, nella quale una certa politica tende a strumentalizzare ed a cavalcare tensioni e paure, la biblioteca deve rimanere fedele a sé stessa come luogo dell'approfondimento, dello spirito critico, della libertà di pensiero, della laicità, del pluralismo: accogliendo, come è giusto sempre e come è inevitabile in una società complessa, la diversità dei punti di vista, fornendo a ciascuno gli elementi per cercare il dialogo e per trovare punti di convergenza.

Una seconda anima della biblioteca sociale è quella che si confronta con la transizione sociale in atto nella società italiana in genere e, con differenti declinazioni, nei diversi contesti territoriali. Senza indugiare sui tratti salienti di questa transizione, va considerato che **due elementi** risaltano in maniera significativa per il ruolo delle biblioteche: il progressivo **invecchiamento della popolazione**, che rende disponibili quantità crescenti di tempo libero a quote significative di popolazione; e **l'incremento della popolazione straniera** (termine peraltro ancora troppo generico, ma corrispondente, nel comune di Trento, ad una quota di popolazione superiore all'11% del totale dei residenti). A fronte di questi cambiamenti, pare di cogliere che **il profilo dell'utenza-tipo** delle biblioteche sia **relativamente stabile**, essendo rappresentato prevalentemente dalla fascia di età dei bambini e dei ragazzi; dai ceti più scolarizzati; da un profilo prevalentemente femminile. Sembra insomma permanere, sul versante dell'offerta, **un'interpretazione conformista dell'idea di biblioteca**, a fronte di un'utenza reale, cioè di **una domanda effettiva**, che sembra cercare **nuovi percorsi di informazione** e soprattutto di **una domanda potenziale che rimane la vera, grande incognita** e sulla quale, finora, si è ragionato troppo poco.

Si può, su queste premesse, formulare un'affermazione con la quale è necessario confrontarsi a viso aperto: **la domanda di biblioteca non esiste “in natura”**. E la domanda tradizionalmente intercettata ha precise determinanti storiche, un profilo mutevole e la sua interpretazione va perciò adeguata, aggiornata e riletta alla luce dei processi di cambiamento in atto. Presuppone **un ripensamento profondo**, non solo una manutenzione ordinaria, **delle nostre certezze**, basate su criteri consuetudinari.

Una terza anima dell'idea di biblioteca sociale riguarda le crescenti inquietudini che nascono dal **mutato profilo della sua utenza o, più esattamente, della sua frequentazione**. La biblioteca è o è stata, nell'immaginario collettivo, il luogo dello studio, della lettura, della ricerca, del silenzio, del rapporto con i documenti fatti di carta; poi si è aperta ad usi estensivi ed a pubblici interessati ad altri servizi: i quotidiani, il patrimonio della fonoteca, gli incontri pubblici, i corsi, internet, le iniziative di promozione della lettura, lo studio con i compagni di classe o i colleghi di corso. Ma, in tutti i casi, quello dell'utenza classica rimaneva un profilo estremamente selezionato: la gamma dei servizi offerti “reclutava” e definiva il profilo dei propri

utenti. Da un certo momento in poi, la società e le sue contraddizioni hanno fatto ingresso nel luogo “sacro” del sapere. Non si può più parlare propriamente di utenza in senso stretto, ma di frequentazione, perché **queste due categorie non si sovrappongono**. E, **anche quando in parte si sovrappongono, questa sovrapposizione va comunque problematizzata**. L'esperienza concretamente maturata in BCT consente qualche riflessione. Pensiamo alla presenza costante, soprattutto nella sede centrale, di persone con problemi di precarizzazione dei propri percorsi di vita o comunque alla ricerca di un luogo (libero, gratuito, riscaldato o raffrescato, dove potersi sedere, dotato di servizi igienici) nel quale poter trascorrere del tempo nell'impossibilità di trovare altrove adeguate alternative. Di fronte a queste situazioni, la biblioteca deve affrontare **due ordini di criticità**: **una** è stata quella della percezione, da parte degli utenti tradizionali del servizio, di **una sorta di violazione della territorialità**: una reazione di natura prevalentemente “etologica” e reattiva; **l'altra** è quella di fissare una linea di demarcazione, probabilmente mai netta e definitiva, fra la biblioteca come servizio pubblico di natura prettamente culturale, legato all'intermediazione ed allo scambio di informazioni, saperi e conoscenze, e la **biblioteca come servizio sociale più o meno involontario, o viceversa più o meno consapevole e intenzionale**, costretto, per così dire, a districarsi e a trovare un equilibrio instabile fra la dimensione dell'accoglienza “a prescindere”, quella della tutela della propria specificità, quella del rischio di segregare determinate categorie di frequentatori in base alla loro cittadinanza, al loro status, al colore della pelle o alle motivazioni della loro frequentazione. La biblioteca non è un autobus riservato soltanto a certe categorie di persone e precluso ad altre, ma è comunque necessario – anche e proprio per uscire da una dimensione ideologica – mettere a tema questa relazione tanto inevitabile quanto non scontata nelle interpretazioni e negli esiti. **La biblioteca pubblica è aperta a tutti** e per sua natura deve essere capace di riprodurre e di includere, al proprio interno, la società che sta fuori. Paradossalmente, proprio se una biblioteca funziona è in grado di rappresentare la complessità sociale: non si può cadere nella tentazione di voler ridurre, semplificare, ignorare e alla fine abolire, questa complessità. **La sfida, che è nello stesso tempo un'opportunità, è quella di provare a governare questa complessità**. Non è certo cacciando, o nascondendo quello che non si vuol vedere, che si trovano soluzioni. Può essere rassicurante, per qualcuno, frequentare ambienti “puliti”, in cui l'altro non è percepito come diverso e il diverso come inaccettabile, ma si tratterebbe di una società illusoria o, peggio, fondata sull'esclusione.

Area C – SISTEMI BIBLIOTECARI

Le tesi fondamentali.

Il tema dei sistemi bibliotecari è complesso. Include sia la particolare, e per molti versi anomala, architettura della BCT come sistema bibliotecario locale; comprende l'appartenenza della BCT alla più ampia rete di interazioni e di complicità con il sistema provinciale; riguarda una possibile nuova e diversa configurazione logistica e istituzionale della BCT; infine, è aperta allo sviluppo di una più articolata geografia di collaborazioni.

Si tratta di dimensioni diverse per natura e prospettive.

Il sistema domestico, in una logica strategica, deve infatti essere problematizzato soprattutto dal punto di vista della sostenibilità nel tempo dell'attuale modello organizzativo, che è anche un modello di spesa strettamente legato alle dinamiche economico-finanziarie del Comune in una prospettiva di lungo periodo, quando si porrà inevitabilmente il nodo della selezione delle priorità di investimento.

Sempre parlando di sistema in senso proprio, cioè in quanto gioco di interdipendenze, si ritiene che una **scala** che va recuperata con determinazione sia quella **provinciale**. Non va dimenticato che la rete di biblioteche pubbliche in Trentino nasce, negli anni Settanta del secolo scorso, come rete presidiata da una forte e lungimirante regia pubblica. Né va trascurato che si è sviluppata realizzando in concreto, e in modo fortemente anticipatorio, la dimensione sistemica: basti pensare all'esperienza (per l'epoca quasi profetica) del CBT – il Catalogo Bibliografico Trentino. Oggi non si tratta di teorizzare una politica neo-centralistica, ma di presidiare una **visione complessiva** del servizio bibliotecario sotto un duplice profilo: quello di una **politica condivisa** da tutti i soggetti coinvolti (l'Ufficio provinciale per il sistema bibliotecario trentino, la Soprintendenza provinciale per i beni culturali e le biblioteche del territorio, sia di pubblica lettura, sia specialistiche, sia di conservazione); e quello di **una visione comune e condivisa delle implicazioni biblioteconomiche, ma anche gestionali del servizio** (da una nuova architettura del SBT a sempre più efficienti servizi informatici, dall'integrazione delle Carte delle

collezioni a procedure di acquisto unitarie, dalle sempre più faticose implicazioni amministrative alla formazione e all'aggiornamento del personale bibliotecario). Quello che emerge ad oggi, al di là dei buoni e talora ottimi rapporti di vicinato e delle corrette relazioni istituzionali, è che le forme di collaborazione – alcune delle quali davvero inedite e più che promettenti – avvengono in prevalenza su base volontaria e spontanea.

Il terzo elemento evocato riguarda i potenziali elementi di **evoluzione logistica e organizzativa** del sistema locale. In termini logistici si registrano la prossima e non lontana realizzazione della nuova biblioteca periferica nel quartiere di Clarina, a Trento sud, nel compendio delle ex Palafitte realizzato da ITEA. In termini organizzativi lo sguardo deve considerare la possibilità di dare una differente configurazione istituzionale e gestionale alla BCT. Nel primo caso, i sottintesi sono agevoli da esplicitare: quello di Clarina non sarà un puro e semplice trasloco della sede attuale in una sede più spaziosa. Nel secondo caso, il sottinteso è duplice e riguarda, da una parte, la possibilità di separare le funzioni pubbliche di indirizzo e controllo da quelle gestionali (e con esse il sovraccarico di una struttura complessa sul sistema delle manutenzioni del Comune) e, dall'altra parte, la possibilità di integrare e di razionalizzare (anziché duplicare) funzioni gestionali e amministrative con altre strutture di rilievo provinciale.

Il quarto e ultimo elemento riguarda il riepilogo e il rilancio di numerose relazioni aperte, e codificate, con interlocutori di particolare rilievo istituzionale, prima fra tutti **l'Università di Trento**.

Area D – LA FORMA DI GOVERNO DELL'AGENDA STRATEGICA

Nel quadro di un processo di pianificazione strategica, e nella peculiare accezione che si è voluto attribuire a questa dimensione processuale, non è possibile trascurare tre ordini di riferimenti.

Sullo sfondo, quello che rinvia agli atti normativi e programmatici alla scala provinciale e comunale: il divenire dei riferimenti legislativi e amministrativi, il Documento unico di programmazione, il Piano esecutivo di gestione, la Carta dei servizi, la Carta delle collezioni e delle risorse conoscitive, il sistema di gestione della Qualità, le continue (e raffinate) analisi statistiche elaborate dalla struttura di merito

In primo piano, l'attitudine, ormai consolidata, di sottoporre a verifica attraverso tecniche di indagine quantitativa e qualitativa il profilo dell'utenza, le sue attese, le sue percezioni. A questo proposito, crediamo che ci sia bisogno – per avere risposte che consentano di fronteggiare situazioni per molti versi spiazzanti – di un pensiero capace di formulare innanzitutto le domande; di farlo con la necessaria spregiudicatezza, forse anche con irriverenza, accettando una smentita di opinioni rassicuranti e, forse, di alcuni pregiudizi; di proiettare uno scenario inedito verso un futuro anteriore, cioè verso un tempo fuori dalla scala cronologica (e forse anche dalla portata culturale) di certa politica; di andare perciò al di là della manutenzione ordinaria del presente, superando una dinamica e, perciò, anche un esercizio interpretativo inerziali e consuetudinari.

Su tutto, **tre convinzioni**.

Una prima convinzione riguarda la biblioteca come comunità di interessi plurimi, costituita da professionisti, da vecchi e nuovi utenti, da amministratori. Al riguardo, crediamo che il nodo da affrontare non sia costituito tanto dalla pluralità di sguardi, in molti casi divergenti e anche conflittuali, sul medesimo oggetto, quanto dal fatto che questi sguardi riflettono **visioni implicite** e scontate di questo stesso oggetto (che cosa è davvero una biblioteca? perché? per chi?): visioni implicite che però generano conseguenze estremamente concrete ed esplicite.

Una seconda convinzione interPELLA la visione politica di una **biblioteca pubblica** non tanto come servizio culturale (se poi si va a vedere qual è davvero il profilo culturale del servizio, lo abbiamo già detto, si hanno risvegli inattesi), ma come **servizio a base culturale**: un servizio, detto altrimenti, che deve e vuole recuperare la propria ragion d'essere primordiale, che riguarda la difesa dello statuto pubblico della conoscenza, la creazione di occasioni di riscatto per chi è partito in seconda fila nella gara della distribuzione delle opportunità, la natura non eludibile di riferimento certo per il presidio del pensiero critico.

Una terza convinzione riguarda **la relazione fra la biblioteca e il proprio contesto di riferimento**. Dietro alle diverse domande che stanno alla base di indagini su questioni puntuali rimane una domanda sottesa relativa alla concezione di servizio che le ha ispirate, che richiede di essere costantemente sottoposta a

verifica con dispositivi analitici adeguati, evitando standardizzazioni inopportune che porterebbero, da un lato, a risolvere la valutazione del servizio bibliotecario in chiave economicista (con le conseguenze che è agevole immaginare) o, dall'altro lato, a reiterare logiche di standardizzazione, come se valutare non volesse dire (come crediamo) attribuire valore, ma misurare, replicando quell'ansia da prestazione che si illude di poter fare a meno dei significati o, forse peggio ancora, di poterli ridurre a indicatori quantitativi.

Un terzo ordine di riferimenti è costituito dalle dimensioni legate all'implementazione, al monitoraggio, alla valutazione, ai dispositivi gestionali, all'organizzazione dell'Agenda strategica. Se un errore da evitare è quello di passare dalla scomposizione convenzionalmente alla separazione arbitraria fra i momenti di progettazione, di implementazione e di valutazione, va parimenti evitato di cadere nell'illusione che un disegno formalizzato e nominalmente condiviso da una coalizione di attori tenda ad attuarsi *motu proprio*. Una strategia si realizza comunque, ma la corrispondenza più o meno lineare fra la strategia dichiarata e quella che si realizza nei fatti ha una dinamica che assomiglia da vicino a quella di una bicicletta: sta in piedi finché si pedala. Poi si ferma. E cade. Per questo non abbiamo ritenuto di dedicare all'attuazione dell'Agenda una Parte terza, ma abbiamo ritenuto di includerla, discutendola diffusamente, nella sezione introduttiva dell'Area D, relativa alla sua forma di governo.

Parte seconda MISURE

Area A – LA BIBLIOTECA DIGITALE Ragioni e prospettive

La situazione che si sta prospettando, soprattutto se guardiamo agli scenari internazionali, sconta qualche ritardo ed è paragonabile alla svolta che si registrò attorno alla metà degli anni '80, con la conversione dai cataloghi cartacei a quelli informatici. Si possono registrare, oggi, le stesse resistenze, le stesse difficoltà, le stesse fughe in avanti a volte su strade non percorribili, le medesime incoerenze o duplicazioni di funzioni; ma, adesso come allora, rimane la certezza che restare fuori da questi processi comporta l' "uscita dal mercato" della biblioteca, intesa sia come biblioteca di pubblica lettura, sia come biblioteca di conservazione, e consegnarla ad una progressiva ma inevitabile **marginalizzazione**.

Altre circostanze vanno collocate su uno sfondo non remoto. Un rilievo crescente lo assume il tema relativo allo sviluppo di un **sistema bibliotecario** e, più in generale, un sistema delle istituzioni culturali nel loro insieme (archivi, musei, agenzie e organi di ricerca e di informazione). Qui è il caso di limitarsi ad accennare alla necessità, sulla quale si tornerà diffusamente più avanti, di un'integrazione condivisa delle basi dati del territorio e dell'accesso alle risorse documentarie disponibili, indipendentemente dalla tipologia dell'istituto produttore o detentore. Il raccordo con i sistemi e servizi domestici, nazionali e internazionali (che sta peraltro maturando anche con intese formali e informali nel settore della digitalizzazione dei documenti antichi) è altrettanto indifferibile, sebbene non rientri se non in parte nella possibilità di controllo della BCT.

Un ulteriore nodo riguarda lo specifico locale, vale a dire **la documentazione attinente al territorio**. Se non sono le biblioteche le istituzioni culturali che si preoccupano dei documenti digitali di interesse locale, come "terminali" di un disegno con una forte regia, non si comprende chi altro vorrà e saprà farlo con l'attenzione scrupolosa che un'attività di documentazione comporta. Non risulta sia stato ancora definito a riguardo un progetto compiuto e condiviso sia relativamente ai documenti digitali nativi, sia per quanto attiene alla digitalizzazione di quanto è nato in analogico.

L'Area A si articola nei seguenti Assi strategici:

1. *Literacy* digitale
2. Offerta di contenuti in pubblico dominio in formato digitale
3. Dematerializzazione e metadattazione di documenti storici

4. Comunicazione e *social media*

Misura 1 *Upgrading delle competenze*

L'IDEA

Riconvertire, riqualificare, specializzare il personale della BCT in funzione delle esigenze emergenti.

PUNTI DI FORZA

Interni alla struttura:

- sensibilità diffusa presso il personale;
- disponibilità di competenze distintive da socializzare.

Esterni alla struttura:

- disegno complessivo di Trento come *smart city*;
- competenze e collaborazione da parte del Servizio innovazione e di realtà operanti nel settore della formazione avanzata e della ricerca;
- relazioni positive e consolidate con enti di ricerca e istituzioni pubbliche specializzate.

LE CONDIZIONI DI PARTENZA

Non si può negare che il **personale** di ruolo della BCT è stato **selezionato**, attraverso procedure pubbliche, **per rispondere ad esigenze in gran parte diverse da quelle attuali**. La preparazione di singoli operatori rispetto ai temi in questione è spesso basata sull'autoformazione, sulla sensibilità individuale, sulla capacità di reagire positivamente agli stimoli ambientali. L'assetto dell'organico è però inevitabilmente configurato su esigenze diverse e proprie di un momento anteriore.

Rispetto al fabbisogno strettamente formativo, le esigenze individuali e di sistema sono state affrontate su tre piani: l'esperienza diretta, il costante confronto con le migliori esperienze in ambito locale, nazionale e internazionale e l'autoformazione. Si pone, dunque, l'esigenza di una formazione intensiva e specialistica, con carattere di sistematicità e di continuità, soprattutto in vista della configurazione di un *pool* di figure specializzate in grado di sedimentare competenze e di riprodurle nel tempo.

FINALITÀ E OBIETTIVI

La **finalità** della misura è quella di riconfigurare la struttura nel suo insieme e le competenze che vi sono contenute, **aggiornandole alle mutate esigenze**.

Gli obiettivi devono essere riportati a tre distinti livelli:

- **a livello aziendale** (*recte* comunale), si registra l'opportunità di prevedere formalmente in organico, molto più che nelle politiche di esternalizzazione di servizi, alcune figure altamente specializzate;
- **a livello di struttura**, si è ritenuto di configurare un nucleo interno specializzato, in possesso di competenze distintive differenziate;
- **a livello di processo**, la misura dovrà concentrarsi soprattutto sulla sensibilizzazione e sul coinvolgimento del personale, sulla formazione mirata, sull'aggiornamento continuo.

CONFIGURAZIONE DELLA MISURA

La costituzione di un nucleo permanente interno, che ha preso il nome di Laboratorio di digitalizzazione, è avvenuta nel corso del 2017. L'assetto organizzativo è, al momento, così articolato:

- 1 coordinatore tecnico-scientifico (funzionario esperto in conservazione);
- 1 responsabile di progetto (ricercatore esterno – Università di Trento);
- 1 bibliotecario/a (specializzazione iconografia);
- 2 archivisti (1 responsabile progetti archivio e 1 archivista per supervisione tecnica);
- 1 fotografo, addetto anche a post-produzione delle immagini;
- 1 figura di addetto allo scanner (bibliotecario/a) ;
- 1 figura di esperto di post-produzione e metadattazione oggetti digitalizzati (collaboratore esterno o bibliotecario);
- 2 assistenti alla post-produzione e alla metadattazione (volontari in servizio civile);
- 1 wikipediano in residenza (volontario in servizio civile);
- 1 media manager per la promozione e comunicazione dei contenuti digitali della biblioteca, responsabile del sito web istituzionale e riferimento per tutta la comunicazione istituzionale digitale (bibliotecario/a);
- la funzione di tecnico informatico è svolta dal Servizio innovazione.

La funzione formativa (sviluppo di conoscenze, capacità e competenze) si svolgerà attivando differenti opportunità su vari piani: la prosecuzione delle attività di autoformazione e di formazione reciproca e di confronto con le migliori esperienze mutuabili in ambito nazionale e internazionale; l'accesso alle occasioni offerte del Servizio Personale; una collaborazione interattiva con la sezione locale dell'AIB; l'utilizzo delle occasioni formative proposte dalla competente struttura provinciale; le occasioni di formazione a distanza.

Per evitare il rischio di episodicità e dell'incoerenza delle azioni, le attività formative saranno ricondotte ad un Piano formativo annuale, al quale corrisponderà, a consuntivo, un Bilancio delle competenze, individuale e di struttura, costantemente aggiornato.

GRADO DI REALIZZABILITÀ E ORDINE DI PRIORITÀ

Ai tre obiettivi così individuati corrispondono **azioni a differente grado di controllabilità**.

L'integrazione dell'organico è evidentemente condizionata da norme sempre più restrittive in materia di assunzioni, dall'esigenza di contenimento della spesa per il personale, dai tempi (lungi) di formazione degli organici e di espletamento delle procedure concorsuali.

La costituzione del Laboratorio digitale è, invece, compiuta.

L'attività formativa è strettamente vincolata alla disponibilità di risorse e alla possibilità di selezionare docenti esperti, che la BCT non controlla.

Si ritiene di dare priorità, pur considerando di pari importanza i diversi obiettivi e la loro integrazione, alle azioni più direttamente controllabili da parte della BCT.

PARTENARIATO

La misura presuppone un'interazione sistematica, se del caso anche formalizzata, con la sezione regionale dell'AIB, con l'USBT – Ufficio per il sistema bibliotecario della Provincia autonoma di Trento, con la Soprintendenza per i beni culturali – Ufficio beni librari e archivistici, con alcune biblioteche di conservazione (e in particolare con la Biblioteca Tartarotti di Rovereto), che potrebbero utilmente sviluppare un programma formativo pluriennale per tutte le biblioteche del sistema provinciale.

Un ulteriore livello di interlocuzione è costituito dall'**Università di Trento**, cui il Comune è legato da un'intesa formale, che ha spesso manifestato interesse e apertura a forme di reciprocità sugli argomenti in questione.

PRECEDENTI

Circa i precedenti si ribadisce l'episodicità dell'approccio, che costituisce un esplicito limite da superare.

COSTI E RICAVI

A obiettivi diversi corrispondono esigenze economiche molto diversificate e modulabili, oltre tutto su scale temporali differenti.

Una quantificazione del fabbisogno non è, per queste ragioni, quantificabile nemmeno per ordini di grandezza.

CRONOGRAMMA

L'attività deve ritenersi permanente e regolata, come detto, da un Piano formativo annuale con proiezione pluriennale.

Misura 2 Prestito digitale

L'IDEA

Sviluppare il potenziale inespresso del prestito digitale.

PUNTI DI FORZA

- tendenze in atto nei comportamenti dell'utenza;
- dinamiche strutturali e non reversibili nella produzione e nella distribuzione di documenti.

LE CONDIZIONI DI PARTENZA

Il digital lending (prestito digitale) si realizza attraverso la piattaforma **Medialibrary Online (MLOL)**. Si tratta della prima rete italiana di biblioteche pubbliche per il prestito digitale, che consente di accedere *on line*, gratuitamente, alla collezione digitale di e-book, musica, video, audiolibri, giornali, riviste e altri contenuti.

L'utilizzo della piattaforma è mediato dal competente Ufficio provinciale per il sistema bibliotecario. Nel corso del 2016 gli utenti della piattaforma riferiti al sistema bibliotecario comunale sono stati complessivamente 6.808; nel 2017 sono stati 7.759 e nel 2018 sono stati 8.682 (indicativamente un terzo del valore complessivo registrato a livello di sistema provinciale). I documenti digitali acquisiti o intermediati, nel medesimo periodo, sono stati rispettivamente 9.701, 9.833 e 10.071.

FINALITÀ E OBIETTIVI

La finalità generale della misura è quella di incrementare significativamente e continuativamente l'utilizzo della piattaforma digitale, in parallelo al presidio (e all'innovazione) delle modalità tradizionali di offerta del servizio.

A questa finalità corrisponde una pluralità di obiettivi, che riguardano la sensibilizzazione e la formazione

del personale (si veda la misura precedente), l'alfabetizzazione digitale diffusa (di cui si occupa una misura successiva), l'incremento e l'aggiornamento delle dotazioni tecnologiche della BCT, il conseguente riposizionamento del modello di servizio, il presidio delle correlate implicazioni giuridiche, organizzative, amministrative e gestionali, l'eventuale reperimento di fondi aggiuntivi dedicati.

CONFIGURAZIONE DELLA MISURA

MLOL è una biblioteca digitale pubblica che mira a raggiungere il *target* medio della biblioteca di pubblica lettura, non specialistico e senza particolari competenze informatiche. In moltissimi casi l'utente, prima che di una formazione sull'uso di MLOL, necessita di un'**alfabetizzazione digitale** (come ad esempio crearsi un indirizzo *e-mail*, come spostare contenuti da un PC a un dispositivo, come navigare fra diversi siti, ecc.). I bibliotecari vengono incontro a queste necessità degli utenti in modo occasionale, se e quando c'è tempo. È necessario prevedere un servizio costante di alfabetizzazione informatica attraverso i bibliotecari e i volontari del servizio civile, con una presenza costante di questo supporto nelle diverse sedi. Va inoltre programmata una relazione strutturata con le Scuole.

Si tratta, peraltro, di un fenomeno nel quale si realizza una delicata convergenza tra nuove configurazioni della filiera editoriale, nuove modalità di consultazione e, di conseguenza, **inediti problemi giuridici**, legati essenzialmente alla tutela del diritto d'autore e al suo effettivo esercizio. Nell'attivazione della misura sarà, perciò, necessario affrontare alcune incertezze, segnate essenzialmente dal passaggio dal modello "*one user, one copy*" (che gestisce il prestito digitale con le stesse modalità del prestito cartaceo) al modello "*pay per view*", per cui la biblioteca (o il sistema) paga i singoli *download* degli utenti, che possono scaricare lo stesso *e-book* contemporaneamente. Le conseguenze sono di tipo economico (il *download* è più costoso) e organizzativo.

GRADO DI REALIZZABILITA' E ORDINE DI PRIORITA'

Alcune attività che rientrano in questa misura possono essere realizzate a risorse invariate e presuppongono un approccio organizzativo nuovo e mirato. Altre richiedono invece risorse dedicate (comunque di entità non impegnativa) e sono perciò meno controllabili dal punto di vista dell'attivazione e degli esiti. La misura ha una priorità elevata nelle logiche organizzative della BCT.

PARTENARIATO

- Ufficio per il sistema bibliotecario provinciale;
- Piattaforma MLOL.

PRECEDENTI

Il tema del prestito digitale è inestricabilmente legato alla "manutenzione" del profilo professionale dei bibliotecari e interseca i temi della reperibilità e della fruibilità dei contenuti (anche) originariamente digitali.

COSTI E RICAVI

Per contribuire al funzionamento del sistema provinciale la quota minima di compartecipazione è fissata in 1.000 euro l'anno; la BCT ha contribuito con quote annuali variabili da un minimo di 3.000 a un massimo di 12.000 euro/anno. Il budget per i prossimi anni non sarà inferiore alla media degli anni passati, sia perché, come detto, almeno il 30% degli utenti provinciali che aderiscono a MLOL si sono iscritti tramite la BCT, sia per i numeri elevati di *download* e di consultazioni, che indicano il successo del servizio fra gli utenti della BCT.

I costi relativi alle dotazioni tecnologiche (acquisti, manutenzioni, sostituzione di materiali obsoleti, costi

accessori) dovranno hanno trovato copertura con finanziamenti dedicati e, segnatamente, con la partecipazione a un bando MIBAC nel 2018.

CRONOGRAMMA

La misura ha carattere continuativo.

AGGIORNAMENTO 06/2019

È in corso di svolgimento (fine giugno 2019) un'indagine finalizzata a ricostruire il profilo dell'utenza di MLOL e ad indagarne i comportamenti di consumo, le consuetudini e le tendenze. I risultati saranno disponibili e resi pubblici nel corso dell'estate.

Misura 3

**Usi civici digitali: un approccio pubblico e critico all'innovazione.
Patti di collaborazione InformAzioni e CoderDolomiti. Rapporti con le Scuola.**

L'IDEA

Le biblioteche pubbliche si devono confrontare con un inedito scenario definito dalla rivoluzione digitale. **L'innovazione scientifica e tecnologica mette in discussione una concezione tradizionale di biblioteca**, basata sull'intermediazione di libri e in genere di documenti scritti (la pubblica lettura) e sulla tutela di documenti rari (la conservazione); cambia le forme e le finalità della conservazione: la possibilità di dematerializzazione dei documenti ne garantisce la protezione, la durata nel tempo, la replicabilità in caso di perdita o di deterioramento dell'originale, ma permette anche di delocalizzarne la fruizione.

PUNTI DI FORZA

- Forte sensibilità e competenze distintive all'interno della struttura
- Disponibilità di volontari e di ragazzi/e in servizio civile
- Relazioni collaudate con realtà associative operanti in ambito locale e nazionale

LE CONDIZIONI DI PARTENZA

Dal punto di vista delle collezioni della biblioteca, la discontinuità rispetto al passato è contrassegnata da un passaggio definitivo alla dematerializzazione: dal possesso di documenti, di norma cartacei, ai servizi che forniscono l'accesso ai contenuti.

Fra le conseguenze, è cruciale che le biblioteche possono creare contenuti digitali anche attraverso **forme partecipative** da parte degli utenti; il tema della **formazione degli utenti**, inteso anche come sviluppo di competenze, capacità, sensibilità, senso critico, diviene in questa prospettiva centrale.

FINALITÀ E OBIETTIVI

L'Accordo operativo fra l'associazione culturale InFormAzioni e il Servizio Biblioteca e archivio storico del Comune di Trento si propone di sostanziare l'idea progettuale di Biblioteca digitale attraverso:

- la realizzazione di incontri di divulgazione e di laboratori tecnici;
- l'assistenza a progetti di digitalizzazione della biblioteca;
- la realizzazione di corsi di formazione e aggiornamento per il personale bibliotecario;
- l'organizzazione di eventi, manifestazioni culturali, dibattiti, mostre e seminari sui temi della conoscenza libera, dell'accesso aperto, dell'informazione in rete, della partecipazione dei cittadini alla produzione e divulgazione della conoscenza;
- la valorizzazione delle raccolte della biblioteca come fonti per i progetti Wikimedia;

Il Patto di Collaborazione con l'associazione CoderDolomiti si propone di produrre utilità collettiva sviluppando soprattutto nelle nuove generazioni competenze, approcci, sensibilità volte a comprendere e migliorare il rapporto con le tecnologie digitali, con l'obiettivo di contribuire alla creazione di una società che si rapporti in modo consapevole, attivo e creativo con le opportunità offerte dal digitale.

Con le attività contenute nel Patto di collaborazione il Proponente si prefigge di:

- promuovere nei confronti dei bambini e ragazzi un uso attivo, responsabile e creativo delle tecnologie, del computer e della rete internet, attraverso la conoscenza della programmazione informatica da apprendere e sperimentare con modalità ludiche e secondo il metodo del *learning by doing*, in un contesto intergenerazionale;
- contribuire allo sviluppo, nei bambini e ragazzi, della capacità di condividere e costruire insieme, sostituendo alla competizione la collaborazione creativa, praticando il lavoro di gruppo e lo sviluppo del *problem solving* attraverso le attività di creazione di contenuti digitali, attraverso l'ideazione e la scrittura di codice informatico, e quindi promuovendo in questo modo relazioni positive, corrette e rispettose dell'altro;
- contribuire alla diffusione della cultura delle tecnologie dell'informazione e all'alfabetizzazione informatica, anche per incrementare conoscenze, competenze e abilità diffuse in un ambito fondamentale per il futuro sviluppo del Paese;
- contribuire alla cultura della rete Internet come bene comune e stimolare la partecipazione di bambini, giovani e adulti nella libera creazione e condivisione di conoscenza attraverso gli strumenti informatici e le reti sociali su base digitale;
- Individuare nella biblioteca il luogo della conoscenza e apprendimento delle nuove tecnologie, della sperimentazione creativa, della cittadinanza attiva anche con strumenti digitali;
- promuovere le pari opportunità per tutti come strumento per realizzare una società che favorisca in misura crescente l'integrazione sociale, contribuendo a ridurre il *digital divide*, che penalizza chi si trova in situazione di svantaggio, di discriminazione o di semplice esclusione sociale, anche valorizzando la partecipazione femminile.

Il progetto “Una bussola in classe: wiki, fake news e quelle cose lì” vuol essere un'introduzione a come orientarsi nell'ambito della ricerca digitale delle informazioni, utilizzando gli strumenti digitali offerti dalla biblioteca.

CONFIGURAZIONE DELLA MISURA

L'Accordo con l'associazione InFormAzioni rinvia ad un programma operativo annuale, elaborato entro la fine di ciascun anno per l'anno successivo.

Nello specifico il Patto riguarda:

- l'organizzazione di laboratori di programmazione informatica gratuiti, rivolti a bambini/e e ragazzi/e dai 7 ai 17 anni, da tenersi nelle sedi della biblioteca indicativamente due volte al mese;
- l'organizzazione e la proposta di altre iniziative, anche rivolte ad adulti, da svolgere nelle

biblioteche del sistema locale, che abbiano come obiettivo la promozione di culture e pratiche digitali partecipative;

- il supporto alle attività della biblioteca legate alla digitalizzazione dei materiali e alla loro diffusione con strumenti digitali partecipativi (in via esemplificativa e non esaustiva: Wikipedia, Wikisource, Internet Archive, altri progetti Wikimedia, orientamento alla scelta di documenti, formazione, uso della rete, partecipazione o collaborazione a specifici progetti).

Il progetto “Una bussola in classe: *wiki, fake news* e quelle cose lì” è rivolto alla scuola secondaria di primo e secondo grado. Prevede due incontri della durata di un'ora ciascuno: un primo incontro in classe, denominato “la bussola”, fornisce strumenti per eseguire le ricerche; un secondo incontro, in biblioteca, denominato “la caccia al tesoro” è realizzato in forma di gioco per simulare una ricerca complessa.

GRADO DI REALIZZABILITA' E ORDINE DI PRIORITA'

Le attività con le realtà esterne sono regolate formalmente sulla base di una sperimentazione messa a punto e positivamente collaudata negli anni precedenti.

PARTENARIATO

La relazione con l'associazione InFormAzioni è regolata da un Accordo con carattere programmatico.

La relazione tra la Biblioteca comunale e l'associazione CoderDolomiti assume la forma del Patto di collaborazione secondo il Regolamento sulla collaborazione tra cittadini ed amministrazione per la cura e la rigenerazione dei beni comuni urbani.

Il progetto “Una bussola in classe” rientra nell'Accordo programmatico fra Comune di Trento e Autonomie scolastiche.

PRECEDENTI

Cfr. paragrafo Grado di realizzabilità.

COSTI E RICAVI

L'attività con soggetti esterni non comporta oneri finanziari diretti a carico delle Parti.

Il progetto “Una bussola in classe” non ha costi espliciti in quanto è svolto da due bibliotecarie.

CRONOGRAMMA

Tutte le attività hanno carattere continuativo durante l'anno scolastico.

Misura 4

Prosecuzione del progetto “Del Concilio”

L'IDEA

Digitalizzare e metadattare i materiali di epoca conciliare in possesso delle biblioteche di conservazione della provincia di Trento.

PUNTI DI FORZA

- possibilità di attivare azioni di sistema;
- *unicum* tematico del progetto a livello internazionale.

LE CONDIZIONI DI PARTENZA

Il **Concilio di Trento** (1545 - 1563) costituisce l'episodio-cardine, ed in qualche modo l'icona, **della vicenda della città di Trento e della storia del Trentino**. Il Concilio fu un momento dirimente per la storia urbana, e costituì uno spartiacque nella storia stessa della cristianità. In questa prospettiva, il Concilio assume e riassume profondi ed imprescindibili significati di natura strettamente religiosa, politico-istituzionale, culturale, oltre che sulla storia urbana. Ad **una vastissima letteratura scientifica** sul Concilio **non corrisponde alcuna unitarietà per quanto attiene alle fonti documentali**. Basti qui rilevare come manchino, ad oggi, una ricognizione organica delle fonti e, soprattutto, la possibilità di garantirne la valorizzazione nei confronti di un'ampia platea internazionale di studiosi e di ricercatori attraverso la loro dematerializzazione e la conseguente possibilità di consultazione remota.

FINALITÀ E OBIETTIVI

La finalità del progetto consiste nella creazione di un “luogo” virtuale nel quale far convergere tutta la documentazione prodotta in epoca immediatamente preconciliare, conciliare e post-consiliare disponibile a Trento e, tendenzialmente, in tutto il Trentino. Il denominatore comune di queste fonti consiste nell'individuazione – entro un intervallo cronologico definito (indicativamente dal 1517 al 1596) – di un *corpus* documentale inaggrabile per qualunque studioso voglia accostarsi alle fonti primarie sul Concilio tridentino.

Il novum del progetto consiste, in primo luogo, nella raccolta organica, nella duplicazione digitale, nella descrizione e nella messa a disposizione su un sito web dedicato di materiale storico di straordinario interesse per la comunità scientifica internazionale, la cui consultazione, finora, è stata possibile e rimarrebbe possibile soltanto attraverso lunghi ed onerosi soggiorni e un lavoro estremamente dispersivo oggi non più facilmente realizzabili. **L'elemento di maggiore originalità sta, quindi, non tanto nella sua pur necessaria declinazione tecnologica** (che si allinea con le migliori e più collaudate esperienze a livello internazionale), quanto piuttosto nel fatto che **la sua realizzazione costituirà, a livello mondiale, la più importante ed imprescindibile raccolta unitaria di documenti storici del Concilio, garantendone la selezione critica e la piena accessibilità. Merita ricordare che circa due terzi delle fonti originali relative al Concilio tridentino esistenti oggi al mondo si trovano a Trento e in Trentino.**

Un ulteriore elemento di significativo interesse del progetto è che esso presuppone la **messa in rete delle maggiori biblioteche di conservazione del Trentino, della Soprintendenza provinciale e delle principali istituzioni di ricerca locali**, per la prima volta impegnate in un progetto collettivo e condiviso: un modello virtuoso, anche in una fase di severa contrazione delle risorse disponibili, che potrebbe essere replicato in altri e nuovi contesti.

Gli **obiettivi** del progetto possono essere così suddivisi:

- a) vi è, innanzitutto, l'obiettivo preliminare del **censimento analitico della generalità delle fonti** relative all'oggetto di studio; questa indagine, che costituisce un presupposto pre-progettuale ed è condizione di fattibilità dell'intero disegno, è necessaria per un duplice ordine di esigenze: da un lato, quella di poter contare su una “contabilità” esaustiva delle fonti disponibili; dall'altro, quella di favorire una selezione delle fonti da digitalizzare e descrivere, basata su chiari criteri di priorità e sulla valutazione comparativa dei materiali esistenti;
- b) un secondo obiettivo, di natura strumentale, è costituito dalla **dematerializzazione delle fonti** che saranno state selezionate; anche questo obiettivo risponde ad una duplice esigenza: una è quella di garantire la conservazione dell'originale, evitando dannose manomissioni e garantendone un *back*

up in caso di perdita o deterioramento; una seconda esigenza è quella di favorirne la massima fruizione attraverso la rete; l'attività di scansione comprende imprescindibili funzioni di controllo sulla qualità delle riproduzioni e di post-produzione;

c) un terzo obiettivo è rappresentato dalla **descrizione critica delle fonti digitalizzate**; si tratta, in questo caso, di un obiettivo ad elevato valore aggiunto, che presuppone competenze specialistiche distintive: una descrizione attenta sia al contenuto delle opere (dedicatari, dedicanti, presenza di testi secondari, ecc.), sia alla valorizzazione degli aspetti anche iconografici (illustrazioni) delle stampe, unita a uno studio dell'esemplare e delle sue peculiarità (possessori, legature, note di commento, ecc.). Anche la descrizione dei materiali digitalizzati farà parte dell'insieme dei contenuti che saranno resi disponibili in rete, fatto che permetterà una migliore disseminazione delle informazioni e anche possibilità molto estese di ricerche testuali sui materiali digitalizzati;

d) un quarto obiettivo, che costituisce il punto di convergenza dei precedenti, è costituito dalla creazione di **uno virtuale spazio dedicato** (sul portale "Trentino cultura", n.d.r.), replicando il dispositivo e le logiche già positivamente collaudati con altri analoghi e precedenti progetti.

CONFIGURAZIONE DELLA MISURA

Le edizioni che si intende digitalizzare fanno riferimento a cinque nuclei:

- orazioni, lettere e mandati inviate al e dal Concilio durante le discussioni dell'assemblea;
- decreti, canoni, catechismi e Indici approvati dal Concilio (o redatti negli anni immediatamente successivi su mandato del Concilio);
- trattati e opere di controversia religiosa, di parte riformata come di parte cattolica, sui temi che si sarebbero discussi o si stavano discutendo nel Concilio, includendo anche i controversisti della prima generazione (anni '20-'30) dell'Età della Riforma e la prima generazione post-conciliare;
- opere letterarie prodotte all'interno dei diversi *milieux* artistici e ideologici che parteciparono al dibattito religioso del periodo;
- fonti primarie (diari, lettere, atti, ecc.) pubblicate tra Ottocento e Novecento e non uscite a stampa in antico.

Molte di queste opere sono attestate da una pluralità di edizioni e, in non pochi casi, ciascuna edizione è conservata nelle biblioteche del territorio in più esemplari; il criterio generale da seguire sarà quello di tipo "testuale", scegliendo, quindi, una sola edizione per ogni testo singolo, digitalizzando un solo esemplare.

Con un ragionevole margine di approssimazione, l'insieme di questo materiale consta di 700 edizioni per un totale di 325.000 scatti fotografici.

Oltre allo "specifico" del progetto, che ha natura necessariamente specialistica, sia pure con una portata e una ricaduta di rilevante ampiezza internazionale, è il caso di accennare alle **sue potenzialità estensive**, ma non per questo marginali.

Si apre, **in primo luogo, la possibilità di rafforzare i rapporti con ed entro il sistema scolastico, della formazione avanzata e della ricerca**, con il coinvolgimento di studenti, docenti e ricercatori. **Un ulteriore elemento di interesse** riguarda la possibilità di attivare forme di **divulgazione su una pagina** tanto evocata quanto **poco conosciuta** della vicenda di Trento e del Trentino. Una ricaduta da coltivare nelle sue **consistenti potenzialità di natura turistica** è, inoltre, quella della creazione di percorsi di lettura e di visita della città. Fra le **ulteriori esternalità positive** possiamo annoverare pubblicazioni, incontri, momenti di approfondimento in occasione di particolari scadenze o anniversari. Su **un'ultima implicazione** va messo **un accento forte**: si tratta del **risvolto sociale del progetto**. Uno degli obiettivi di affidamento degli incarichi sarà, infatti, quello di coinvolgere, oltre a studenti e giovani laureati, anche lavoratori socialmente utili, giovani ricercatori, ragazzi/e in servizio civile e, non da ultimo, cooperative che impieghino persone in condizione di svantaggio. Questo coinvolgimento costituirà uno degli obiettivi specifici della progettazione esecutiva. Una **valorizzazione del capitale umano**, sia in termini di competenze, sia dal punto di vista dei risvolti occupazionali, sia dal punto di vista della responsabilità sociale sarà, dunque, obiettivo qualificante del progetto.

GRADO DI REALIZZABILITÀ E ORDINE DI PRIORITÀ

La misura costituisce il principale impegno di breve e medio periodo per la BCT nel settore della conservazione.

PARTENARIATO

Uno degli elementi di maggiore originalità e interesse del progetto, alla scala locale, riguarda la sua natura plurale: si tratta di un esempio non frequente di rete fra soggetti che condividono identiche intenzioni e medesimi finalismi, suddividono obiettivi, socializzano risorse. Fare sistema, in questo caso, non è una categoria retorica, ma una categoria di progetto: un modello che potrebbe essere replicato in altri e nuovi contesti.

Il partenariato – che mette in relazione FBK, il Vigilium, la Soprintendenza provinciale ai beni culturali, le Biblioteche di Ala, Arco, Cappuccini, Cavalese, Riva del Garda, Rovereto – Rosminiana e Tartarotti, Fondazione Biblioteca S. Bernardino e Trento – Comunale e l'Università degli studi di Trento, oltre al Ministero per i beni culturali e all'Università scozzese di St. Andrews) – è stato formalizzato attraverso uno specifico accordo operativo e potrà essere allargato ad altri interlocutori.

PRECEDENTI

Per la BCT questa misura si propone espressamente come prosecuzione dei progetti STABAT² e LITTERA – Manifesta tridentina³. Da rilevare che altri progetti cui la BCT aderisce, di norma compartecipati, si muovono lungo lo stesso sistema di coordinate. Fra questi si segnala in particolare il progetto denominato Archivio dei possessori, con capofila la Biblioteca Nazionale Marciana di Venezia.

È dunque manifesta, e costantemente aggiornata, la progettualità della funzione di conservazione come memoria documentale del territorio.

COSTI E RICAVI

Il valore complessivo del progetto si aggira sui 600.000 euro in quattro anni; di questi, la somma massima da reperire sull'esterno è di circa 200.000 euro, sempre nel quadriennio. Anche qui si ravvisano significativi elementi di forza: il dato più significativo è la consistenza più che modesta dell'impegno economico diretto del progetto: sia perché l'onere finanziario è fortemente attenuato dagli apporti tecnici e professionali dei partner; sia per il valore assoluto in sé, più che modesto se rapportato al valore intrinseco del progetto; sia per la sua ancora maggiore plausibilità rispetto ai risultati ed all'impatto attesi; sia, infine, per la possibilità di scomporre e di dilazionare il fabbisogno complessivo su un arco temporale pluriennale. I partner istituzionali coinvolti per garantire la copertura finanziaria sono la Provincia autonoma di Trento e la Fondazione Caritro.

CRONOGRAMMA

La **durata** dell'intero progetto può essere stimata in **quattro anni** (luglio 2017- giugno 2021).

AGGIORNAMENTO 06/2019

² <https://www.cultura.trentino.it/Approfondimenti/Progetto-STABAT-Stampe-antiche-della-Biblioteca-comunale-di-Trento>

³ <https://bdt.bibcom.trento.it/Progetti/Tridentina-manifesta>

Si è concluso nel giugno 2019 il primo biennio di attività ed è stata presentata a una Fondazione ex bancaria, assieme alla rendicontazione, la richiesta di finanziamento per il secondo biennio. Per maggiori informazioni e aggiornamenti, cfr. <https://bdt.bibcom.trento.it/Progetti/Del-Concilio>.

Misura 5 I progetti Wikimedia

L'IDEA

Produrre sapere libero e valorizzarlo in una logica collaborativa.

PUNTI DI FORZA

- Sensibilità diffusa nella BCT
- Disponibilità di documenti unici
- Precedenti favorevoli
- Positivo clima di relazioni nelle comunità coinvolte

LE CONDIZIONI DI PARTENZA

Tra il 2012 e il 2013 comincia a diffondersi in Italia la pratica di collaborazione tra le biblioteche e i progetti Wikimedia, in particolare con il più noto di questi, Wikipedia. Ciò avviene soprattutto grazie all'impegno e all'entusiasmo di un piccolo gruppo di bibliotecari wikipediani italiani, che firmano i primi interventi su questo tema prima nei propri *blog*⁴ e poi nelle pubblicazioni professionali (fra gli altri in particolare Gentilini, Zanni, Giaccai). A questi contributi segue un periodo di intensa attività di formazione per bibliotecari, incontri, convegni, *edit-a-thon*⁵, anche sostenuta e promossa dall'associazione Wikimedia Italia. Si arriva in breve tempo ad una prima organizzazione delle attività delle biblioteche, strutturata in una pagina di Wikipedia dedicata ai progetti "GLAM" (acronimo che indica le attività in ambito di *Galleries, Libraries, Archives, Museums*) e alla creazione di una lista di discussione fra bibliotecari e wikipediani, entrambe ancora attive⁶

Alla crescente attenzione per questo tema nel mondo professionale bibliotecario, non si può dire che sia corrisposta un'altrettanta rapida e coerente ascesa dei progetti di collaborazione diffusa con le piattaforme Wikimedia nelle biblioteche italiane.

Le esperienze che pur si sono distinte rispetto alla sporadicità delle singole iniziative, del ciclo di eventi, dell'incontro di formazione, non sono ancora riuscite del tutto ad evolvere verso progetti coerenti e integrati con le pratiche di lavoro della biblioteca.

FINALITÀ E OBIETTIVI

Wikipedia come strumento di *reference*.

La prima delle ragioni dell'apertura delle biblioteche a Wikipedia è che gli utenti delle biblioteche pubbliche, oggi, generalmente non hanno bisogno di recarsi in biblioteca per soddisfare i propri

⁴I blog di Virginia Gentilini <https://nonbibliofili.wordpress.com/> e di Andrea Zanni <https://aubreymcfato.com/> riportano fin dal 2011 interventi su questo tema.

⁵Si definisce Edit-a-thon una maratona di scrittura, cioè un evento di contribuzione collettiva a uno dei progetti Wikimedia, generalmente in collaborazione con un'istituzione culturale ospitante con cui ne vengono stabiliti anche i contenuti.

⁶Wikimedia Italia è il capitolo italiano della Wikimedia Foundation, sostiene in Italia i progetti Wikimedia <https://www.wikimedia.it/>. Per la pagina dei progetti GLAM relativa alle biblioteche: <https://it.wikipedia.org/wiki/Progetto:GLAM/Biblioteche>; la lista di discussione bibliotecari/wikimedia: <http://mailman.wikimedia.it/listinfo/bibliotecari>

bisogni di conoscenza. In molti casi è sufficiente per loro una connessione a Internet per trovare le informazioni che in passato avrebbero cercato in biblioteca. Non solo questo non garantisce che si tratti di informazioni complete, di qualità, attendibili, ma l'accesso a un patrimonio immenso di informazioni è limitato dai sistemi di profilazione dei motori di ricerca e dei *social network*, che tendono a restituire risultati limitati al contesto di convinzioni, relazioni, opinioni di chi effettua la ricerca.

L'infinita disponibilità di informazioni presenti in rete e la loro facile e diretta disponibilità ha messo in crisi il concetto stesso di *reference*, che è entrato nell'epoca digitale delle biblioteche pubbliche già viziato da grandi difficoltà di affermazione e senza una precisa identità. Un ruolo tradizionale del bibliotecario chiaramente definito in epoca analogica, quello di mediatore fra le informazioni e gli utenti, rischia così di scomparire, senza essere sostituito da un approccio all'universo informativo consapevole e informato da parte dell'utente.

Wikisource

Wikisource è la piattaforma propria delle biblioteche pubbliche, quella su cui andrebbero maggiormente concentrati gli sforzi e i programmi delle biblioteche per contribuire al sapere libero e collaborativo delle piattaforme Wikimedia.

Molte biblioteche pubbliche, soprattutto quelle di lunga tradizione, custodiscono libri o documenti d'archivio sulla storia e cultura della comunità cui afferiscono. Possono essere vere e proprie sezioni locali e di conservazione, dotate di bibliotecari, strutture e strumenti di lavoro dedicati, oppure si tratta di fondi e raccolte che si sono costituiti nel corso del tempo perché la biblioteca è stata vista in modo naturale, anche se non sempre legittimato da un preciso mandato istituzionale o da precisi programmi di acquisizione, come luogo di conservazione della memoria, e ha raccolto nel tempo libri, immagini, opere d'arte, fotografie e altri documenti donati da privati e istituzioni, o acquisiti secondo le più varie circostanze. È errata la convinzione, pure diffusa, che i documenti di ambito locale siano di interesse esclusivo dell'utenza locale. Lo abbiamo constatato, noi bibliotecari delle biblioteche pubbliche, quando i nostri cataloghi sono confluiti negli aggregatori di OPAC internazionali (per esempio WorldCat di OCLC) e hanno cominciato a pervenire, nelle nostre biblioteche, richieste di *document delivery* o di prestito interbibliotecario di documenti di interesse locale.

Questo nuovo interesse per le raccolte della biblioteca da parte di un'utenza non "territoriale" troverebbe una risposta nella libera disponibilità dei documenti in formato digitale. Quando sono nel pubblico dominio, molti degli ostacoli che impediscono agli utenti la piena fruizione sono rimossi: non ci sono vincoli legali per il loro riuso; non è necessario avere un sito web dedicato, con tutti gli oneri che questa scelta può comportare: Wikisource, Wikimedia Commons, Internet Archive sono piattaforme che possono ospitare digitalizzazioni libere da diritti d'autore, permettendo anche di creare progetti interni, categorie tematiche e pagine istituzionali per valorizzare il contributo o i singoli progetti della biblioteca di provenienza⁷. Si arricchiscono in questo modo le più grandi piattaforme internazionali della conoscenza libera con il proprio contributo di documenti che non si potrebbero reperire altrove; nello stesso tempo, si offre a quegli stessi documenti una grande opportunità di diffusione e di valorizzazione; infine, si raggiunge in questo modo un'utenza che con tutta probabilità in precedenza ci era del tutto sconosciuta.

Le comunità dei progetti Wikimedia come parti di un ecosistema della conoscenza libera

Portare i documenti in pubblico dominio di una biblioteca nei progetti Wikimedia significa, oltre che potenziare le raccolte della biblioteca nella direzione della massima apertura, esercitare una decisa scelta a favore della partecipazione. Si tratta di un cambio di paradigma per i bibliotecari, che tradizionalmente hanno esercitato il proprio ruolo di garanti della corretta informazione attraverso il controllo esclusivo degli strumenti di gestione e selezione dei documenti, della loro descrizione e indicizzazione, dell'accesso alle piattaforme e ai dati. L'apertura all'apporto delle comunità si dimostra invece virtuosa sulle piattaforme

⁷Si segnalano la categoria di Wikisource "Biblioteca comunale di Trento" per i testi

https://it.wikisource.org/wiki/Categoria:Biblioteca_comunale_di_Trento e quella di Wikimedia Commons "Media from Biblioteca comunale di Trento" per le immagini https://commons.wikimedia.org/wiki/Category:Media_from_Biblioteca_comunale_di_Trento, come punti di accesso e "vetrina" della totalità dei contenuti finora inseriti sulle piattaforme dall'ente. La categoria di Commons "Atlantis Magni (Biblioteca comunale di Trento)"

[https://commons.wikimedia.org/wiki/Category:Atlantis_Magni_\(Biblioteca_comunale_di_Trento\)](https://commons.wikimedia.org/wiki/Category:Atlantis_Magni_(Biblioteca_comunale_di_Trento)) raccoglie le 665 mappe e altre incisioni di argomento geografico e storico digitalizzate nel 2017/2018.

Wikimedia, poiché volge sempre a favore della conoscenza. Una volta che un testo è stato digitalizzato e pubblicato su Wikisource, per esempio, il solo lavoro di inserimento tecnico del documento da parte della biblioteca, che può essere guidato e supportato fin da subito dalla comunità, dà inizio a una serie di interventi degli utenti di Wikisource: indicizzazione e categorizzazione del testo, impaginazione grafica, valorizzazione ipertestuale degli elementi, correzione del testo. Wikisource è una biblioteca che si costruisce collettivamente, e tutta la comunità è coinvolta nella sua gestione.

CONFIGURAZIONE DELLA MISURA

Wikipedia come strumento di *reference*.

Wikipedia diventa una grande opportunità di sperimentazione di pratiche di ricerca corrette e consapevoli, a patto di non usare l'enciclopedia libera come un mero deposito di contenuti ricercabili, ma di conoscere in modo consapevole i fondamenti su cui si regge, i meccanismi di partecipazione e di discussione, gli strumenti di contribuzione. Wikipedia è la prima risorsa informativa indicizzata da Google: consapevolmente o meno, alle voci di Wikipedia arriva la gran parte delle persone che cercano informazioni.

Di questo i bibliotecari sempre più prendono atto, proponendo due linee da seguire nella pratica di lavoro quotidiano: da un lato, la costruzione di programmi di Information Literacy che prevedono la formazione dell'utente ad un uso corretto delle risorse informative, usando Wikipedia come palestra di sperimentazione di pratiche di ricerca e di esercizio di un approccio critico alle informazioni, dall'altro, la diretta contribuzione dei bibliotecari alla redazione di voci di Wikipedia, in particolare mettendo a disposizione le fonti bibliografiche da cui trarre informazioni.

Fra gli elementi significativi dell'apporto delle biblioteche a Wikipedia vi è certamente l'attivazione di comunità e di dinamiche di interazione con la biblioteca particolarmente innovative. Sono almeno tre le comunità che si incontrano in un programma-tipo di redazione di voci di Wikipedia da parte della biblioteca: quella dei bibliotecari, con il loro apporto di conoscenza delle fonti; quella dei wikipediani, che conoscono le regole e sono a proprio agio con le dinamiche collaborative della contribuzione; quella degli utenti stessi della biblioteca, che nei progetti Wikimedia delle biblioteche sono spesso chiamati a contribuire nelle cosiddette "edit-a-thon". Altro elemento significativo è il particolare contributo di conoscenza che le biblioteche possono offrire all'enciclopedia libera: i temi normalmente prescelti per le attività di collaborazione con i progetti Wikimedia, pur avendo la caratteristica dell'enciclopedicità⁸, sono legati alla cultura del territorio, di cui spesso è difficile trovare fonti informative in contesti diversi o geograficamente lontani dalla biblioteca⁹.

Wikisource

Quando un libro viene digitalizzato e pubblicato su Wikisource, l'utente può accedere al testo dell'opera nei diversi formati adatti alla lettura digitale (pdf, epub e mobi); è disponibile anche il formato modificabile (txt), che permette di riutilizzare il testo o una sua parte. Ma l'elemento che contraddistingue Wikisource è la possibilità di inserire link interni al testo, che puntano ad arricchirne i contenuti: se è frequente e collaudato il sistema di citazioni di autori e testi, si sta affermando anche la pratica di inserire *wikilink* (link a voci di Wikipedia) anche per rimandare a nuovi contenuti, anche non direttamente espressi nel testo, ma che possono essere di interesse per il lettore.

Le comunità dei progetti Wikimedia come parti di un ecosistema della conoscenza libera

Un caso interessante ed emblematico per conoscere queste dinamiche è quello del manoscritto

⁸L'enciclopedicità (o rilevanza enciclopedica) di una voce o di una sezione è il suo essere adatta, per rilievo dell'argomento – dimostrato per mezzo delle necessarie fonti attendibili – a stare su Wikipedia. Wikipedia, infatti, è un'enciclopedia, e come tale non costituisce una raccolta indiscriminata di informazioni. Per questa ragione, il progetto si è dotato via via di criteri di rilevanza, alcuni di ordine generale, altri più specifici". Fonte: <https://it.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Enciclopedicit%C3%A0>

⁹Tutte queste caratteristiche si possono riscontrare a titolo di esempio nell'iniziativa "WikiLab Trento: maratona di scrittura collettiva di voci di Wikipedia e di testi di Wikisource", organizzata dalla Biblioteca Comunale di Trento il 14 aprile 2018 <https://www.smartcityweek.it/?s=wikilab>. Questa occasione ha visto le bibliotecarie lavorare insieme ai wikipediani attivi sul territorio (uniti nel gruppo locale "Trentino-Alto Adige Wiki"), ad altri volontari dell'enciclopedia libera provenienti da varie aree del nord Italia, e ad alcuni utenti della biblioteca o liberi cittadini che hanno scelto di partecipare. Sono state create in questa occasione 13 nuove voci di Wikipedia sul territorio e su personaggi trentini di particolare interesse. Per un approfondimento sull'iniziativa: https://it.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Raduni/Trento_Smart_City_Week_2018

dell'opera di Tommaso Campanella "La città del Sole"¹⁰. Il primo contatto con la comunità di Wikisource da parte della biblioteca comunale di Trento, che ha digitalizzato il testo, è avvenuto prima ancora di avviare il progetto. Trattandosi di un testo anomalo rispetto a quelli fino a quel momento ospitati sulla biblioteca digitale, c'era il dubbio che Wikisource non fosse la piattaforma adatta ad per la pubblicazione. La conversazione si è svolta al "bar" di Wikisource,¹¹ e l'esito è stato incoraggiante: non solo era possibile inserire il testo, ma c'era anche la disponibilità, da parte di alcuni utenti della comunità di Wikisource, di seguire il lavoro. Pubblicato il volume, un nuovo confronto, che si è svolto nella pagina di discussione del manoscritto digitalizzato, è stato utile per concordare il metodo di lavoro e la definizione delle norme per la trascrizione del testo¹². L'opera, su cui hanno lavorato almeno otto diverse utenze di Wikisource, oltre a coloro che in biblioteca hanno curato la digitalizzazione del testo e coordinato il progetto, è ora disponibile con una trascrizione "diplomatica", rispettosa cioè delle abbreviazioni e delle convenzioni presenti nel testo, e una trascrizione "critica", che propone una lettura del testo fedele, ma anche accessibile a un pubblico non specialista. Diversi link all'interno del testo collegano i nomi degli autori citati alle risorse informative che li riguardano presenti nell'ecosistema dei progetti Wikimedia¹³. Il prezioso manoscritto del 1602, esemplare di straordinaria importanza per la storia editoriale dell'opera, grazie alla comunità di Wikisource è oggi disponibile non solo attraverso le immagini digitalizzate delle pagine che lo compongono, ma anche con un testo trascritto, fedele alla forma e al contenuto dell'originale, e arricchito di collegamenti con altre risorse.

È un esempio interessante di quello che può succedere una volta che un testo è "libero" su Wikisource. È anche un invito per i bibliotecari a fidarsi dell'apporto che le comunità esterne alla biblioteca possono aggiungere alla conoscenza rinchiusa nei documenti. Bibliotecari, utenti, comunità wikipediane coinvolte in uno stesso progetto culturale creano un ecosistema virtuoso, in cui ogni partecipante porta la propria parte di competenza e di lavoro per valorizzare e diffondere nel modo più ampio i contenuti digitalizzati.

Un altro esempio significativo, che parla anche della spontanea interazione fra i progetti Wikimedia, può essere il caso della mappa di Trento tratta da un libro di Cesare Battisti¹⁴. Il testo, digitalizzato e inserito su Wikisource dalla biblioteca, contiene in appendice una serie di mappe storiche del Trentino, fra cui una rappresentazione della città di Trento del 1915¹⁵. La comunità di Wikisource, ritenendo interessanti le mappe come singoli oggetti digitali, ha deciso di pubblicarle anche separatamente dal testo sulla piattaforma di immagini Wikimedia Commons¹⁶. La visibilità della mappa di Trento, estrapolata dal volume in cui è inserita, ha così potuto raggiungere anche un pubblico non particolarmente interessato all'autore del libro o all'opera stessa; un pubblico che probabilmente mai sarebbe andato a cercarla, o mai avrebbe saputo che esiste, se fosse rimasta, anche in formato digitale, legata al volume in cui è inserita. La singola immagine su Wikimedia Commons ha quindi attirato l'attenzione di un utente della piattaforma, che ha deciso di confrontarla con una rappresentazione odierna della città. Ha costruito così un nuovo progetto digitale, esterno ai progetti Wikimedia, in cui la pianta della città storica viene sovrapposta a quella odierna, tratta da OpenStreetMap secondo una visualizzazione dinamica che fa emergere l'una o l'altra immagine della città in base alle scelte dell'utente.¹⁷

GRADO DI REALIZZABILITÀ E ORDINE DI PRIORITÀ

¹⁰https://it.wikipedia.org/wiki/Progetto:GLAM/Biblioteca_Comunale_di_Trento/La_Citt%C3%A0_del_Sole

¹¹https://it.wikisource.org/wiki/Wikisource:Bar/Archivio/2016.05#Manoscritto_22La_citt.C3.A0_del_sole.22_di_Tommaso_Camp_anella. Il "bar" nelle piattaforme Wikimedia è luogo d'incontro e discussione dei wikimediani su argomenti di interesse generale.

¹²https://it.wikisource.org/wiki/Discussioni_indice:Campanella_-_La_Citt%C3%A0_del_Sole,_manoscritto,_1602.djvu

¹³[https://it.wikisource.org/wiki/La_Citt%C3%A0_del_Sole_\(manoscritto,_1602\)](https://it.wikisource.org/wiki/La_Citt%C3%A0_del_Sole_(manoscritto,_1602))

¹⁴https://it.wikisource.org/wiki/Il_Trentino,_cenni_geografici,_storici,_economici

¹⁵https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Battisti_-_Il_Trentino,_cenni_geografici,_storici,_economici,_1915_72.jpg

¹⁶https://commons.wikimedia.org/wiki/Category:Illustrations_from_Battisti_-_Il_Trentino,_cenni_geografici,_storici,_economici,_1915

¹⁷L'autore del progetto, Maurizio Napolitano, ha descritto tutto il lavoro in un post nel suo blog personale <http://de.straba.us/2017/03/17/mappa-di-trento-1915-da-un-libro-di-cesare-battisti/>

Abbiamo parlato di ecosistema per indicare il rapporto che caratterizza la rete dei bibliotecari, della comunità di Wikisource, dei fruitori dei documenti digitalizzati che diventano portatori attivi di nuova conoscenza legata a quei contenuti.

Anche a un livello più ampio possiamo parlare di un ecosistema di biblioteche digitali libere di cui il nostro testo o la nostra collezione digitalizzata entra a far parte, una volta che è disponibile su Wikisource. La procedura tecnica di caricamento di testi sulla piattaforma prevede infatti un passaggio da quell'immenso archivio di contenuti digitali ad accesso aperto che è Internet Archive e il contestuale deposito della digitalizzazione anche su Wikimedia Commons. Le licenze *open* di tutte questi progetti, che permettono il riuso e l'inserimento dei testi "liberati" in altre piattaforme di contenuti digitali liberi (per esempio MediaLibraryOnline o Rete INDACO); l'eventuale collegamento fra la risorsa digitale e l'OPAC della biblioteca moltiplicano l'accesso al documento di partenza e creando in questo modo una reale, spontanea, partecipata anche se non istituzionalizzata cooperazione fra istituti e piattaforme digitali della conoscenza libera.

Si è visto che digitalizzare e diffondere un documento nei progetti Wikimedia ha il valore aggiunto di inserire quella cellula di sapere che la biblioteca ha liberato dentro una rete di relazioni fra le conoscenze, che molto spesso va oltre l'obiettivo o le intenzioni del progetto della biblioteca. Un progetto pensato per Wikisource, per la natura stessa di queste piattaforme, esce dalla biblioteca libera e si dissemina su Wikipedia, per la possibilità di usare i testi come fonti per le voci; su Wikimedia Commons, per le immagini, su Internet Archive, che tra l'altro restituisce il documento digitalizzato in numerosi formati riutilizzabili. L'immagine tratta da un volume digitalizzato riproduce e rigenera, in forme anche sorprendenti, una parte dell'opera stessa. Per questo sarebbe sufficiente che le biblioteche si limitassero a digitalizzare e "liberare" nei progetti Wikimedia documenti. Una volta che i contenuti sono digitalizzati e resi accessibili con licenze libere, tutto quello che ne può nascere, in termini di riproduzione e generatività della conoscenza, nascerà spontaneamente.

Per quanto sin qui svolto, si veda:

https://it.wikipedia.org/wiki/Progetto:GLAM/Biblioteca_Comunale_di_Trento.

PARTENARIATO

La geografia delle relazioni partenariali, come si è visto, è estremamente ampia ed eterogenea. Si rinvia pertanto ai paragrafi precedenti.

PRECEDENTI

Si è gradualmente diffusa anche in Italia la figura dei Wikipediani in Residenza nelle biblioteche e nelle istituzioni culturali: si segnalano per la continuità delle attività il progetto della Biblioteca Europea di Informazione e Cultura, attivo dal 2014 (Consonni e Leva, 2015)¹⁸, e quello della Biblioteca comunale di Trento, attivo dal 2015 e realizzato grazie ai progetti annuali di Servizio Civile Volontario (Rostelli 2016).¹⁹

Esito importante del lavoro di sedimentazione svolto negli anni precedenti, arriva nel 2017 il protocollo d'intesa fra l'Associazione Italiana Biblioteche e Wikimedia Italia²⁰ che, fra gli altri punti, si esprime in modo netto "in particolare riguardo al sostegno della pubblicazione delle digitalizzazioni delle biblioteche in pubblico dominio, al libero riuso delle riproduzioni dei beni bibliotecari e, più in generale, alla promozione di un quadro normativo in tema di proprietà intellettuale che valorizzi la conoscenza libera e il ruolo di biblioteche e archivi". Posizione non affatto scontata per molte istituzioni culturali italiane.²¹

¹⁸<https://it.wikipedia.org/wiki/Progetto:GLAM/BEIC>

¹⁹https://it.wikipedia.org/wiki/Progetto:GLAM/Biblioteca_Comunale_di_Trento

²⁰<http://www.aib.it/attivita/2017/63356-protocollo-intesa-aib-wikimedia/>

²¹A titolo di esempio si cita il faticoso, ma tenace percorso del movimento "Fotografie libere per i beni culturali italiani", che, partito nel 2014, soltanto tre anni più tardi riesce ad ottenere una modifica della normativa italiana sulla liberalizzazione delle riproduzioni dei documenti delle biblioteche e degli archivi. <https://fotoliberebcc.wordpress.com/>

COSTI E RICAVI

L'onere della misura non ha alcun rilievo finanziario diretto, costituendo una peculiare declinazione del ruolo professionale dei bibliotecari e delle funzioni proprie della biblioteca.

CRONOGRAMMA

La misura ha carattere permanente.

Misura 6

Digitalizzazione e analisi dei documenti di edilizia privata e pubblica dell'archivio storico: il progetto "Città visibili/Sichtbare Städte: gestione integrata di archivi e basi di dati d'ambito edilizio e urbanistico delle città di Trento e Bolzano (1850-1950)

L'IDEA

Digitalizzare i fascicoli di edilizia privata dell'archivio storico del Comune e costruire su questa base di dati un progetto di ricostruzione del profilo storico-urbanistico della città.

PUNTI DI FORZA

- Disponibilità di documenti originali
- Solidità del partenariato in costruzione

LE CONDIZIONI DI PARTENZA

L'Archivio storico si occupa per legge della documentazione amministrativa che abbia più di quarant'anni. È del tutto evidente il rilievo che questa documentazione riveste come sedimentazione della storia della città. L'attività dell'Archivio storico, tuttavia, ha una duplice criticità:

- da un lato, è gravata da funzioni non certo improprie, ma sicuramente poco o per nulla allineate con la missione prevalente, che dovrebbe essere legata alla raccolta, alla conservazione, alla tutela e, sempre più, alla valorizzazione del posseduto; basti pensare che, secondo una stima prudente, circa l'80% del tempo-lavoro del personale dell'Archivio storico è dedicato ad attività di servizio al pubblico, costituito in gran parte da tecnici che cercano documenti necessari per la predisposizione di documentazione edilizia;
- d'altro lato, la documentazione edilizia – che nel corso degli anni ha conosciuto un incremento esponenziale quanto a numerosità ed a formati – è disseminata fra diverse strutture del Comune ed impone ai professionisti di spostarsi fisicamente da una parte all'altra della città e, soprattutto, di chiedere riproduzioni non in scala di vecchi progetti.

È evidente, su queste premesse, che la possibilità di dematerializzare i documenti relativi alle pratiche edilizie e di renderli disponibili in rete consentirebbe sia di economizzare le risorse professionali disponibili, sia di agevolare, con un ricorso alle tecnologie digitali, il lavoro dei professionisti, che potrebbero reperire in rete, ed in scala, la documentazione loro necessaria.

Con l'Archivio comunale di Bolzano, che condivide le medesime preoccupazioni, è stata avviata un'interlocuzione per comprendere se fosse possibile unificare gli impegni per svolgere, e prima di tutto per finanziare, un'attività di scansione della documentazione in parola. Ne sono nate significative opportunità

dall'interlocuzione avviata con alcune realtà fra le quali la Fondazione Bruno Kessler – FBK, i Catasti di Trento e di Bolzano, le Soprintendenze per i beni culturali di Trento e Bolzano, le Università di Trento e di Innsbruck. Ne è emerso un progetto di rilevante spessore scientifico, con una forte convergenza di intenti, nel quale la scansione dei documenti assume il rilievo di un obiettivo strumentale rispetto alla ricostruzione di uno spaccato di storia delle città di Trento, Bolzano ed Innsbruck.

FINALITÀ E OBIETTIVI

Il presupposto e l'obiettivo strumentale del progetto riguardano la **creazione di una piattaforma informatica** destinata ad ospitare le basi di dati relative ai contesti edilizi delle città di Trento e di Bolzano, opportunamente messe a disposizione dalle amministrazioni comunali, dalle Soprintendenze provinciali archivistiche e per i beni monumentali e architettonici e dai Servizi catastali.

La condivisione dei dati e delle informazioni migliora l'operatività dei vari uffici pubblici che, a vario titolo, lavorano sui singoli edifici urbani e si presta al contempo alla ricostruzione di sguardi d'insieme che evidenziano gli stili e le logiche di progettazione urbanistica delle due città, evidenziando percorsi comuni e soluzioni individuali, di estremo interesse per la moderna progettazione urbanistica ma anche per la ricerca storica ed in generale per la conoscenza comune del nostro territorio. Il binomio cultura storica e buona cultura amministrativa sta, infatti, alla base di un'idea di *governance* eccellente del territorio, oggi resa possibile dall'applicazione innovativa delle conoscenze e delle tecnologie informatiche, che, adeguatamente organizzate in una rete di interconnessioni, possono contribuire al miglioramento qualitativo dei servizi nelle nostre città. Questo è, peraltro, un obiettivo del tutto coerente, ed anzi coesistente, con l'idea di *smart city* che l'Amministrazione comunale persegue come proprio obiettivo strategico di consiliazione.

Costituisce finalità del progetto la messa in rete della relativa documentazione in formato digitale, in modo tale da rispondere ad una duplice esigenza. Da una parte, si intende offrire un efficace servizio di *reference* in favore dei cittadini e dei professionisti, consentendo loro un accesso integrato, semplificato ed efficiente alle informazioni e ai documenti necessari per l'espletamento delle attività amministrative, ed in particolare edilizie, sfruttando in particolare le potenzialità della riproduzione in digitale che le attuali tecnologie mettono a disposizione. Dall'altra, si vuole costituire una solida ed imprescindibile base documentaria ed avviare lo studio storico, urbanistico e architettonico dei due contesti urbani nell'ottica di sostenere e favorire una conoscenza scientificamente fondata delle strutture urbane e delle architetture delle città coinvolte nel progetto.

Gli obiettivi del progetto sono plurimi e, nella loro interdipendenza, strumentali gli uni agli altri.

- a) L'obiettivo primario è quello di censire e descrivere analiticamente i fascicoli relativi all'oggetto di studio, operazione fondamentale per la realizzazione delle fasi successive del progetto, ovvero per la selezione dei materiali da digitalizzare e per la scelta delle evidenze urbanistiche e architettoniche da studiare.
- b) Un ulteriore obiettivo, di natura strumentale, è costituito dalla dematerializzazione dei documenti, nel duplice scopo di garantire l'adeguata conservazione degli originali, evitandone il logorio o danni meccanici, e di favorirne la rapida reperibilità e visione attraverso la rete informatica.
- c) La realizzazione di questi obiettivi consentirà di procedere allo studio sistematico dei piani urbanistici che hanno interessato le città a partire dalla seconda metà del XIX secolo e al contemporaneo studio delle tipologie edificiali, sia in prospettiva di indagine stilistica, che di analisi archeologica degli elevati.
- d) Conseguiti gli obiettivi di cui sopra sarà possibile procedere alla realizzazione di un modello informatico in 3D delle città, almeno nelle sue componenti materiali più significative, alle quali si assoceranno le schede informative realizzate al punto precedente.
- e) L'obiettivo finale è costituito dalla realizzazione di una piattaforma informatica in cui far convergere i risultati e le banche-dati ottenuti nelle fasi di lavoro immediatamente precedenti, nella prospettiva di delineare uno spazio aperto a successive integrazioni.

CONFIGURAZIONE DELLA MISURA

La sequenza logica, sebbene da non intendersi rigidamente strutturata, potrà essere la seguente:

1. Integrazione delle basi di dati informatiche contenenti le informazioni sulla progettazione edilizia conservata negli archivi storici dei comuni di Trento e Bolzano con le basi di dati informatiche, ovvero con le cartografie catastali informatiche dei due Servizi catastali provinciali.
2. Schedatura della documentazione relativa al patrimonio edificiale pubblico e privato e alle pianificazioni

urbane. Studio delle pianificazioni urbane attuate tra la metà dell'Ottocento e la metà del Novecento nelle due città e relativa realizzazione di schede informative che andranno ad integrare il sistema informativo di cui al punto 1.

3. Digitalizzazione del patrimonio progettuale conservato negli archivi storici dei comuni di Trento e Bolzano e messa in rete nel contesto delle banche dati integrate previste al punto 1.

4. Studio delle principali evidenze architettoniche presenti nelle due città, con specifico riferimento alle modifiche apportate al contesto architettonico e urbanistico dalla metà dell'Ottocento in poi, e realizzazione di schede storiche che andranno ad integrare il sistema informativo di cui al punto 1, con particolare attenzione agli aspetti urbanistici, architettonici e di analisi archeologica degli elevati.

5. Restituzione in 3D delle strutture urbane delle due città di Trento e Bolzano ad altezze cronologiche precise di riferimento (ad es. ai primi anni del 1900 e nel Primo dopoguerra) in modo da rendere chiaramente visibile lo sviluppo urbano e i modelli architettonici posti in essere nel periodo immediatamente precedente il primo conflitto mondiale.

6. Realizzazione di una piattaforma informatica che accolga le basi dati riferite ai patrimoni documentari conservati dai soggetti coinvolti nel progetto, adeguatamente integrate con l'odierna cartografia catastale, le basi dati relative a singoli aspetti tematici delle strutture urbane (es. numerazioni civiche, stradari), la cartografia storica catastale, il modello della città in 3D, adeguatamente integrato con le schede informative derivate dallo studio (4D, la quarta dimensione essendo quella cronologica, che si aggiunge alle tre dimensioni spaziali, n.d.r.).

Le tipologie documentarie oggetto di schedatura e di studio sono:

- Progetti di edilizia privata delle città e dei sobborghi adiacenti
- Progetti di edilizia pubblica e piani urbanistici
- Fascicoli relativi agli edifici tutelati
- cartografia catastale storica
- documentazione fotografica

Le basi dati che si metteranno a disposizione sono riferite a:

- Schedatura dei fascicoli progettuali di edilizia privata
- Schedatura dei fascicoli di edilizia pubblica
- Schedatura dei fascicoli relativi agli edifici tutelati
- Schedatura della cartografia catastale storica
- Cartografia catastale odierna, relata con i materiali che hanno concorso alla sua formazione (abbozzi, schizzi di campagna ecc.)

Alcuni dei materiali sopra elencati, ovvero i fascicoli di edilizia privata prodotti nel periodo antecedente il 1969, il cui numero si aggira intorno alle 16.000 unità sia per Trento che per Bolzano, saranno oggetto di un intervento di riproduzione in formato digitale. Per i fascicoli di edilizia pubblica, che in parte potranno essere oggetto di digitalizzazione, si potrà fare una stima più puntuale solo al termine delle operazioni di schedatura delle unità documentarie, considerato comunque che si tratta di descrivere più di 2.000 fascicoli, sia per Trento che per Bolzano.

GRADO DI REALIZZABILITÀ E ORDINE DI PRIORITÀ

Un gruppo di miglioramento costituito nel corso del 2018 per razionalizzare e ottimizzare l'accesso alle pratiche edilizie ha avuto come esito, fra l'altro, quello di prevedere l'attivazione delle procedura di gara, a partire dalla seconda metà del 2019, per la digitalizzazione delle pratiche edilizie dell'archivio storico. Il costo massimo presunto è stimato in circa 160.000 euro.

PARTENARIATO

La realizzazione del progetto si fonda sulla collaborazione tra più soggetti istituzionali non solo di ambito locale, ma anche sovraregionale, circostanza che le conferisce un valore aggiunto in termini di originalità, di affidabilità e di rigore nell'esecuzione, controllo e supervisione delle attività. Il partenariato si è costituito sulla base di intenti e di esigenze pienamente condivisi, nella convinzione che la ricchezza dei materiali conservati, le pressanti esigenze dell'utenza, le potenziali opportunità che offre il loro studio, siano tutti fattori che concorrono alla ricerca di un denominatore comune in termini di efficace restituzione delle informazioni, sia che si tratti di soddisfare le esigenze amministrative dei

cittadini, che le richieste di repertorialità adeguatamente strutturate per i ricercatori.

Sono coinvolti nell'iniziativa gli archivi storici dei comuni (che detengono la cartografia e la documentazione progettuale storica di edilizia privata e pubblica e relativa documentazione fotografica), gli uffici catastali, le soprintendenze provinciali (che detengono i fascicoli sugli edifici monumentali e meritevoli di tutela storica e artistica), la Fondazione Bruno Kessler (per la piattaforma e le elaborazioni multimediali e 3D).

Partner:

- Comune di Trento | Archivio storico
- Comune di Trento | Servizio innovazione e servizi digitali
- Provincia Autonoma di Trento | Servizio Catasto
- Provincia Autonoma di Trento | Soprintendenza ai beni culturali
- Fondazione Bruno Kessler
- Comune di Bolzano | Archivio storico
- Comune di Bolzano | Servizio sistema informativo
- Provincia Autonoma di Bolzano | Servizio Catasto
- Provincia Autonoma di Bolzano | Soprintendenza ai beni monumentali
- Università di Trento
- Università di Innsbruck

Di rilievo la condivisione del progetto con l'Istituto centrale degli archivi – ICAR.

PRECEDENTI

Più che ad alcuni precedenti specifici, sia pure di rilievo, pare qui il caso di evidenziare l'originalità e il potenziale di sviluppo futuro del progetto.

La filosofia adottata nella progettazione di questo sistema integrato di banche dati intende essenzialmente proporre un modello di lavoro scientificamente fondato. La realizzazione di un primo nucleo integrato di informazioni vuole essere soltanto il primo passo di un lavoro suscettibile di ulteriori incrementi futuri attraverso l'aggiunta di ulteriori basi dati, con evidenti ricadute sia sul versante amministrativo che su quello dell'indagine storica, nelle accezioni sopra esposte. Per la parte amministrativa, ad esempio, si potranno prevedere integrazioni con banche dati informatiche relative alla gestione tributaria dei comuni, o ad altri aspetti della gestione delle infrastrutture urbane. Sul piano della ricerca storica si prevede di proseguire nell'indagine verso gli sviluppi urbani più recenti, ma anche di quelli più datati, risalendo almeno al XVIII secolo.

Il modello sviluppato si presta inoltre ad essere applicato, successivamente, anche ad altri centri del territorio (es. Merano, Rovereto ecc.), incrementando la base dati di riferimento a tutto vantaggio di un arricchimento della conoscenza e di una coordinata gestione del territorio.

È agevole riconoscere, su queste premesse, un triplice elemento di originalità e di interesse del progetto, che consiste, da un lato, nella sua natura (per così dire) paradigmatica, cioè nella sua replicabilità in altri contesti; dall'altro lato, nella non scontata capacità di aggregare, attorno ad un medesimo disegno, una convergenza ed una coalizione di interessi che riguarda l'intera Euroregione del Tirolo storico; infine, ma non da ultimo, anche nella prospettiva di Trento quale *smart city*, nella possibilità più volte richiesta di semplificare le procedure e le modalità di accesso alla documentazione da parte di professionisti operanti nel settore della pianificazione e della gestione della città.

COSTI E RICAVI

Il preventivo di spesa è valutato sulle effettive attività che comportano il ricorso a prestazioni professionali e tecniche esterne e di alto rilievo, non affrontabili con risorse interne da parte dei soggetti coinvolti nel progetto. Non si conteggiano, dunque, nello schema seguente, attività che verranno comunque svolte dalle singole amministrazioni e istituti nel contesto delle ordinarie prestazioni di lavoro. Si deve però tenere presente che l'impegno da parte dei vari partner coinvolti nel progetto sarà importante, sia in termini di risorse umane che di tempi messi a disposizione, soprattutto nelle attività di coordinamento dell'intero progetto e delle sue fasi operative.

| Operazioni | numero | Risorse | Modalità di esecuzione della | Costi |
|------------|--------|---------|------------------------------|-------|
|------------|--------|---------|------------------------------|-------|

| | | fascicoli | | spesa | |
|---|--|--------------|---|-----------------------------|---------|
| 1 | Schedatura ACTn, edilizia pubblica (1850-1940) | 2.200 | 2 assegni annuali | Trasferimento (sovvenzione) | |
| 2 | Schedatura SopPAT | 700 | 1 assegno annuale (comprensivo di saggio storico architettonico) | Trasferimento (sovvenzione) | |
| 3 | Analisi elevati | | 1 assegno annuale (comprensivo di saggio archeologia dell'architettura) | Trasferimento (sovvenzione) | |
| | Costi Unitn | | | | 130.000 |
| 4 | Schedatura ACBz, edilizia (1850-1950) | 2.000 | 2 assegni annuali | Trasferimento (sovvenzione) | |
| 5 | Schedatura SopBz | 500 | 1 assegno annuale (comprensivo di saggio storico architettonico) | Trasferimento (sovvenzione) | |
| | Costi UniInns | | | | 100.000 |
| 6 | Digitalizzazione edilizia privata Tn | 15.000 circa | | Appalto e acquisto | 160000 |
| 7 | Digitalizzazione edilizia privata Bz | 15.000 circa | | Appalto e acquisto | 100.000 |
| 8 | Piattaforma + 3D | | | Trasferimento (sovvenzione) | 100.000 |
| | Totale | | | | 570000 |

La somma complessivamente prevista dovrà essere reperita attraverso finanziamenti dedicati da parte provinciale, statale o europea.

È interamente a carico del bilancio comunale l'attività di dematerializzazione dei documenti archivistici.

CRONOGRAMMA

Sotto il profilo metodologico le attività seguiranno un iter ben definito, sostanzialmente distribuito in fasi sequenziali, dato il carattere di strumentalità che ognuna di esse riveste rispetto alle susseguenti. Non si esclude, in alcuni casi, di procedere all'avvio di attività parallele, come nel caso della schedatura delle unità documentarie e del loro studio, e questo per accorciare parzialmente i tempi di lavoro. Anche l'attività di digitalizzazione potrà essere avviata in contemporanea con le operazioni di schedatura.

La durata del progetto può essere stimata in tre anni dal momento dell'avvio, che è comunque condizionato dalla disponibilità di fascicoli già digitalizzati, anche se alcune fasi potranno giungere a completamento in tempi più rapidi ed altre in tempi anche successivi.

Si ipotizza che l'attività di digitalizzazione possa iniziare nel corso del 2020 e protrarsi per non meno di due anni.

Attivazione di un nuovo sito internet istituzionale e proiezione della BCT sui *social media*

L'IDEA

Realizzare un sito *web* istituzionale che riunisca in un unico contesto tutte le pregresse manifestazioni *web* della BCT, permetta una più agevole e autonoma gestione dei contenuti e risponda ai requisiti di usabilità e accessibilità definiti dalle linee guida AGID.

Dotare la biblioteca di conservazione di una adeguata piattaforma per archiviare e rendere disponibili i documenti digitalizzati (Biblioteca Digitale Trentina)

Promuovere la biblioteca attraverso i *social network*.

PUNTI DI FORZA

- Unico accesso, secondo la logica del “portale”, alla molteplicità e varietà di contenuti e servizi offerti dalla biblioteca.
- Possibilità di aggiornamento tempestivo delle informazioni.
- Disponibilità di una piattaforma che permetta di archiviare e di rendere disponibili per l'utenza i documenti digitalizzati della biblioteca.
- Possibilità di una “narrazione” della biblioteca più vicina all'utente, attraverso immagini e personalizzazione dei contenuti sul sito e sui *social media Facebook e Twitter*.

LE CONDIZIONI DI PARTENZA

La Biblioteca comunale di Trento è stata fra le prime biblioteche italiane a dotarsi di un sito autonomo, pur con le rudimentali tecnologie del *web* disponibili in quegli anni. Si decise infatti, con l'inaugurazione della rinnovata sede centrale della biblioteca nell'anno 2002, di aprire anche un sito internet istituzionale, gestito dai bibliotecari su una piattaforma definita dagli informatici del Comune di Trento. Esiste ancora una traccia di questo sito, grazie alla Wayback Machine, prezioso servizio di archiviazione del Web gestito da Internet Archive. Dal 26 maggio 2002 al 10 gennaio 2006, digitando l'indirizzo www.bibcom.trento.it, si giungeva a questo risultato:

<https://web.archive.org/web/20060110125022/http://www.bibcom.trento.it:80/>

Bisogna aspettare il 10 febbraio 2006 per un nuovo sito, più colorato e "dinamico", con i caratteristici tre quadratini rosso, giallo e verde, accanto al grande quadrato azzurro con il logo della biblioteca, che lo ha caratterizzato per molti anni e che era arrivato ad identificare il “brand” della biblioteca:

<https://web.archive.org/web/20060816003602/http://www.bibcom.trento.it:80/>

Si segnala qualche aggiustamento grafico fra il 2017 e 2018:

<https://web.archive.org/web/20180426124348/http://www.bibcom.trento.it/>

Parallelamente, nascevano anche altri progetti importanti e, in qualche modo, anche pionieristici. Nel 2004 si inaugurava ESTER, bibliografia retrospettiva trentina, prezioso strumento che raccoglie informazioni bibliografiche su autori, testi, editori trentini a partire dal XV secolo. Nel 2009 nasceva CATINA, il sito *web* delle cartoline e delle immagini del territorio trentino conservate in biblioteca e digitalizzate; e in tempi più recenti si realizzava STABAT, il sito con le digitalizzazioni dei libri antichi della biblioteca.

La ricca attività di digitalizzazione e di comunicazione *online* della biblioteca era diventata frammentaria e dispersiva; si rendeva inoltre necessario riordinare anche dal punto di vista amministrativo la gestione dei contenuti *online* della biblioteca. Le opportunità offerte dagli sviluppi tecnologici imponevano infine un ripensamento dell'intero settore.

Queste esigenze si sono incrociate con l'intenzione del Consorzio dei Comuni Trentini di creare un prototipo di sito *web* da proporre alle biblioteche provinciali.

Si è quindi costituito un team di sviluppatori e bibliotecari che hanno lavorato insieme per oltre un anno per creare il nuovo sito della Biblioteca comunale di Trento.

Parallelamente, si è costituita una redazione per l'aggiornamento e la promozione della biblioteca attraverso Facebook (pagina seguita da 5.000 utenti) e Twitter (850 follower)

FINALITÀ E OBIETTIVI

Offrire al pubblico in modo adeguato e tempestivo informazioni e contenuti relativi all'attività della biblioteca.

Realizzare una piattaforma che ospiti la Biblioteca Digitale Trentina, adeguata all'intensa attività di digitalizzazione dei documenti antichi della biblioteca e facilmente fruibile da parte del pubblico.

CONFIGURAZIONE DELLA MISURA

La creazione del sito si è concretizzata seguendo i seguenti principi:

- disponibilità di contenuti e informazioni facilmente fruibili dagli utenti e gestibili in autonomia e con tempestività dall'organizzazione della biblioteca;
- integrazione fra i vari contenuti e le diverse piattaforme digitali della biblioteca;
- creazione di una biblioteca digitale di alto livello, secondo standard di qualità riconosciuti e condivisi dalle maggiori istituzioni internazionali che diffondono contenuti storico-culturali digitali;
- disponibilità dei contenuti digitali con il massimo livello di apertura e fruizione per gli utenti, quindi in Pubblico Dominio o con licenze libere;
- disponibilità di una *newsletter informativa*, inviata agli oltre 9.000 iscritti con cadenza quindicinale;
- integrazione costante con le piattaforme *social* Facebook e Twitter (redazione interna).

GRADO DI REALIZZABILITÀ E ORDINE DI PRIORITÀ

Il sito web www.bibcom.trento.it è realizzato e *online*; una redazione composta da 5 persone ne aggiorna i contenuti; regolarmente aggiornato nei contenuti. In particolare, l'attività del laboratorio di digitalizzazione della biblioteca è continua e quindi la Biblioteca Digitale Trentina è costantemente arricchita di nuovi documenti.

PARTENARIATO

Il sito è realizzato in partnership con il Consorzio dei Comuni Trentini.

PRECEDENTI

Si è costituito un gruppo di lavoro di 5 bibliotecari che nel corso di un anno ha definito il progetto e ha interagito con gli sviluppatori.

Nel lavoro preliminare di definizione dell'architettura del nuovo sito si è approfondita l'analisi dei migliori siti web di biblioteche internazionali, qui sintetizzata in pochi aggettivi:

<http://www.nypl.org/>

<http://www.bl.uk/>

<https://multcolib.org/>

<https://princetonlibrary.org/> (focus sul blog);

<http://www.columbuslibrary.org/> (informalità e chiarezza);

<http://brantford.library.on.ca/home/> (in particolare per la parte di *review*);

<http://oppl.org/> (per l'approccio empatico, diretto, personale);

<http://library.csuci.edu/> (non è responsive, ma l'impatto da pc è ottimo);

<http://library.brown.edu/> (in particolare per il servizio di *reference online* accessibile e personalizzato);

<http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/> (semplice, focalizza sulla maschera di ricerca);

<http://www.biblioteche.comune.fi.it/index.html>

<http://library.pdx.edu/>

<https://www.tcd.ie/Library/>

<http://www.mattanderson.org/blog/2013/02/11/20-great-public-library-websites/>

<https://www.loc.gov>

<http://www.sbv.mi.it/> per: gestione sedi periferiche agile (no pagine), informazioni di base, *news* con *tag* a sede, *home page* sempre presente

In particolare, per definire la modalità di visualizzazione dei file, problema assai complesso, il riferimento è stato ai *tools* della New York Digital Public Library e a Internet Archive.

È stato redatto un dettagliato documento preliminare che descrive puntualmente l'architettura e le caratteristiche del sito della Biblioteca Digitale Trentina.

COSTI E RICAVI

I costi di realizzazione del sito sono stati assunti totalmente dal Consorzio dei Comuni Trentini

CRONOGRAMMA

L'attività è permanente e richiede periodici monitoraggi e, indicativamente a cadenza annuale, nuovi adeguamenti tecnologici.

L'attività di digitalizzazione dei documenti è costante, quindi la Biblioteca Digitale Trentina offre continuamente nuovi contenuti e progetti tematici.

Area B – LA RESPONSABILITÀ SOCIALE DELLA BIBLIOTECA

Ragioni e prospettive

Un primo oggetto di approfondimento riguarda il nodo del **rapporto fra la domanda e l'offerta di servizi bibliotecari**. Si **contrappongono**, nella pratica, **due visioni**: una è **quella conservatrice**, inerziale, che concepisce un'evoluzione di tipo (al più) incrementale: il problema diventa quello di avere più risorse, più spazi, più scaffali, più libri, più utenti; **l'altra** è quella che **si pone alcune domande irriverenti**: fin a che punto è giusto assecondare le esigenze di un'utenza alla ricerca di prodotti "coca cola"? è proprio necessario stipare gli scaffali di volumi che nessuno leggerà mai? si è fatta un'analisi rigorosa delle tipologie di prestito? è possibile esporre i libri in una maniera più accattivante, che faciliti, anziché ostacolare, un primo contatto? quali sono le politiche di scarto, che spesso tendono a considerare la dismissione di una monografia come un sacrilegio? altre modalità di accesso a determinate informazioni sono possibili e da incoraggiare? come impatta tutto questo sulla nostra professionalità e su una sua necessaria manutenzione evolutiva?

Queste, ma ne potremmo aggiungere molte altre, sono domande che si pongono assumendo **il presupposto riduzionista di un'utenza invariata ed invariabile**. C'è poi il continente vasto e inesplorato dell'**utenza potenziale**, cioè, per usare una parola meno edulcorata, il lato B di quella fascia di popolazione che la biblioteca non la frequenta. Entrambe queste utenze – reale e potenziale – condividono **un medesimo interrogativo di fondo**, che riguarda l'evoluzione dei modi, degli strumenti, dei linguaggi con i quali la biblioteca cerca di intercettare esigenze conoscitive, ma ancor più di renderle esplicite e (non appaia una forzatura) di generarle.

L'idea che qui dichiariamo è quella di una biblioteca pubblica come **servizio a base culturale**: un servizio che si propone di recuperare la propria ragion d'essere primordiale, che riguarda la difesa dello statuto pubblico della conoscenza, la creazione di occasioni di riscatto per chi è partito in seconda fila nella gara della distribuzione delle opportunità, la natura non eludibile di riferimento certo per il presidio del pensiero critico.

I temi che ci si propone di sviluppare a questo riguardo sono soprattutto due.

Un primo tema è quello della **conoscenza come bene comune**: un tema emergente, di portata decisiva, è quello che riguarda l'accesso alla conoscenza e la sua produzione; è il passaggio da una biblioteca come supporto al consumo di conoscenza ad una biblioteca come supporto alla

produzione di conoscenza; parlare di conoscenza come bene comune, come uso civico, come proprietà collettiva, ha più di un significato: significa creare le condizioni perché i saperi taciti, impliciti, non codificati dei contesti locali trovino modo per essere riprodotti, trasmessi, replicati o, in una parola, valorizzati in quello specifico contesto; significa contribuire al contrasto dello strabismo divergente – una pesante e crescente disuguaglianza sociale – fra chi è in grado di accedere alle risorse informative e chi non lo è, restando una sorta di “immigrato digitale”; significa assumere una concezione non proprietaria della conoscenza e ribadire il suo statuto di bene pubblico.

Un secondo tema si confronta con il mutamento. Bisogna accennare ad un aspetto che non deve rimanere implicito: la rete non è solo la prosecuzione delle modalità tradizionali di conservazione e di scambio della conoscenza con altri mezzi, ma una maniera inedita, originale e diversa di produrre conoscenza; tuttavia, dietro alla sua dimensione di universalismo, di democraticità, di gratuità si annidano inquietanti insidie: la sovrabbondanza informativa; l'incertezza sull'attendibilità dei dati; la trasformazione della collettività degli utenti in una “folla solitaria”, priva di qualunque contrattualità nei confronti di chi gestisce le grandi piattaforme. Dobbiamo immaginare e perseguire, su queste premesse, una biblioteca che diventi un luogo capace di decodificare e di problematizzare la contemporaneità, di dare strumenti allo sviluppo del senso critico, di formulare domande più che di dare risposte, di tutelare e di promuovere la libertà di pensiero come fondamento di ogni altra libertà.

Un secondo oggetto di approfondimento riguarda la relazione, non scontata, fra la dimensione culturale e quella sociale della biblioteca. Abbiamo già detto della **differenza fra utenza e frequentazione**. La frequentazione è solo in parte utenza. **Un approccio sbrigativo** tende ad affrontare queste problematiche come se si trattasse di questioni di ordine pubblico, quando lo sono (se lo sono) solo in parte. Questa è l'opzione che potremmo definire igienista, che considera un certo tipo di utenza alla stregua di una carica batterica. Un secondo tipo di approccio è quello che possiamo definire **ingenuo**: è quello che considera queste domande come una frontiera avanzata del servizio: si tratterebbe “soltanto” di accogliere e di dare risposta tendenzialmente a qualunque domanda, essendo la biblioteca un luogo aperto *tout court*. Sta di fatto che **l'ambivalenza rimane, perché è nelle cose**. Se è vero che entrambe queste posizioni estreme, una esclusiva ed una inclusiva, sono concettualmente carenti e pragmaticamente inefficaci, riteniamo che si debba **fare pregiudizialmente una scelta di campo: una società che si consideri civile** e matura non può sequestrare in un qualche “altrove” le proprie contraddizioni: deve farsene carico. Ma, ribadita con forza questa opzione etica con palesi risvolti politici, rimane una questione da affrontare. E da affrontare, a nostro avviso, in termini di **problem setting**. Alcune **domande** possono aiutarci a scomporre una questione complessa nei suoi elementi costitutivi:

- **è corretto omologare fatti sociali incommensurabilmente diversi** che “frequentano” le nostre biblioteche come lo spaccio di droga (che è un reato); il consumo di droga (che non è un reato, ma va contrastato); la presenza di persone alterate (che va fronteggiata); la presenza di persone senza fissa dimora (che non fanno niente di male, ma non sanno in quale altro posto andare); la presenza di persone dal colore della pelle diverso dal nostro (che a volte usano in maniera opportunistica spazi e dotazioni delle biblioteche, ma altre volte fanno esattamente quello che fa l'utenza tradizionale senza che nessuno se ne meravigli)?
- **Rientra nei compiti specifici di un servizio di biblioteca** anche svolgere funzioni di accoglienza, orientamento, accompagnamento di persone che non trovano altrove risposte adeguate?
- Ci siamo mai ricordati che **molte di queste persone sono portatrici di saperi**; e ci siamo chiesti che cosa possono fare loro per noi e per la nostra comunità?
- **Se, come riteniamo, la biblioteca deve concentrarsi**, sia pure in termini innovativi e creativi, **sul proprio “specifico”**, può liberarsi semplicemente di certe presenze o di certi comportamenti “ingombranti”? **Può limitarsi a dire: “Non sono affari nostri”?**

È fin troppo evidente che queste sono domande che ci hanno colti di sorpresa. Alcune delle

questioni che abbiamo identificato, e che appartengono alla nostra quotidianità professionale, possono essere affrontate ricorrendo alla **logica della distinzione**, che ci suggerisce di **affrontare problemi differenti con strumenti diversi**; ad una **capacità di dialogo** che vada oltre una immediata reazione di chiusura; e ad un non negoziabile **rispetto delle regole**. Ma altre dinamiche vanno riportate su **un altro piano di elaborazione e di intervento**: che è quello di un nuovo e diverso approccio specialistico ma, prima ancora, di **una rinnovata assunzione di responsabilità** politica e professionale.

La biblioteca raccoglie e qualche volta accoglie, in conclusione, domande differenti e non immediatamente conciliabili: una domanda di relazione e di incontro e, assieme, una domanda di conoscenze, di saperi, di informazioni, di recupero e di difesa della memoria locale. L'idea che va elaborata è quella della **biblioteca come bene comune**, un'idea che riguarda, nello stesso tempo, **la sua identità stessa e la sua responsabilità sociale**. La nostra **scelta di campo** è quella di **un approccio non ideologico, ma eticamente orientato**, che metta al centro i problemi delle persone “come sono davvero”, e non rimanga prigioniera di una logica emergenziale o, peggio ancora, della convinzione di poter risolvere il disordine in termini di segregazione.

L'Area B si articola nei seguenti Assi strategici:

1. La conoscenza come bene pubblico
2. La biblioteca come servizio a base culturale
3. L'apertura a spazi di libertà

Misura 8

Il ruolo della biblioteca nell'epoca della post verità: il progetto *Public Health Literacy*

L'IDEA

Evidenze tratte da episodi di cronaca, dinamiche caratteristiche delle reti sociali e comportamenti apertamente irrazionali confermano che quella in cui viviamo può legittimamente essere definita come l'epoca della post-verità: non solo per ragioni legate alla definizione stessa di verità, che in ogni caso dev'essere precisata e sottratta all'ambiguità di un uso prevalente e conformista, ma anche perché le scelte individuali e collettive sono sempre più condizionate da fattori emozionali, dai quali consegue la caduta di credibilità dei fatti, della loro ricostruzione e interpretazione su basi razionali e della stessa autorità della scienza. La Misura si interroga sul ruolo non delegabile che la biblioteca può assumere per riportare su un piano argomentativo il dibattito pubblico relativo a questioni rilevanti e oggetto di valorizzazioni discordanti.

LE CONDIZIONI DI PARTENZA

“Il tutto è falso, il falso è tutto”: così Giorgio Gaber, in un album uscito postumo nel 2003. Profetico e poetico, esprimeva – tredici anni prima che l'*Oxford English Dictionary* designasse il termine di post-verità come parola dell'anno²² – il disorientamento di fronte a quelle che definiva le illusioni che ci piacciono, lo spaesamento davanti alla difficoltà ad afferrare un presente nel quale, diceva, “se tolgo ciò che è falso non resta più niente”.

A parte rare eccezioni, **vi è un ampio consenso nel dibattito pubblico sulla problematicità della nozione**

²² In realtà, la “datazione” del termine permette di ritrovarlo per la prima volta nel 1992 sulla rivista *The Nation*, nell'intervento di un drammaturgo serbo naturalizzato statunitense, Stojan Stiv Tešić, che però lo utilizza in un senso diverso da quello successivamente e più comunemente attribuito. “*All the dictators up to now have had to work hard at suppressing the truth. We, by our actions, are saying that this is no longer necessary, that we have acquired a spiritual mechanism that can denude truth of any significance. In a very fundamental way we, as a free people, have freely decided that we want to live in some post-truth world*”. In: <https://www.thenation.com/article/post-truth-and-its-consequences-what-a-25-year-old-essay-tells-us-about-the-current-moment/>

di post-verità o di verità post-fattuale. La criticità non rileva solo dal punto di vista filosofico – anche se è appena il caso di rilevare la crescita pronunciata di studi sul concetto di verità negli ultimi decenni – ma, con una presa di posizione che può sembrare paradossale, in quanto minaccia per la stessa democrazia, al punto che qualche A. non si è limitato a sostenere che il mondo attuale ha un problema con la verità, ma si è spinto fino a parlare apertamente di una **emergenza-verità**²³. Nel dibattito disciplinare più recente e più autorevole sulle ragioni, la natura e gli esiti di questo costrutto, lo spettro di analisi si è ampliato e differenziato, integrando apporti derivati dagli studi sociali, dalle scienze dell'informazione, dalla politologia, dalla storia, dalla psicologia sociale e cognitiva, dalle neuroscienze²⁴. Da un punto di vista filosofico, il concetto di verità è sempre stato, e rimane, insidioso. È pericoloso perché, nell'accezione comune, viene identificato *simpliciter* con un'idea di certezza assoluta e incontrovertibile, che invece appartiene ad una sua interpretazione ingenua e manifestamente indifendibile; questa accezione, d'altra parte, non è banale, perché genera conseguenze molto impegnative: la certezza assoluta ha infatti la malaugurata tendenza a trasformarsi in dogma e il dogma ha una propria fastidiosa e inaccettabile unilateralità, incompatibile con un mondo che si vorrebbe aperto e plurale. Ma è un concetto scivoloso anche perché, a partire dalla definizione classica del termine (la verità intesa come “le cose come stanno”), uno slittamento semantico tende a confondere funzione e contenuto. Latini e greci avevano due termini che esprimevano compiutamente questa distinzione e questa distanza: il termine latino *veritas* sta ad indicare “ciò che è così”, potremmo dire la verità di fatto. Il significato con il quale con il quale ci si accosta all'idea di verità in questo contesto fa proprio, invece, il concetto greco di *aletheia*, nel quale l'alfa privativo richiama, etimologicamente, il dis-velamento, lo scoprire ciò che è nascosto: l'assunto secondo il quale le cose non sono come sembrano: un significato, in ultima analisi, letteralmente scettico, che rinvia ad un'idea di verità come ricerca (*skepsis*), un'idea che è alla base della filosofia stessa, la cui origine poggia (come ci veniva ricordato spesso al liceo) sul dubbio, sul sospetto, sulla meraviglia; non è solo un bisogno estremo di conoscere, ma un pensiero che sente l'urgenza di interrogarsi su di sé, sui propri presupposti e sulle proprie condizioni di validità. Per questo parleremo spesso non di verità, ma di funzione V per richiamare un elemento critico e, in qualche modo, dissidente, senza il quale il pensiero non può ritenersi tale.

Questa premessa pare opportuna sia per una ragione di carattere generale (dal momento che il concetto di verità ha una natura bifronte, ponendosi in una dimensione che appartiene simultaneamente sia alla sfera gnoseologica, sia a quella etica, rispetto alle quali non vi può essere reciproca indifferenza), sia per una ragione di carattere più specifico, cioè per contestualizzare le riflessioni che seguono e per ricondurle ad un contesto preciso e situato, quello delle biblioteche pubbliche e, più esattamente, quelle di pubblica lettura. Evocato in questo contesto, ogni accenno all'idea di verità nella gestione delle collezioni e, in genere, del ruolo di una biblioteca pubblica solleva, per una reazione quasi pavloviana, **due ordini di obiezioni fallaci**, che possiamo, schematicamente, ricondurre ad **altrettanti paradigmi**: uno è quello che possiamo definire **dell'esclusività**; l'altro è quello della **censura**.

Il primo enfatizza il rischio di connotare le scelte bibliografiche esclusivamente sulla base del criterio di ciò che è ritenuto vero dalla scienza attuale e ufficiale. Le obiezioni sono note: anche la scienza sbaglia e deve rivedere le proprie posizioni; gli stessi scienziati spesso sono in disaccordo fra loro; ci sono interessi enormi dietro la ricerca scientifica; la tecnocrazia è lontana dai bisogni delle persone ed è al servizio di un potere talora inaccessibile e opaco. Tutte obiezioni in sé accettabili, pur con qualche precisazione: la scienza segue in ogni caso metodi codificati e i suoi enunciati sono falsificabili; il confronto avviene sulla base di una discussione pubblica; il sapere esperto ha natura incrementale; lo scienziato opera, di norma, in una prospettiva di terzietà. Obiezioni accettabili, si diceva, a condizione però di non dimenticare il *distinguo* dal quale abbiamo preso le mosse: ciò che è in discussione non è il contenuto di verità di un documento acquisito e reso disponibile da una biblioteca, ma capacità della biblioteca di esercitare una funzione scettica; di saper cercare, orientandosi in un mondo disordinato e contraddittorio; di procedere per controlli e per confutazioni; di tutelare, in altre parole, il diritto dei suoi utenti di sapere che c'è una buona informazione e c'è una cattiva informazione e di essere capacitati, cioè messi in grado di poterle distinguere.

Questa considerazione ci porta al **secondo ordine di questioni**: quello della **censura**. Esercitare la censura significa impedire a una notizia di trapelare, ad un'opinione di essere espressa e condivisa, a un fatto di emergere: è censura nascondere dossier sulle stragi di Stato, ostacolare l'acquisto di un libro nel quale un bambino di traveste da sirena, vietare una manifestazione di dissenso, oscurare o manipolare i fatti. Potrebbe essere oggetto di confronto – nella convinzione che, alla fine, si resterebbe comunque su posizioni estranee ad ogni possibile convergenza – portare argomenti a favore o contro l'efficacia dell'urinoterapia o dei clisteri

23 Cfr. D'Agostini F., Ferrera M., *La verità al potere: sei diritti aletici*, Torino: Einaudi, 2019, p. 13.

24 Cfr. Brennan J., *Contro la democrazia*, Roma: LUISS University Press, 2018.

di caffè, perché da alcune parti verrebbe obiettato che queste non sono personali convinzioni, ma fatti definitivamente smentiti dalle scienze biomediche e farmacologiche, mentre da altre parti si sosterebbe l'irriducibilità del diritto di opinione, anche se controfattuale, oppure si porterebbero “evidenze”, o presunte tali, a smentita delle verità cosiddette ufficiali. In questo caso, fermarsi a discutere è tempo sprecato; come ci suggerisce il rasoio di Occam, è del tutto inutile che una biblioteca pubblica si interroghi sul contenuto di verità delle proprie pubblicazioni, dal momento che, se un utente cerca esclusivamente conferme alla proprie convinzioni, le troverà probabilmente in un'altra biblioteca e, in ogni caso, le troverà in Rete. Questo costituisce uno snodo drammatico per le biblioteche, perché ne revoca in dubbio la stessa ragion d'essere e, comunque, le obbliga a ripensare radicalmente il proprio ruolo: perché – se biblioteca significa mediazione tra un documento e un lettore, regolata da un professionista – la Rete significa semplicemente disintermediazione.

FINALITÀ E OBIETTIVI

Il tema qui discusso riguarda qualunque ambito della conoscenza. La scelta operata dalla BCT, per ragioni di materiale praticabilità e gradualità, oltre che la presenza nel contesto locale di interlocutori particolarmente autorevoli e disponibili, è stata quella di concentrarsi inizialmente sul nucleo tematico delle scienze biomediche.

Ne è nato un progetto denominato “L'informazione e la divulgazione scientifica nell'epoca della complessità: per un progetto di Public Health Literacy”, sottoscritto nel dicembre 2018 fra la Fondazione Bruno Kessler – Progetto FBK per la salute, l'Ordine dei Medici e degli Odontoiatri della provincia di Trento e il Comune di Trento – Servizio Biblioteca e archivio storico.

Le **finalità** del progetto, che costituisce Misura di questa Agenda strategica, prendono le mosse dalla constatazione che il **progresso scientifico e tecnologico interpella le categorie etiche e giuridiche e la sensibilità diffusa**. L'adeguamento dell'etica, delle leggi e dei comportamenti al divenire della ricerca e alle conseguenze della ricerca stessa sulla vita delle persone richiedono, da un lato, **una riflessione esigente e matura** in ambito giuridico, filosofico e politico e, dall'altro, una non scontata **capacità divulgativa**: sia perché non è la scienza a poter definire, in maniera autoreferenziale, i propri fini e i propri confini; sia perché la scienza e la tecnologia generano un impatto sociale vasto e pervasivo, che condiziona le vite di tutti e di ciascuno.

Il discorso pubblico su questi temi appare ostaggio di una prevalente **superficialità** e di **convinzioni irriflesse**, forse la cifra del nostro tempo, che tendono più alla contrapposizione che alla ricomposizione e non esprimono legittime differenze di opinioni e punti di vista, ma prima di tutto e soprattutto la mancanza di informazioni basilari: il fatto che **un'opinione pubblica non informata condiziona la formazione di norme, di codici di comportamento e di decisioni** legittima qualche inquietudine, soprattutto da parte di chi – enti di ricerca, università, biblioteche, ordini professionali – ha come propria finalità irriducibile la difesa della autorevolezza dei punti di vista e la promozione del senso critico, cioè della capacità di giudicare in modo libero e consapevole sulla base di informazioni, di comparazioni e di verifiche. **La società** contemporanea, che viene talora definita società dell'incertezza e **della post-verità**, tende invece a derubricare il fatto in opinione e l'opinione in punto di vista; in tutti i casi, anche assumendo un'idea euristica di verità (scientifica) come costruito relativo, provvisorio e per definizione sempre revocato in dubbio (cioè come enunciato falsificabile ma non falsificato), la sua **nozione** rimane **ineludibile**, sia perché rimane in ogni caso una dimensione verso la quale tendere, sia perché, comunque la si valuti, produce conseguenze dirette, inevitabili e concrete sulle nostre scelte.

Su queste dimensioni, **l'impatto della Rete** non è stato solo quantitativo, ma innanzitutto qualitativo. La Rete costituisce una realtà intrinsecamente ambivalente, perché, da una parte, **mette a disposizione di chiunque una quantità inimmaginabile di informazioni**, alle quali consente un **accesso libero e, etimologicamente, immediato**; e, dall'altra, espone gli utenti meno dotati di strumenti critici a **inesattezze, verità parziali, falsità, comunicazioni manipolate o distorte**. La Rete **rende per molti versi non necessaria la funzione di intermediazione tra le informazioni, i documenti, le fonti e i loro utilizzatori**; non necessaria non significa, tuttavia, superflua: al contrario, nella fase detta anche della disintermediazione informativa (per cui qualche decisore pubblico, in altri contesti nazionali, sta addirittura mettendo in discussione l'utilità stessa delle biblioteche pubbliche), appare sempre più urgente la disponibilità di competenze distintive in grado di orientare verso l'effettività dell'accesso alle informazioni, la loro validazione, la loro comparazione consapevole.

Un mondo sempre più complesso è, nello stesso tempo, anche un mondo sempre più superficiale; un mondo,

in altre parole, che tende alla risposta immediata, alla semplificazione, alla banalizzazione, rinunciando alla fatica di un approccio riflessivo. Anche per questo, nel dibattito disciplinare nel campo delle scienze dell'informazione, dell'epistemologia, del giornalismo, dei diritti civili si va facendo strada il concetto di **diritto alla verità**, intesa non nel suo significato ingenuo (e nei fatti non difendibile) di certezza assoluta, definitiva e irrevocabile, ma in chiave metodologica; ciò che viene affermato è, in questo senso, il diritto di essere informati in modo veridico; il diritto di essere nelle condizioni di giudicare e cercare la verità; il diritto di essere sostenuti nella ricerca delle fonti affidabili di verità; il diritto a vivere in una società che favorisca e salvaguardi l'acquisizione della verità; il diritto di vivere in una società nella quale sia riconosciuta l'importanza della verità nella vita privata e associata.

L'esigibilità dei diritti al perseguimento della verità, che vengono chiamati **diritti aletici**, ha natura di **bene pubblico**; **l'autorevolezza delle istanze che possono renderlo effettivo passa per la loro terzietà rispetto ai "luoghi" nei quali le informazioni vengono prodotte o diffuse**. Terzietà che appartiene allo "statuto" dei sottoscrittori di questo accordo, che si riconoscono nei principi della laicità (intesa come autonomia morale degli individui rispetto ad ogni autorità), del pluralismo (che si riferisce alla corretta rappresentazione della legittima molteplicità dei valori e dei punti di vista), dell'approccio critico (che consiste nella validazione delle fonti, nella loro comparazione, nella verifica della fondatezza e della qualità degli enunciati, nella discussione pubblica basata su dati di fatto e su argomentazioni) e responsabile fondato sulla scelta etica di non selezionare arbitrariamente fatti e interpretazioni per accreditare un punto di vista prevalente sugli altri e, nello stesso tempo, sulla netta distinzione tra indipendenza o imparzialità e indifferenza) alle informazioni, i quali appartengono ai valori fondativi della loro missione di strutture pubbliche, o titolari di una funzione pubblica, preordinate allo sviluppo di coscienze libere.

Lo specifico dell'accordo e della sua intenzionalità prende atto di come **l'impatto delle tecnologie digitali e delle scienze biomediche sulla vita quotidiana delle persone, sulla loro salute, sulle politiche sanitarie, sulle pratiche terapeutiche, sulla diffusione e la comprensione delle informazioni correlate** (soprattutto, ma non solo, nel caso dei trattamenti di fine vita, dell'obbligo vaccinale, dell'ingegneria genetica) possano mutuare e riprodurre le più avanzate esperienze internazionali di promozione della salute pubblica, che vedono le biblioteche come principali partner proprio per la loro vicinanza alle comunità. I programmi di **Public Health Literacy** delle biblioteche statunitensi, pur in un contesto di servizio sanitario molto differente rispetto a quello pubblico italiano, pongono in capo alle biblioteche stesse il compito di lavorare con personale sanitario in molteplici direzioni: organizzando iniziative di formazione di base rivolte alla comunità sulla salute e il benessere; fornendo supporto nell'accesso a Internet, finalizzato al recupero di informazioni sulla salute; indirizzando gli utenti verso i presidi locali di salute pubblica; distribuendo e diffondendo materiale informativo anche con i propri mezzi di comunicazione. Il personale delle biblioteche, inoltre, segue programmi aggiuntivi di formazione per rispondere in modo appropriato ai bisogni informativi degli utenti in ambito sanitario. Le biblioteche, infine ma non per ultimo, possono concorrere attivamente alla produzione di sapere libero e collaborativo.

Quello dell'*Health Literacy* è, d'altra parte, un ambito strettamente legato al tema dell'**Information Literacy**, su cui le biblioteche lavorano da sempre, ponendosi come imprescindibile luogo di intermediazione fra i bisogni informativi dei cittadini e le informazioni, cioè come funzione strumentale per individuare, valutare, ed usare in modo effettivo l'informazione di cui l'utente ha bisogno, nella crescente e talora indecidibile complessità del contesto sociale attuale.

Conclusivamente, le finalità della Misura sono quelle di:

- sostenere e sensibilizzare un'opinione pubblica informata, cioè in grado di accedere ai dati rilevanti per la formazione di decisioni relative alla propria salute (relativamente alle politiche pubbliche, all'utilizzo di farmaci, alle tendenze prevalenti, di valutarne l'affidabilità, di esplorarne le possibili conseguenze) e di comparare le informazioni;
- identificare e sperimentare possibili azioni che possono essere messe in campo per migliorare la *health literacy* della cittadinanza;
- supportare un approccio collaborativo e coordinato tra la biblioteca, le strutture locali di ricerca e formazione, il sistema sanitario locale per promuovere iniziative di miglioramento della *health literacy*.

A queste finalità corrispondono i seguenti obiettivi:

- l'acquisizione della documentazione relativa al dibattito corrente e alle sue evoluzioni (libri, giornali, riviste, audiovisivi, abbonamenti, acquisizione di testi in formato digitale) e la sua messa a disposizione pubblica da parte della Biblioteca comunale di Trento, ivi compresa l'organizzazione di bibliografie a tema e di mostre bibliografiche e documentali temporanee. La Fondazione Bruno Kessler, per il tramite del Programma FBK per la Salute, contribuiranno nell'offrire indicazioni e proposte, per la valutazione della affidabilità dei contenuti dei documenti acquisiti;

- la messa a disposizione di spazi fisici nei quali realizzare incontri pubblici, momenti di approfondimento, gruppi di discussione e in genere iniziative coerenti con lo spirito della collaborazione;
- l'organizzazione di attività formative rivolte sia al Personale della BCT, sia al personale di altre biblioteche eventualmente coinvolte, sia ad una più ampia platea di persone interessate;
- la partecipazione ad iniziative di produzione, raccolta e diffusione di conoscenza libera, ricercando la collaborazione con le più autorevoli organizzazioni operanti nel settore, *in primis* Wikipedia Italia;
- la messa a disposizione dei rispettivi strumenti di comunicazione istituzionale, quali siti *web* e *newsletter*;
- l'attivazione di una rete di relazioni con altre organizzazioni pubbliche e private operanti nel settore di specifico interesse, sia a livello locale, sia nazionale e internazionale.

CONFIGURAZIONE DELLA MISURA

La collaborazione si realizza ed opera, come detto, entro il perimetro definito della *Public Health Literacy (PHL)*, intesa in prima approssimazione e in senso lato come (sostegno alla) capacità di comprendere informazioni relative alla salute e di assumere decisioni conseguenti. La PHL si fonda sul presupposto che l'intervento medico è una relazione tra un medico e un paziente, cioè tra un portatore di competenze specialistiche rigorose, sebbene mai definitive, e un titolare di diritti tanto drammaticamente attuali (quello alla vita e alla dignità della persona, che significa anche qualità della sofferenza), quanto “affievoliti”, cioè resi fragili dalla asimmetria della relazione. Questa circostanza pone questioni plurime, di carattere cognitivo (la capacità di comprendere le informazioni rilevanti), etico (i valori di riferimento del medico, del paziente e dei rispettivi contesti) e decisionale (l'appropriatezza degli interventi, la reale autonomia di scelta).

Lo sviluppo della Misura e la dimensione programmatica della sua materiale attuazione sono aggiornate al link: <https://bibcom.trento.it/Attivita/Materiali/Capire-fa-bene-alla-salute-un-progetto-di-public-health-literacy>.

GRADO DI REALIZZABILITÀ E ORDINE DI PRIORITÀ

La Misura ha un elevato grado di priorità nell'ambito dei documenti di programmazione comunale relativi alla BCT.

PARTENARIATO

È costituito un gruppo permanente di coordinamento composto da rappresentanti degli enti sottoscrittori e aperto alla consultazione di eventuali partner. È compito del gruppo permanente di coordinamento elaborare una progettazione esecutiva su base annuale, accompagnare la sua concreta attuazione e valutarne gli esiti e gli impatti. La progettazione esecutiva di concretizza in un calendario di iniziative di respiro annuale, aggiornato periodicamente.

È intento dei promotori ampliare la collaborazione a enti pubblici e privati che ne condividano lo spirito e gli obiettivi. A giugno 2019 hanno aderito all'accordo l'associazione OPEN WET LAB di Trento e l'Università degli studi di Trento. Interlocuzioni sono in corso con altri referenti.

L'accordo ha una durata di tre anni, salvo aggiornamenti e rinnovi.

In ambito BCT è stato costituito nel corso del 2018 un gruppo permanente di coordinamento delle accessioni che ha, fra i propri compiti, quello di collaborare alla realizzazione della Misura.

PRECEDENTI

Fra i precedenti specifici, in ambito statunitense, si riportano una breve sitigrafia. California:

<https://www.ci.azusa.ca.us/1247/Health-Literacy>

Progetti dell'ALA

<http://www.ala.org/pla/initiatives/healthliteracy>

<https://publiclibrary.health/>

<http://publiclibrariesonline.org/tag/health-literacy/>

Le risorse selezionate su medicina e salute della Chicago Public Library

<https://www.chipublib.org/resources/health-medicine/>

Evanston (Illinois) Public Library (su mental health literacy)

<https://www.epl.org/public-library-good-home-mental-health-literacy/>

Una ricerca sulla percezione delle informazioni sulla salute fatta sugli utenti delle biblioteche pubbliche della Florida

<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0961000614531159>

Ottobre il mese della Health Literacy nelle biblioteche pubbliche del Wisconsin

<https://www.wvls.org/october-is-health-literacy-month/>

Segnalazione dei migliori progetti di HL nelle biblioteche pubbliche americane da parte dell'Urban Library Council (c'è un lungo elenco di biblioteche pubbliche di vari stati USA)

<https://www.urbanlibraries.org/innovations-old/2017-innovations/health-safety-and-sustainability>

Articolo

<https://americanlibrariesmagazine.org/2015/10/30/improving-health-literacy-public-library/>

Libraries and Librarians: Key Partners for Progress in Health Literacy Research and Practice

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5724359/>

New York Public Library

<https://www.nypl.org/blog/2012/03/21/resources-teaching-health-literacy-adults>

Health Information and Libraries Journal

<https://onlinelibrary.wiley.com/journal/14711842>

Journal Public Library Quarterly

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01616846.2016.1163974>

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01616846.2016.1163974>

COSTI E RICAVI

Per sostenere la realizzazione della Misura, i soggetti aderenti finalizzano o convertono una quota-parte delle risorse destinate al perseguimento delle rispettive finalità istituzionali. Per eventuali spese eccedenti o ulteriori, si ricerca la copertura dei costi attraverso la partecipazione a bandi e l'utilizzo di stanziamenti mirati. Si concorda di valorizzare le opportunità derivanti dall'allargamento, anche solo operativo di questa intesa, a soggetti in grado di fornire *expertise*, nonché dall'attivazione di borse di studio, *stage*, progetti di servizio civile e forme di partenariato.

CRONOGRAMMA

Sottoscrizione accordo iniziale: dicembre 2018.

Costituzione del gruppo permanente interno di coordinamento: 2018

Partecipazione al dibattito disciplinare: permanente.

Organizzazione di eventi, cicli di incontri, bibliografie, attività formative: continuativa.

Misura 9

Quale interpretazione della contemporaneità? Valorizzare le competenze diffuse, soprattutto dei ragazzi e dei giovani

L'IDEA

Il profilo istituzionale della biblioteca richiede, su un piano assieme culturale, regolamentare, progettuale e deontologico, che essa interpreti il proprio ruolo fornendo ad un'utenza vasta, differenziata e spesso disorientata gli strumenti per **“abitare” la contemporaneità**. Questo compito va scomposto in elementi costitutivi e ricondotto ad una strategia del possibile, valorizzando sia le istituzioni preposte alla ricerca e alla formazione, sia la presenza di giovani che hanno dato vita ad esperienze originali.

PUNTI DI FORZA

- Presenza in città di un *milieu* culturale giovane aperto e innovativo
- Relazioni molto positive con l'Ateneo
- Bilancio più che positivo delle sperimentazioni realizzate

LE CONDIZIONI DI PARTENZA

La Biblioteca ha incontrato, dapprima in maniera quasi fortuita, numerosi **giovani e giovanissimi** studenti: qualche volta per un'alternanza scuola-lavoro, altre volte per stage universitari, altre volte si è trattato di ragazze e di ragazzi in servizio civile, talora rappresentanti di associazioni studentesche impegnate a decifrare la contemporaneità, troppo spesso lavoratori precari. L'impegno di questi giovani ha prodotto risultati significativi: ha permesso di esplorare potenzialità implicite del nostro servizio, che una visione consuetudinaria non era riuscita a far emergere. Sono state condotte indagini sull'utenza della biblioteca e sulle motivazioni dei suoi utenti, sulle criticità delle sue frequentazioni e ne sono uscite proposte molto concrete; sono stati svolti cicli di incontri su temi sensibili e controversi della cultura contemporanea e si sono potute apprezzare la preparazione, la serietà, l'autorevolezza, l'ampiezza di riferimenti di questi ragazzi; sono state trascritte e rese pubblicamente disponibili in Rete opere rare del patrimonio storico della biblioteca; è stata diversificata l'offerta di servizi, che ha permesso di far arrivare in biblioteca persone che, altrimenti, mai ci sarebbero entrate.

Inoltre, anche pensando a giovani concittadini e a studenti della nostra Università che sono scomparsi in modo tragico, persone delle quali si sono conosciute le straordinarie motivazioni e competenze, è necessario fare un'affermazione molto impegnativa: non è giusto che il valore di questi ragazzi venga riconosciuto e apprezzato solo a seguito di episodi estremi. Fare qualcosa per onorare la loro memoria significa, dunque, fare qualcosa per i loro coetanei che hanno un potenziale insospettato, un mondo di cose da raccontare, un futuro – auspicabilmente migliore di questo imbarazzante presente – da costruire.

Trento è, da questo punto di vista, un grande contenitore di opportunità. Le hanno ben colte e valorizzate le politiche per i giovani messe in atto dall'Amministrazione comunale, che, talora remando controcorrente, hanno superato l'idea che “fare qualcosa per i giovani” significasse soltanto, o soprattutto, organizzare qualcosa per il loro tempo libero e hanno saputo intercettare, sostenere e valorizzare progettualità che attendevano di essere messe a valore. La nostra Università è diventata un ambiente cosmopolita, senza il quale Trento sarebbe diversa e più povera.

FINALITÀ E OBIETTIVI

In questa Misura convivono **due nuclei di significato**, che corrispondono ad **altrettante finalità**.

Uno riguarda la **definizione di una linea culturale coerente**, che consenta alla BCT di individuare temi critici per la lettura del mondo contemporaneo e modalità di trattazione che condividano, allo stesso tempo, due caratteristiche: quella di rivolgersi a tipologie di utenti diversificate e non ad un generico “pubblico” che, nella realtà, non esiste; e quella di superare un approccio che potremmo definire librocetrico, dal momento che l'utilizzo delle monografie a stampa (sia pure opportunamente rivisitato nei criteri di selezione, nelle modalità di esposizione, nella capacità di formulazione di bibliografie) costituisce un elemento concorrente, non certo marginale ma comunque non esclusivo, di qualsiasi percorso di interpretazione del mondo

contemporaneo. La dimensione bibliografica (acquisizioni, bibliografie, mostre tematiche) sarà, dunque, accompagnata da incontri pubblici, seminari, attività formative, cicli di conferenze, gruppi di discussione, *newsletter*, anche avvalendosi delle possibilità offerte dalle tecnologie digitali .

Un secondo nucleo di significato riguarda l'intenzione di **valorizzare le competenze distribuite** presenti nel contesto urbano; si ritiene che le competenze legate alla presenza in ambito locale di autorevoli centri di ricerca possa e debba essere accompagnata dalla valorizzazione più sistematica possibile dei saperi e delle capacità in possesso delle giovani generazioni, che, nel corso di sperimentazioni finora relativamente occasionali, anche se non fortuite, hanno consentito di introdurre elementi di originalità avvicinando nuovi pubblici e proponendo modalità più informali di confronto.

CONFIGURAZIONE DELLA MISURA

Si ritiene che le finalità sopra descritte non possano essere considerate un algoritmo da eseguire, ma una sorta di indirizzo programmatico da perseguire, garantendo continuità e, nello stesso tempo, mantenendo però anche un carattere di sperimentaltà. Non si tratta, dunque, di mettere a punto programmi prefissati, quanto piuttosto di ampliare gli ambiti di interlocuzione, di identificare temi di comune interesse, di formalizzare le modalità di interazione in forma di impegni reciproci.

Alcune azioni concrete potranno essere ricondotte a relazioni strutturate e permanenti. Un esempio recente è costituito da un ciclo di incontro sui temi dell'appartenenza europea, concordato fra la BCT, la Scuola di studi internazionali dell'Università di Trento (che già svolge periodicamente presso la sede centrale della biblioteca un ciclo di incontri dal titolo Orizzonti Internazionali) e la neo-costituita Fondazione Antonio Megalizzi, che intende ricordare, dando continuità alle sue convinzioni e ai suoi ideali, la memoria di un giovane concittadino scomparso tragicamente in un attentato a Strasburgo.

Si ritiene che il punto di partenza debba essere costituito, volta per volta, dall'individuazione di partnership dalle quali derivare iniziative sperimentali che possano proseguire nel tempo.

Ciascun singolo ambito di proposta avrà momenti di verifica e di valutazione dedicati.

GRADO DI REALIZZABILITÀ E ORDINE DI PRIORITÀ

La BCT intende caratterizzare e qualificare la propria linea di offerta culturale, non ancora pienamente riconoscibile. La BCT può concorrere con la disponibilità di materiale documentale, un contributo ideativo e progettuale e un supporto logistico (spazi e tecnologie) e comunicativo.

PARTENARIATO

La dimensione partenariale costituisce, nel medesimo tempo, parte dei finalismi della Misura e del suo *modus operandi*. Di norma, ad una prima fase di sperimentazione faranno seguito momenti di valutazione degli esiti e di stabilizzazione dei rapporti con differenti gradi di formalizzazione.

PRECEDENTI

Di taluni precedenti specifici s'è detto nelle altre sezioni di questa Misura e di altre Misure di questa Agenda. Ad essi si rinvia.

COSTI E RICAVI

Non sono previsti costi aggiuntivi a carico della BCT.

CRONOGRAMMA

La Misura ha carattere permanente.

Misura 10

Verso una biblioteca di prossimità: consolidare e sviluppare l'esperienza di Madonna Bianca

L'IDEA

Attivare, sperimentare e consolidare un'ipotesi di **gestione collaborativa della Biblioteca periferica del quartiere di Madonna Bianca** a Trento sud.

PUNTI DI FORZA

- Presenza di soggetti costituiti
- Collaborazione interistituzionale
- Disponibilità di uno strumento amministrativo come il Regolamento sui beni comuni

LE CONDIZIONI DI PARTENZA

Il progetto è nato da una forte e convergente sollecitazione espressa in seno ad una struttura permanente di consultazione del quartiere. Ciò che è stato preso in considerazione consiste, dunque, nella valutazione della plausibilità, dei contenuti e dei modi per una gestione collaborativa della biblioteca periferica del quartiere di Madonna Bianca, in attuazione dei vigenti Regolamenti comunali sulla collaborazione tra cittadini ed amministrazione per la cura e la rigenerazione dei beni comuni urbani e sul Decentramento, oltre che, naturalmente, della Biblioteca e dell'archivio storico, facendo propria la *ratio* del Piano sociale del Comune di Trento, centrato sul concetto di amministrazione condivisa per la produzione del bene comune, ed interpretando una chiara domanda espressa dalle componenti attive della comunità locale.

La Biblioteca di Madonna Bianca effettuava, su base annuale, circa 900 ore di apertura. Il valore consolidato della fruizione era di circa 8.500/9.000 presenze su base annua (equivalente ad un'affluenza media di circa 10 persone/ora), a fronte di circa 5.000 prestiti, con una media oraria di prestiti di circa 6 libri, a fronte di una media oraria di 25 prestiti sull'intero sistema bibliotecario comunale.

A questi elementi quantitativi vanno aggiunti elementi qualitativi che compromettono una piena espressione delle potenzialità del servizio ed in particolare :

- la limitata disponibilità oraria del personale, che non può dedicarsi ad attività di *back office* finalizzate ad un maggior coinvolgimento del pubblico sul territorio, né a quelle attività di sistema (aggiornamento, proposta di nuovi servizi);
- la vicinanza di altre sedi periferiche, più fornite e con un orario di apertura più ampio.

L'attuale situazione del sistema bibliotecario comunale è caratterizzata d'altra parte, in termini generali, da due tendenze: una progressiva ma strutturale contrazione delle risorse disponibili e l'esigenza di fronteggiare una graduale ma costante diminuzione del personale effettivamente disponibile a causa di prepensionamenti, di pensionamenti, congedi parentali, rapporto di lavoro a

tempo parziale.

Una lettura esclusivamente lineare o inerziale di queste dinamiche porterebbe a una combinazione perversa tra l'opzione della chiusura (o del severo ridimensionamento) dei servizi e l'opzione dell'affidamento a terzi, che, in ogni caso, attenuerebbe solo in minima parte, ma non risolverebbe, il problema della scarsità di risorse. La gestione esterna, peraltro, che pure si è rivelata risolutiva ed ha garantito una indubbia qualità, risente inevitabilmente del fatto che non “sedimenta” professionalità, non crea comunità di competenze, non attiva né mantiene aperte relazioni con le realtà del territorio e genera comunque precarizzazione e sotto-occupazione nei rapporti di lavoro.

FINALITÀ E OBIETTIVI

Va rimarcata soprattutto la peculiarità della Misura. Si tratta, infatti, di un'azione che consente non solo di **valorizzare e di riprodurre il capitale sociale** di quel contesto, ma anche di un'opportunità per introdurre significativi **elementi di innovazione nella concezione stessa del servizio** di biblioteca, non più limitato all'intermediazione di libri e di altro materiale informativo, ma aperto ad una visione estesa di conoscenza come “uso civico” e come bene comune. Questo ampliamento delle caratteristiche del servizio non smentisce la missione del servizio stesso quale punto di accesso alle forme di sapere codificate, che viene ribadita, ma si allarga assumendo nel proprio “specifico” forme di sapere tacito, implicito, contestuale, accreditandosi come una sorta di deposito, tutto da esplorare, di saperi e di competenze che possono essere trasmesse e riprodotte.

I caratteri peculiari dell'intervento, espressi in forma di **obiettivi**, soprattutto strumentali, sono i seguenti:

- le ore di apertura settimanale vengono incrementate, anche per intercettare talune categorie di utenza potenziale;
- il supporto relativo a supervisione, formazione iniziale e ricorrente degli operatori, scelte e procedure di acquisto, coordinamento con le altre biblioteche, rilevazioni sulla qualità del servizio e rapporti con il territorio continua ad essere svolto dalla biblioteca centrale;
- l'apertura viene garantita, oltre che da personale volontario, anche da ragazze/i del Servizio civile opportunamente formato ed accompagnato; per inciso, è appena il caso di rilevare che proprio nelle situazioni gestite da associazioni di volontariato (i Punti di prestito) si registra il più basso livello di interruzione del servizio (cioè di chiusure non programmate);
- per quanto riguarda, infine, alcune caratteristiche specifiche e distintive del classico servizio di biblioteca, è il caso di scomporlo nei suoi elementi costitutivi; da una parte, il sistema a scaffale aperto permette all'utenza di orientarsi liberamente; per esigenze ulteriori, di carattere specialistico, il sistema prevede vari livelli di approfondimento e di consulenza; d'altra parte, la tipologia dei frequentanti la sala di lettura è abbastanza ricorrente e, perciò, è formata da persone già pratiche dell'offerta di libri, riviste e altro materiale; infine, e soprattutto, si pone il problema di intercettare una domanda inevasa, cioè tutte quelle persone che non frequentano la biblioteca. Questa è la maggiore delle sfide aperte, cui la Misura intende dare una concreta e originale risposta;
- il Patto (cioè la relazione formalizzata tra cittadini attivi e Biblioteca) non costituirebbe, dunque, un ridimensionamento del servizio propriamente bibliotecario, ma un suo rilancio, con l'obiettivo di differenziarlo e di allargarlo ad un'utenza più ampia.

Al di là di queste necessarie considerazioni, che costituiscono un preciso obiettivo del progetto e, nello stesso tempo, una sua preconditione, è il caso di sottolineare i suoi **elementi di originalità**, che sono sostanzialmente due: uno di natura culturale ed uno di natura sociale.

Dal punto di vista culturale, Madonna Bianca si candida a diventare una struttura che potremmo definire “**biblioteca pubblica 2.0**”. Il modello attuale di biblioteca (intesa come pubblica lettura), che reggerà ancora per qualche tempo ed inerzialmente, ma certo non per sempre, nasce sostanzialmente negli anni Settanta del secolo scorso. Una biblioteca poteva considerarsi una buona biblioteca se apriva a lungo nell'arco della giornata e durante la settimana, se aveva personale

preparato ma, soprattutto, se disponeva del maggior numero possibile di titoli: libri e riviste (di carta), dischi (prima di vinile, poi cd) e, da un certo momento in poi, computer per l'accesso a internet. Il solo limite, da questo punto di vista, era dato dal potere di acquisto della struttura e dalla sua logistica (capienza, gradevolezza, orari di apertura). La rivoluzione informatica ha modificato alla radice questo scenario, ha indotto una sorta di "mutazione genetica" del profilo classico degli utenti, che è necessario saper cogliere ed interpretare. Ma oggi la domanda che va intercettata è un'altra ed è rappresentata, prima di tutto, da chi la biblioteca non la frequenta: è vero, a Trento è iscritto al prestito un residente su quattro. Ma questo stesso dato ci dice anche che tre residenti in città su quattro non utilizzano il servizio. Crediamo che parlare di un servizio bibliotecario pubblico non voglia dire (soltanto) soddisfare la domanda esistente, ma anche andare alla ricerca di quella potenziale (sia da parte degli utenti già acquisiti, sia da parte dell'utenza solo virtuale) e fornire servizi che non sono disponibili altrove o altrimenti.

Per questo, crediamo che il progetto di Madonna Bianca costituisca un'occasione per sperimentare un modello di biblioteca nuovo ed originale, che vada al di là di un servizio adatto a soddisfare le esigenze di un mondo che non c'è più.

Parlare di un servizio nuovo ed originale significa parlare della seconda **dimensione** che questa esperienza vuole interpretare: quella **sociale**. Non crediamo alla progettualità sociale costruita a tavolino, a partire dalla cosiddetta mappatura dei bisogni e delle risorse. Crediamo ai luoghi-opportunità, cioè ai luoghi dove le persone si incontrano. Sono luoghi generativi, dove può nascere qualcosa che preme per vedere la luce. In questo senso, l'esperienza di lavoro sociale condotta nel tempo ha messo in evidenza che c'è una domanda inesausta e perentoria di luoghi di incontro, di formazione, di assunzione di responsabilità sociale, di reciprocità. È una domanda di relazione e, assieme, è una domanda di conoscenze, di saperi, di informazioni, di recupero e di difesa della memoria locale, di discussioni che permettano di confrontarsi su questioni rilevanti per la vita della comunità.

CONFIGURAZIONE DELLA MISURA

La Misura ha la forma di un Patto di collaborazione formalizzato. In esso, l'associazione proponente si impegna a:

- garantire un orario minimo settimanale di apertura al pubblico del servizio di biblioteca, non inferiore a 20 ore settimanali;
- articolare l'orario di apertura al pubblico del servizio di biblioteca su base stagionale, avuto particolare riguardo per i momenti nei quali si possano intercettare i maggiori flussi di utenza, valutando la possibilità di diminuire significativamente i tradizionali periodi di chiusura in accordo con la Biblioteca;
- garantire gli standard fissati dalla Carta della qualità del servizio della Biblioteca e dell'archivio storico;
- rilevare e trasmettere i dati di funzionamento del servizio, ai fini della conoscenza e del coordinamento del sistema, secondo le modalità standardizzate dalla Biblioteca;
- garantire attenzione e rispetto delle indicazioni per una corretta raccolta e lo smaltimento dei rifiuti con le modalità che verranno fornite dal Comune;
- coinvolgere volontari, persone in servizio civile, studenti che usufruiscono delle 150 ore e soggetti svantaggiati, tutti accompagnati ed adeguatamente formati;
- svolgere azioni finalizzate allo scambio di informazioni di interesse della comunità (notiziario trimestrale, aggiornamento bacheca, creazione di una pagina facebook, incontri con la cittadinanza, raccolta e restituzione di informazioni utili);
- promuovere lo scambio di competenze e di abilità attraverso l'organizzazione di incontri mirati e calibrati su target di utenza di volta in volta individuati, di corsi, di servizio di doposcuola ed altre attività in un'ottica di sostenibilità complessiva;
- sostenere il confronto socio-culturale attraverso l'organizzazione di incontri, percorsi, eventi, in collaborazione con la Biblioteca, con la Circoscrizione, con il Polo sociale di riferimento ed altri soggetti;
- assicurare, per le funzioni ulteriori, la massima apertura alle esigenze ed alle competenze del territorio e la ricerca della massima compatibilità fra queste differenti istanze.

La Biblioteca si impegna a:

- svolgere attività di supervisione, formazione e supporto relativamente alla funzione di biblioteca;
- verificare ed aggiornare i documenti necessari per il funzionamento del Punto di prestito, secondo le politiche di accessione attivate per i Punti di prestito;
- favorire una riflessione sul significato di bene comune e sulla complessità dell'amministrare, sulla necessità di comportamenti responsabili e rispettosi della città e dell'ambiente urbano.

GRADO DI REALIZZABILITÀ E ORDINE DI PRIORITÀ

La Misura è attiva da oltre due anni (luglio 2019).

PARTENARIATO

È costituito un gruppo permanente di progettazione, coordinamento, valutazione e vigilanza, composto dal Presidente dell'associazione "Noi quartieri Trento sud", da un rappresentante della Circoscrizione, da un rappresentante della Biblioteca, da un rappresentante del Polo sociale, integrato di volta in volta da altri soggetti che il gruppo ritenga opportuno coinvolgere.

PRECEDENTI

Non vi sono, nel contesto locale, precedenti specifici. Da un punto di vista teorico, la Misura si colloca in una prospettiva di biblioteconomia sociale.

COSTI E RICAVI

Non sono previsti costi addizionali a carico del Comune. In termini strettamente finanziari, la realizzazione della misura genera un contenimento dei costi di circa 30.000,00 euro/anno. Il personale precedentemente impiegato viene ricollocato e consente di realizzare un'economia su costi di esternalizzazione o, in alternativa, di scongiurare la chiusura di altri punti periferici.

CRONOGRAMMA

Il Patto di collaborazione è stato approvato con determinazione dirigenziale n. 17/27 del 19/09/2016. Ha una durata di due anni, già rinnovati per altri due anni.

AGGIORNAMENTO 06/2019

Situazione attuale e prospettive

Stabilizzazione:

Il lavoro svolto nel corso dei primi due anni di attività ha permesso di individuare, chiarire e mettere in sicurezza le modalità di gestione del Punto di prestito, in maniera definitiva, condivisa e stabile.

Sono state portate a termine le operazioni legate al perfezionamento della raccolta libraria, con la definizione di una linea da seguire e mantenere per le acquisizioni.

Il personale volontario del Servizio civile provinciale, selezionato e assegnato al Punto di prestito, ha fornito nel contempo un aiuto fondamentale nella gestione della quotidianità e un impulso all'ampliamento delle attività.

Gli appuntamenti di rendicontazione e confronto tra l'Associazione e la Biblioteca sono attualmente quindicinali (salvo emergenze). Rimane comunque un contatto costante via mail e/o telefono per qualsiasi esigenza.

Per quanto riguarda la gestione del Punto di prestito dal punto di vista strettamente biblioteconomico, le volontarie hanno acquisito una buona padronanza (come da obiettivo prefissato): conoscenza e controllo del

patrimonio, segnalazione di materiale da scartare, collaborazione con la gestione degli acquisti tramite proposte mirate, controllo sistematico degli utenti da sollecitare; hanno redatto autonomamente una prima bibliografia dei libri per ragazzi presenti in biblioteca suddivisa per fasce di età, da distribuire agli insegnanti della scuola elementare di Madonna Bianca, per facilitare le visite in biblioteca e consentire ai bambini di prendere in prestito i libri posseduti dal Punto di prestito.

Prospettive:

Sulla base di una valutazione delle forze disponibili e analizzata la conformazione del quartiere e dei suoi possibili bisogni, si è concordato che l'attività si sviluppi seguendo due principali linee di indirizzo:

- promozione del Punto di prestito, del libro e della lettura;
- interazione con la comunità del quartiere e i suoi bisogni.

Misura 11

Diritti di cittadinanza: la popolazione immigrata

L'IDEA

Le **biblioteche** locali sono sempre di più **luoghi di integrazione** per i cittadini stranieri.

PUNTI DI FORZA

- Disponibilità di competenze distintive di tipo sociologico in BCT
- Possibilità di attivare relazioni ricorrenti, in forma di stage, con la locale Università
- Consapevolezza del mutamento della domanda espressa e dell'esistenza di una significativa domanda inespressa o potenziale

LE CONDIZIONI DI PARTENZA

Per quanto riguarda il contesto più generale, la Misura si colloca entro un ampio e originale **dibattito teorico sulla conoscenza “profonda” dell’utenza da parte delle biblioteche**. Ne deriva l'urgenza di disporre di analisi anche qualitative dei fenomeni in atto e dei profili dell'utenza, introducendo la **comprensione delle rappresentazioni legate alla biblioteca**, abbandonando visioni autoreferenziali e limitate sul ruolo della biblioteca e sul rapporto semplificato fra utenza ideale e reale. È, inoltre, cruciale la discussione sull’impatto sociale della biblioteca e sul rapporto con le comunità di riferimento.

Il **dibattito** è spesso **polarizzato** e si avverte l'emergere di tendenze fortemente “progressiste”, che spingono per una biblioteconomia “sociale” e “aperta”, col passaggio da un'idea di biblioteca a matrice strettamente ed esclusivamente culturale a un'idea di biblioteca “a base culturale”.

Per quanto riguarda il contesto locale, lo studio sull'utenza straniera si inserisce in un generale tentativo di comprensione di alcuni cambiamenti in atto. In particolare si sono registrati una perdita significativa dell’utenza attiva fra il 2013 e il 2016 (-40%), usi ritenuti impropri e comunque nuovi, legati ad un cambiamento del ruolo della biblioteca in una società in evoluzione. Ci si interroga su chi non usa la biblioteca e chi non l’ha mai usata, chiedendosi come si possa intervenire. È sentita l’esigenza di ridefinire e di diversificare i servizi, cioè di riorganizzare l'offerta. Inoltre, gli stessi usi nuovi o non tradizionali (“impropri”) possono rappresentare un motore di cambiamento: a) per ampliare l’esperienza d’uso dei soggetti interessati a queste pratiche; b) per valorizzare i bacini di utenza esistente legata a tali pratiche, valutando il possibile incontro fra bisogni e offerta; c) per offrire alcune nuove esperienze legate sia a queste nuove pratiche, sia all’utenza persa, sia a coloro che non hanno mai utilizzato la biblioteca e che possono invece risultare interessati. Vi è nella BCT un dibattito che si muove tra due posizioni polarizzate: una forte

attenzione inclusiva che integra un'idea di biblioteca aperta alle persone e al cambiamento e, dall'altra, una forte critica contro specifici comportamenti, laddove alcuni pongono addirittura in relazione il calo dell'utenza con i comportamenti "non tradizionali" o la presenza di soggetti marginalizzati (senz'altro e stranieri). I riferimenti pratici di tale dibattito, ovvero situazioni di disagio (reale o percepito), rendono il tema complesso e talvolta intensificato da risposte emozionali, creando così un divario fra giudizi di valore – legati agli ideali che orientano le azioni di politica organizzativa e biblioteconomica – e valutazione delle scelte pratiche nel quotidiano.

FINALITÀ E OBIETTIVI

Una prima finalità della Misura è di carattere conoscitivo e si è realizzata attraverso un'indagine curata dalla Biblioteca stessa e svolta da due studenti del Dipartimento di Sociologia dell'Università di Trento²⁵.

L'indagine ha avuto l'obiettivo di analizzare criticamente e in maniera strutturata le esperienze dei cittadini stranieri con la BCT. In particolare, gli obiettivi specifici sono stati quelli di:

- comprendere la percezione degli utenti stranieri rispetto a ciò che esiste (servizi) e ciò che potrebbero volere;
- comprendere come è possibile volgere situazioni (percepite come) problematiche in opportunità di crescita per la popolazione straniera e non;
- analizzare il grado di conoscenza dei servizi della non-utenza e comprenderne motivazioni e potenziali bisogni;
- comprendere possibili necessità informative per l'utenza e la non-utenza;
- identificare l'esperienza e le rappresentazioni del personale bibliotecario a contatto con l'utenza.

L'intenzione era, evidentemente, quella di sottoporre a verifica il percorso fatto, la possibilità di incidere su percezioni e comportamenti, l'opportunità e i modi di una riconfigurazione dell'offerta.

CONFIGURAZIONE DELLA MISURA

Rispetto al dato conoscitivo, la configurazione della Misura non può che riassumersi nelle principali evidenze emerse e nelle linee-guida ricavate dall'interpretazione degli esiti dell'indagine sia rispetto all'utenza reale, sia a quella potenziale (o non-utenza).

Un primo tema che si è imposto è stato quello della **percezione problematica** di una parte degli stranieri che usano la sede centrale della biblioteca e delle loro principali attività. L'analisi ha riportato le principali posizioni, talvolta molto diverse fra loro. Emerge uno scenario più complesso di quanto possa apparire ad una prima impressione: l'esperienza migratoria dei cittadini stranieri frequentemente presenti in biblioteca non è sempre recentissima ed evidenzia sia un uso prevalentemente limitato ad attività più "problematiche" e discusse, sia un utilizzo più vario o esclusivamente "istituzionale". Inoltre, se è giustificato l'interesse per un uso "più ricco" dei servizi da parte degli stranieri, l'idea che questi abbiano solamente interessi legati al lavoro e ad alcuni "bisogni primari" è ancora più limitata dal fatto che diversi utenti hanno esperienze pregresse di studio ma non hanno visto i propri titoli di studio riconosciuti o hanno avuto difficoltà nel trovare un impiego.

Questi ultimi aspetti circa i bisogni degli utenti stranieri fungono da ponte, ideale e concreto, per la considerazione del **secondo tema** affrontato dallo studio: **la conoscenza e la valutazione dei servizi** da parte dei cittadini stranieri. La trattazione basata sui dati forniti dagli utenti ha proposto un'utile panoramica per il miglioramento dei singoli servizi, generali o mirati a questo gruppo d'utenza. Uno degli elementi più trasversali, la necessità di una maggiore conoscenza dell'offerta, è confermato anche dai dati relativi ai non-utenti, che sembrano manifestare una conoscenza abbastanza idealizzata e parziale dei servizi. In questo frangente, è importante tenere in considerazione i canali con cui gli stranieri sembrano venire a conoscenza della biblioteca, fra i quali spiccano quelli informali concomitanti al loro arrivo.

Un altro elemento significativo emerso da entrambe le indagini è che **la biblioteca sembra assumere una grande importanza per molti stranieri**, seppur minoritari rispetto al bacino complessivo della potenziale utenza straniera, soprattutto nei primi periodi dopo l'arrivo e per motivazioni legate all'**integrazione** (lingua, ricerca di un impiego, ricerca di un luogo piacevole in cui entrare in contatto con la società), mentre sono

25 Ciorli Marco, Gjeka Visola, *Indagine sull'utenza della biblioteca comunale: i cittadini stranieri. Rapporto di ricerca*, Trento, Biblioteca comunale, 2017. Impostazione e coordinamento di Ugo Scala, n.d.r. Per una lettura integrale del rapporto finale cfr. <https://bibcom.trento.it/Organizzazione/Dati-studi-e-ricerche/Studi-e-ricerche>

pochi quelli che continuano ad usarne i servizi a distanza di tempo. Fra gli utenti *habitué*, comunque significativi, si osservano persone che avevano già un forte attaccamento all'ambiente bibliotecario o che, avendo trovato nella biblioteca un luogo adatto durante il periodo di arrivo e in assenza di occupazione, hanno poi scoperto spontaneamente il piacere di tornarci negli anni, investendo il tempo libero anche in attività diverse, solitamente la lettura di libri o periodici. Diversi di questi intervistati manifestano, però, una conoscenza limitata dei servizi. In modo complementare, i non-utenti dichiarano tendenzialmente di conoscere la biblioteca e di esserci stati negli anni precedenti, mentre rispetto alle motivazioni attuali sembra particolarmente rilevante il disinteresse per i servizi offerti, legato all'uso di fonti alternative e ad una limitata conoscenza delle opportunità.

Ne emergono **due importanti prospettive** d'azione. **Primo**, la biblioteca potrebbe **valorizzare**, con una strategia più consapevole ed efficace, il proprio **ruolo nel processo di integrazione/accoglienza**, specie dopo l'arrivo. Il modo in cui alcuni cittadini stranieri vedono nell'immagine della biblioteca una scelta specifica e talvolta alternativa ad altre realtà, al di là di possibili problemi legati agli usi, è di fondamentale importanza: il desiderio per opportunità di integrazione emerge con forza, e la scelta della biblioteca, apprezzata per le sue opportunità, il suo ordine, la sua pulizia e la sua gratuità, rappresenta un fatto da valorizzare. In questo caso risulta interessante anche tenere in considerazione l'apertura, manifestata dal gruppo dei non-utenti, rispetto alla biblioteca come luogo di socialità e accoglienza. **In secondo luogo**, la biblioteca potrebbe intercettare l'utenza straniera che attualmente sembra andare persa, lavorando proprio su quegli **elementi identitari** che potrebbero incentivare (fatto salvo altri fattori esterni quali il tempo dedicato ad attività lavorative o di cura) il proseguimento e l'arricchimento della propria esperienza d'uso.

Emergono conclusivamente le seguenti **tracce programmatiche**.

La biblioteca: un centro focale nell'era dell'informazione

La biblioteca può rispondere ad una delle più forti esigenze emerse, mantenendo le sue più tradizionali funzioni, ma ampliandole e modernizzandole con l'apertura a **nuovi servizi**: uso competente delle risorse di ricerca, socializzazione digitale, apprendimento linguistico, ascolto attivo rispetto alla differenza culturale, sono alcuni degli ambiti in cui la biblioteca può concorrere a questa missione. Anche bisogni di tipo primario (condizioni di vita e lavoro), se ricondotti entro questi termini, possono trovare risposta: la biblioteca potrebbe aiutare, soprattutto categorie svantaggiate nei processi di apprendimento permanente (*life-long learning*), ovvero nell'acquisizione, individuale e intenzionale, di competenze utili a nuovi bisogni sociali o lavorativi, in campo professionale e personale, lungo tutto il corso di vita.

Ambiente, comunicazione e immagine degli spazi

È emersa la necessità di promuovere maggiormente eventi e attività, ma anche di **valorizzare** le diverse **sedì periferiche** che offrono, talvolta, una più diversificata offerta di eventi e orari di apertura. I maggiori problemi legati alla comunicazione e allo sfruttamento dei servizi offerti, tuttavia, sono legati al modo in cui gli utenti, anche i più fidelizzati, sono condizionati. L'osservazione sul campo e le interviste hanno infatti mostrato la **difficoltà di alcuni utenti nello scoprire (o nell'apprirarsi di) alcune zone e servizi** (come nel caso dei piani superiori o della Sezione Multilingue). A questi due fattori si aggiunge il **divario** rilevato, in alcuni casi, **fra usi e funzioni formalmente previsti dalla biblioteca e usi reali**. Le caratteristiche e le destinazioni d'uso degli spazi sono solo in parte espresse tramite regolamento, Carta dei Servizi e segnaletica direzionale e possono anche confliggere con il disinteresse, da parte degli utenti, nel chiedere informazioni o nel seguire le indicazioni.

Una "rete" strategica per la biblioteca sociale

Lo studio ha messo in luce difficoltà strutturali, fra cui l'impossibilità che la biblioteca agisca senza una progettualità collettiva. Appare opportuna l'azione secondo **due direzioni complementari**: una verso l'esterno, fatta di **una politica "di rete"** con altre istituzioni e una la presa di posizione pubblica, rivolta alla cittadinanza, rispetto alle proprie istanze; l'altra verso l'interno, basata su **un confronto interno più strutturato** e sistematico e una maggiore pianificazione della propria linea programmatica.

GRADO DI REALIZZABILITÀ E ORDINE DI PRIORITÀ

L'indagine del 2007 ha, da un lato, sottoposto a verifica ipotesi, consuetudini, percezioni e contraddizioni legate ad attività consolidate, a pratiche innovative e alle molteplici culture presenti fra gli operatori e la stessa utenza del servizio; d'altro lato, ha permesso di correggere la rotta e di dare continuità a talune sperimentazioni e a rapporti fino a quel momento episodici.

La realizzabilità della Misura passa, per così dire, sia attraverso una continua riflessione interna e ad una conseguente riorganizzazione dei servizi (che gradualmente si è stabilizzata, con personale dedicato, un

incremento del budget per acquisti, la selezione di volontari in servizio civile), sia attraverso logiche di rete (attraverso il rapporto con altri Servizi dell'Amministrazione e con altre realtà istituzionali e di volontariato, come l'Associazione trentina accoglienza stranieri – ATAS, il Cinformi, consolati, associazioni culturali). L'attività della Biblioteca austriaca produce bibliografie dedicate, mostre tematiche e cicli di incontri pubblici. Si ritiene che questo modello possa essere replicato anche nel rapporto con altre lingue/culture/comunità.

PARTENARIATO

Si veda la sezione precedente.

PRECEDENTI

COSTI E RICAVI

La Misura non comporta oneri finanziari aggiuntivi, ma solo uno spostamento “per linee interne” di budget per acquisizioni e/o nuovi assetti organizzativi.

CRONOGRAMMA

La Misura ha carattere permanente.

AGGIORNAMENTO 06/2019

La sezione di documenti in lingua originale

Nel mese di febbraio 2017, a seguito del riallestimento degli spazi che si sono liberati al piano terra della sede centrale della Biblioteca dopo il trasferimento della Biblioteca dei ragazzi, è stata inaugurata la nuova sezione di documenti in lingua originale. **Non si è trattato di un puro e semplice trasloco** di materiali e di funzioni da altri spazi, in quanto il disegno sotteso si propone materialmente e simbolicamente come **luogo di interazione con i cittadini e le comunità ospiti nel nostro comune**, con le loro associazioni e con le realtà che si occupano di stranieri, con le quali è iniziata un'interazione molto forte.

Nella disposizione delle collezioni si è cercato di collocare le varie tipologie di lingue per aree geografiche: una grande isola dell'inglese, la zona del tedesco-spagnolo-francese e portoghese, lingua russa e lingue dell'Est Europa, Arabo e Urdu. È stata creata, inoltre, la zona dei corsi di lingua e dei corsi di italiano per stranieri.

La **Biblioteca austriaca**, che ha nella nuova sistemazione una collocazione di rilievo, dispone di circa 9.000 titoli, di cui 6.600 in lingua tedesca e 2.400 in lingua italiana, parte della ricerca sul tema delle traduzioni proseguita negli anni.

Non è trascurabile che questi interventi di riqualificazione di spazi e funzioni siano avvenuti a costo zero e che l'incremento e la diversificazione del patrimonio siano avvenuti sia attraverso un incremento del budget dedicato, sia mediante donazioni (si segnalano in particolare quella del Consolato generale del Kosovo a Milano, della locale associazione Teuta e del Consolato onorario della Repubblica di Romania di Trento).

Infine, nella gara per l'esternalizzazione dei servizi di *front office* è stato inserito fra gli elementi qualitativi un punteggio per la ditta che avesse offerto fino a tre operatori/trici di madrelingua o con una certificazione in lingue extraeuropee fra le quali l'arabo, il cinese, il russo, l'urdu e una lingua africana.

L'IDEA

Verso una funzione di segretariato sociale.

PUNTI DI FORZA

- La biblioteca è un luogo riconosciuto come aperto e autorevole
- La biblioteca può costituire un luogo di attivazione e di ricomposizione di relazioni personali (con gli utenti finali) e istituzionali (fra Servizi del Comune e con altri enti pubblici o con finalità pubblica)

LE CONDIZIONI DI PARTENZA

È emerso in maniera molto evidente che una parte significativa di persone che utilizzano le postazioni fisse della biblioteca per l'accesso a internet lo fa perché “dirottata” da altre strutture pubbliche. Si tratta di situazioni nelle quali, ad esempio, è necessario compilare *on line* moduli per l'accesso a servizi (*voucher* per il pagamento dello scuolabus per i bambini, iscrizione all'Agenzia del lavoro, attivazione di un *account* di posta elettronica, compilazione di un curriculum, contatti con le agenzie di lavoro interinale).

Accade, in termini più generali, che un progetto migratorio di persone straniere arrivi al punto in cui si maturano i presupposti per accedere a servizi o prestazioni pubbliche. E accade che a persone in possesso di questi prerequisiti vengano richiesti adempimenti che costituiscono una barriera fra il riconoscimento formale di un diritto e il suo concreto esercizio. Ad esempio, alcuni *form online* di iscrizione alle agenzie di lavoro interinale, oltre ad avere numerose dettagliate parti da compilare, sono concettualmente pensati per un'utenza italiana o europea. Così, nella dichiarazione delle scuole frequentate si assume implicitamente l'ordinamento scolastico italiano, che non solo non corrisponde a quello dei Paesi di provenienza della più recente immigrazione, ma è anche difficile adattare in termini burocratico-procedurali alle reali esperienze di formazione scolastica delle persone interessate, che ovviamente non conoscono l'ordinamento italiano. Nei fatti, aiutando queste persone nel disbrigo di queste pratiche, la biblioteca svolge un'azione di supplenza nei confronti di istituzioni pubbliche, o con finalità pubbliche, con un orientamento non completamente *customer oriented*. Spetta ai bibliotecari trasformarsi in mediatori culturali, e stabilire, magari dopo un difficile dialogo con un utente che non parla molto bene l'italiano, quale casella vada spuntata.

Si pone qui una questione delicata circa il ruolo della biblioteca. La situazione è abbastanza curiosa e, per alcuni versi, paradossale: secondo una certa linea di pensiero, la biblioteca dovrebbe scoraggiare un'utenza cosiddetta impropria ma, dall'altra parte, non si creano alternative praticabili. D'altro lato, la domanda espressa all'utenza è più che legittima: è la risposta, semmai, che va problematizzata.

FINALITÀ E OBIETTIVI

Quali alternative possono essere realisticamente messe in campo? È utile distinguere **due ambiti: quello interno e quello esterno all'Amministrazione**.

Rispetto alle funzioni proprie del Comune, va ribadito con molta chiarezza che non è solo di un PC e di una rete internet che c'è bisogno, ma di un servizio di supporto e di mediazione. Quello che preme soprattutto sottolineare è che la scelta da fare dev'essere fortemente **centrata sulla domanda**, specie su un'utenza **fragile**, se del caso attivando o riattivando una funzione di segretariato sociale che fa parte dello statuto etico del servizio pubblico, che, come ogni servizio, è costituito in parte da una componente di prestazione e in parte da una componente di relazione.

Sulle questioni che attengono, invece, ai compiti di enti terzi, come nel caso degli stranieri che cercano lavoro, si tratterebbe di sollecitare un approccio nuovo e meno proceduralista. In questo caso l'obiettivo dev'essere quello di creare e di formalizzare una rete di interdipendenze.

Nel frattempo, nella nuova sezione di documenti in lingua straniera la biblioteca ha attivato in maniera una temporanea funzione di supporto per queste esigenze emergenti.

In tutti i casi, va ribadita con forza la concezione di servizio pubblico fissata dallo Statuto comunale, ispirata al principio costituzionale di uguaglianza sostanziale e, dunque, orientata a garantire l'effettività dell'accesso ai servizi e alle prestazioni, soprattutto per le persone in possesso di diritti in qualche modo attenuati.

CONFIGURAZIONE DELLA MISURA

Le esigenze di cui questa misura si occupa appartengono ad una più vasta e articolata sfera di bisogni, che talora definiscono situazioni di fragilità e altre volte integrano manifeste forme di marginalità. Vanno dunque messe in campo risposte differenziate. Si ricorda, al riguardo, che il Servizio attività sociali, nel 2017, ha presentato al Ministero un progetto specifico, legato essenzialmente alla soddisfazione di esigenze primarie, e che molte delle situazioni afferenti a questa complessa sfera di bisogni rientrano nella competenza della Provincia autonoma di Trento o nelle attribuzioni di varie strutture pubbliche o erogatrici di servizi di interesse pubblico o generale (Servizi comunali, Agenzia del lavoro, Atas, Cinformi, patronati).

Concretamente si ritiene, da un lato, che le diverse strutture comunali debbano essere sensibilizzate perché vi sia piena, diffusa e doverosa consapevolezza del significato dell'erogazione di servizi pubblici all'utenza meno capace di esercitare i propri diritti, cioè di renderli effettivi; dall'altro lato, appare del tutto evidente (al netto della strutturale contrazione delle risorse umane disponibili) che persone portatrici di bisogni plurimi devono trovare un punto di riferimento unitario, non potendo essere orientate verso più sportelli in funzione di differenti e specifiche necessità.

Questo quadro di vincoli suggerisce di cercare una sintesi individuando, in primo luogo, una soluzione logistica. In quel contesto potrebbe essere aperto uno sportello cogestito, in termini di titolarità e di responsabilità programmatica, da una pluralità di interlocutori e con risorse che difficilmente potranno essere reperite negli organici dell'Amministrazione, sebbene si sottolinei la volontà dell'Amministrazione stessa di fare in modo che questa funzione non venga percepita come una delega senza riserve o come un arretramento rispetto ad un'idea di servizio pubblico attento alle esigenze di ciascuno.

GRADO DI REALIZZABILITÀ E ORDINE DI PRIORITÀ

La realizzabilità della misura è funzione del grado di consapevolezza e di assertività da parte degli interlocutori coinvolti. La sua priorità può sembrare recessiva nell'ordine delle questioni centrali della biblioteca, ma in realtà la interpella sotto un duplice profilo: quello della sua natura di servizio pubblico che deve interrogarsi sulle domande che gli sono rivolte, a maggior ragione se vi si esprimono contraddizioni; e quello della sua quotidianità che, comunque prefigurata, deve confrontarsi in maniera sistematica con queste richieste.

PARTENARIATO

Si concorda conclusivamente di avviare un confronto fra i Servizi Attività sociali, Biblioteca e Istruzione, ma aperto alla partecipazione di altri Servizi e allargato anche agli interlocutori istituzionali pubblici e privati, per delineare un'ipotesi operativa da sottoporre ai referenti politici.

COSTI E RICAVI

La misura ha, al momento, natura programmatica.

CRONOGRAMMA

Autunno 2017: incontri preparatori;

Dicembre 2017 / gennaio 2018: raccolta di dati (registrazione della quantità, della provenienza e della tipologia delle richieste presentate alla BCT sulla base di un questionario);

Primavera 2018: sintesi dei risultati e progettazione; attivazione di reti;

Estate 2018. attivazione sperimentazione;

Fine 2018: valutazione e messa a regime o eventuale riformulazione del programma.

AGGIORNAMENTO 06/2019

Nel periodo ottobre 2017 / aprile 2018 si è svolta in biblioteca un'attività sperimentale di sportello per il supporto all'accesso ai servizi *online* per l'utenza debole. L'attività è stata accompagnata da una rilevazione per comprenderne il funzionamento, l'utilità e le criticità.

Gestito inizialmente da due volontarie di servizio civile su appuntamento (due mezze giornate settimanali sono state dedicate a questo servizio), da marzo in poi l'attività è stata condotta da una sola volontaria per dimissioni della collega e si è svolta nella sala multilingue della biblioteca.

Lo sportello è nato come servizio di supporto a cittadini (soprattutto stranieri) privi delle competenze digitali minime per essere autonomi nella compilazione di moduli *online* per accedere a servizi, soprattutto pratiche legate alla ricerca di lavoro.

L'età media dei 74 contatti registrati è di circa 35 anni. Sorprende che circa 1/3 delle persone che si sono rivolte allo sportello avessero più di quarant'anni. L'85% è costituito da maschi. I Paesi più rappresentati sono africani (62 su 74, pari all'83%) e, in particolare, il Mali (21 persone), la Nigeria (9 persone), la Costa d'Avorio (7), il Gambia (5). Dei non africani, 5 gli italiani.

La mancata compilazione della colonna "residenza" nel *form* di anagrafe delle prestazioni dipende dall'estrema reticenza delle persone. Da quanto emerge, trapela in tutti i casi la precarietà della soluzione abitativa. Non è dato conoscere da questa rilevazione, invece, da quanto dura la permanenza a Trento di queste persone. Il focus è costituito, sempre e in tutti i casi, dalla ricerca di lavoro.

Tre le principali necessità per le quali è stato richiesto supporto si segnalano: compilazione curriculum, iscrizione ad agenzie di lavoro interinale, risposta ad annunci di lavoro e invio del proprio curriculum per proporsi come lavoratore.

L'attività ha richiesto da un minimo di 45 minuti a un massimo di 1 ora e 45 minuti (in qualche caso 2 ore) per ciascuna persona da seguire.

Sicuramente tutti coloro che si sono rivolti allo sportello hanno ottenuto una risposta efficace: un curriculum completato, l'iscrizione alle agenzie di lavoro interinale portata a termine, l'invio di e-mail perfezionato. Difficilmente però hanno aumentato le proprie competenze digitali o hanno assunto maggiore autonomia o consapevolezza.

Fra i problemi emersi sono stati rilevati in particolare i seguenti:

- l'attività di assistenza agli utenti si è diffusa in modo esponenziale grazie al passaparola fra gli utenti stessi, tanto che spesso chi ne aveva necessità si presentava senza appuntamento e fuori dalle fasce orarie previste (quando le volontarie erano occupate in altre mansioni) chiedendo, e a volte pretendendo, di usufruire del servizio immediatamente;
- l'attività è piuttosto complessa: si tratta di strutturare un curriculum scritto in forma incerta e discorsiva; adattare alle procedure italiane "standardizzate" a percorsi di vita complessi (scuole completamente differenti, esperienze di migrazioni fin da giovani in diversi paesi, attività lavorativa non documentata, ecc.);
- c'è uno scarto fra le finalità del servizio offerto e le aspettative degli utenti. Per la biblioteca, l'obiettivo era quello di accompagnare gli utenti che dovevano fare queste pratiche con un supporto riguardo alla lingua (per la comprensione dei testi e la compilazione dei moduli), alle competenze digitali (spesso chi si presenta per chiedere supporto non ha neanche un indirizzo e-mail), alla mediazione culturale (per es. "tradurre" l'ordinamento scolastico dei paesi di provenienza degli utenti nelle categorie centrate sulla scuola europea presente nei moduli di iscrizione alle agenzie di somministrazione di lavoro interinale). Per l'utente, l'obiettivo è ottenere il risultato (l'iscrizione, il

curriculum fatto). Lo sportello di supporto è interpretato da quasi tutti come “sportello di servizio”, in cui c'è qualcuno che fa per loro qualcosa. Quindi non vengono per imparare, e spesso si rifiutano di farlo perché chiedono espressamente di farlo all'operatrice presente, ma per ottenere il documento, l'iscrizione, ecc.;

- attività di questo tipo è già svolta per mandato “proprio” da altri soggetti: ATAS, Centro Astalli, Cinformi, Caritas. In una logica di servizio, a pagamento o meno, sarebbero questi soggetti i destinatari di questa utenza, se l'iniziativa viene interpretata in questo modo;
- nel tutto assente l'Agenzia del Lavoro, che è invece il primo punto da cui tutti passano. Un'eventuale conferma del servizio dovrebbe prevederne il coinvolgimento;
- risulta che le agenzie di lavoro interinale abbiano previsto forme di supporto alla compilazione di curriculum o all'iscrizione all'agenzia stessa, ma tendano a non applicarle ad utenti non italiani;
- la maggior parte degli utenti erano uomini provenienti da paesi africani. Per alcuni di essi era evidente che non erano abituati ad un rapporto di parità con il genere femminile. Non sembrano esserci stati casi che possano essere definiti “molestie”, tuttavia sono stati rilevati (in un numero contenuto di casi) atteggiamenti legati a una visione di subalternità delle operatrici (toni impositivi, espressioni riferite all'aspetto fisico delle volontarie, ecc.). Indispensabile una formazione *ad hoc* proprio su questi temi, di taglio molto pratico: “cosa potrebbe succedere, cosa fare se”.

Dal momento che sono presenti sul territorio altri soggetti che effettuano questi servizi, a nostro avviso lo sportello comunale non dovrebbe prevedere forme di supporto individuale, ma momenti collettivi di incontro con gli utenti ed eventualmente anche di supporto pratico (ma pensando a 4-5 persone e un solo operatore che li aiuti senza fare le cose al loro posto).

Imprescindibile per l'impostazione di nuove iniziative è il confronto con l'Agenzia del Lavoro e con gli altri soggetti che offrono questi servizi.

Misura 13

Bisogni educativi speciali: accordo con l'associazione Periscopio per bambini e ragazzi dislessici

L'IDEA

Sperimentare e consolidare un servizio per i bisogni educativi speciali.

PUNTI DI FORZA

- Consapevolezza dei bisogni emergenti e inevasi da parte del personale
- Disponibilità di competenze specialistiche nel contesto locale

LE CONDIZIONI DI PARTENZA

La Biblioteca, in base alle disposizioni dello Statuto comunale, del regolamento e della Carta dei servizi, promuove le condizioni per rendere effettivi il diritto alla conoscenza e all'informazione, la formazione dei giovani e il diritto allo studio; in particolare, in base a quanto previsto dall'art. 2 del proprio regolamento, la Biblioteca è tenuta a realizzare “un moderno servizio di informazione e di documentazione anche tramite sezioni specializzate o rivolte a particolari categorie di utenti”. Questa previsione integra un'ipotesi di **biblioteca accessibile**, cioè effettivamente aperta alla fruizione da parte di tutti, e coerente con il suo statuto pubblico, vale a dire una biblioteca inclusiva e capace di rendere effettivi i diritti alla conoscenza, all'informazione, alla formazione e all'apprendimento.

L'associazione Periscopio, istituita da quasi vent'anni, si occupa esclusivamente e sistematicamente di sostegno allo studio, dedicando una particolare attenzione a bambini e ragazzi con difficoltà di apprendimento e, ancora più specificamente, a bambini e ragazzi dislessici, per i quali effettua specifiche attività di accompagnamento allo studio e di laboratorio presso numerosi Istituti scolastici trentini e della

città di Trento in particolare.

FINALITÀ E OBIETTIVI

Il nodo dei disturbi specifici dell'apprendimento è entrato definitivamente nel dibattito scientifico e disciplinare; nel settore delle biblioteche, ad esempio, è di estrema attualità il tema della CAA – Comunicazione aumentativa e alternativa, oggetto di studi, pubblicazioni e corsi di formazione cui proprio hanno partecipato, non a caso, alcune operatrici della Biblioteca comunale. Questo tema, per quanto venga affrontato con sempre maggiore efficacia dalle istituzioni scolastiche, necessita palesemente di **programmi organici che consentano ai bambini e ai ragazzi e alle loro famiglie di orientarsi nel percorso che va dal riconoscimento di un problema alla sua accettazione, da qui all'esigenza di gestirlo attraverso strategie specifiche e strumenti mirati.**

A Trento esiste una vasta platea di potenziali utenti (una platea stimata in non meno di duecento bambini e ragazzi e altrettante famiglie) interessati ad approfondire la propria conoscenza della dislessia, a disporre di strumenti per compensare difficoltà di apprendimento, ad essere orientati nel complesso quadro delle opportunità esistenti, che qualche volta non si conosce e qualche volta disorienta. D'altra parte, esiste una più ampia comunità di figure professionali, quali insegnanti, psicologi, educatori, neuropsichiatri infantili, alla quale rivolgere un'attenzione dedicata anche con l'obiettivo di superare la settorialità e la frammentazione degli approcci e di sviluppare saperi condivisi.

È strumentale al perseguimento di queste finalità la sottoscrizione di un accordo formale, in forma di Patto basato sul regolamento per i beni comuni fra l'associazione Periscopio (che, per inciso, è in ambito locale il solo referente in grado di abbracciare in termini teorici, progettuali e operativi l'intera e delicata materia della dislessia, potendo oltretutto contare su un'esperienza solida e documentata) e la Biblioteca comunale, sottoscritto dapprima in via sperimentale e poi rinnovato, di volta in volta, fino a tutto l'anno scolastico 2019/2020.

È obiettivo specifico del Patto l'attivazione di una collaborazione che offra presso la Biblioteca un servizio di orientamento e di supporto documentale sulle problematiche della dislessia rivolto in particolare a bambini e ragazzi delle scuole primaria e secondaria di primo grado e alle loro famiglie e agli insegnanti. Le concrete modalità di collaborazione sono specificate nella sezione successiva.

CONFIGURAZIONE DELLA MISURA

Nello specifico, si prevedono:

- la prosecuzione dell'apertura di un punto di orientamento / centro di documentazione sulla dislessia presso la Biblioteca comunale;
- l'attivazione di sportelli informativi, con azioni *una tantum*, in alcune sedi periferiche della Biblioteca comunale di Trento;
- materialmente:

a) la disponibilità di documenti scientifici e divulgativi sul tema della dislessia;

b) la disponibilità di documenti dedicati di supporto allo studio individuale e alla lettura dei bambini e dei ragazzi dislessici;

c) la possibilità di sperimentare gratuitamente programmi applicativi informatici integrativi o alternativi rispetto agli strumenti di cui alla precedente lettera b);

d) la presenza di figure professionali in grado di fornire alle famiglie, agli studenti e agli insegnanti un servizio di ascolto e di orientamento.

La relazione di reciprocità prevede un'adeguata formazione degli operatori; la disponibilità di computer portatili e di pacchetti applicativi, sia proprietari, sia *open source*, da far provare/sperimentare alle famiglie che intendano avvalersi delle opportunità digitali quali supporti alla lettura e allo studio; la disponibilità di un patrimonio documentale (libri, riviste, audiolibri, libri ad alta leggibilità, DVD, anche per il tramite della biblioteca digitale Media Library On Line, e materiali di comunicazione aumentativa e alternativa) per le esigenze di bambini e ragazzi dislessici e delle loro famiglie nella sede centrale, nella sezione ragazzi e nelle sedi periferiche, allestendo a questo fine sezioni ed esposizioni dedicate; l'incremento di questo patrimonio

sia attraverso il prestito interbibliotecario, sia attraverso acquisti mirati; lo sviluppo di bibliografie specifiche e periodicamente rinnovate; attività di *reference* per bambini, ragazzi e famiglie; l'impegno ad intercettare e approfondire le tendenze in atto, in questo ambito di interesse, a livello internazionale; la messa a disposizione da parte della BCT dei propri strumenti informativi e comunicativi (sito internet, newsletter, profilo Facebook).

GRADO DI REALIZZABILITÀ E ORDINE DI PRIORITÀ

La Misura ha superato la fase della sperimentazione ed è stata consolidata, con alcune modifiche, alla luce della positiva esperienza maturata.

PARTENARIATO

L'intesa ha la forma di un Patto di collaborazione tra l'associazione culturale Periscopio di Trento e la BCT.

PRECEDENTI

I precedenti specifici sono occasionali ed hanno riguardato soprattutto la disponibilità di audiolibri per utenti ciechi o ipovedenti.

COSTI E RICAVI

Non sono previsti costi aggiuntivi a carico dell'Amministrazione.

CRONOGRAMMA

Misura con carattere di continuità.

Misura 14

Accordo con APSS/Muse/Conservatorio per azioni nel reparto pediatrico di Protonterapia

L'IDEA

Sviluppare **il ruolo della biblioteca**, anche in una logica di rete con altri soggetti, per concretizzare una **concezione estesa del diritto alla salute**.

PUNTI DI FORZA

- Disponibilità di competenze da parte dei soggetti aderenti all'accordo

- Convergenza dei rispettivi apporti e delle rispettive sensibilità sui finalismi della Misura.

LE CONDIZIONI DI PARTENZA

Il Comune di Trento e l'Azienda provinciale per i servizi sanitari hanno sottoscritto in data 16 febbraio 2006 una formale relazione per l'attivazione di un punto di prestito presso il reparto pediatrico dell'Ospedale S. Chiara di Trento.

Successivamente è emersa la possibilità di estendere l'attività della biblioteca anche al centro di Protonterapia di Trento.

Un primo approfondimento, che ha coinvolto, in un confronto con l'APSS Azienda provinciale per i servizi sanitari e i responsabili del Centro, il Servizio Biblioteca e archivio storico e il Servizio cultura, turismo e politiche giovanili del Comune di Trento, il Conservatorio "F.A. Bonporti", il Muse e l'Ufficio per il servizio civile dell'Agenzia provinciale per la famiglia, la natalità e le politiche giovanili, ha messo in luce l'esigenza e la possibilità di configurare una più ampia geografia di collaborazioni che ha l'obiettivo di dare contenuti e qualità all'utilizzo del tempo dei piccoli pazienti (e in subordine dei loro familiari) nel periodo precedente e successivo ai trattamenti per quanto riguarda il centro di Protonterapia e nel corso della degenza per quanto riguarda i Reparti pediatrici degli ospedali di Trento e di Rovereto.

Si dà atto che il contesto nel quale si realizza questa intesa è costituito da strutture sanitarie; è dunque evidente l'esigenza di ricercare le necessarie compatibilità con le attività che vi si svolgono; analogamente, vi è consapevolezza del fatto che le iniziative programmabili possono essere localizzate in spazi di norma progettati solo per una generica attesa; che le iniziative da realizzarsi sono rivolte ad un numero limitato di utenti, senza che vi sia *a priori* una garanzia di continuità delle presenze; che taluni piccoli pazienti, specie i bambini in trattamento presso il centro di Protonterapia, sono portatori di esigenze speciali.

FINALITÀ E OBIETTIVI

Finalità. La Misura riflette una concezione allargata del diritto alla salute e dà attuazione al concetto di **umanizzazione dell'esperienza sanitaria**. Anche in una prospettiva strettamente legata al trattamento ospedaliero, si propone dunque di offrire ai piccoli e ai giovani pazienti ed estensivamente alle loro famiglie occasioni di intrattenimento, di distrazione, di crescita, di apprendimento che, oltre ad avere una precisa valenza terapeutica, possano ricondurre l'esperienza del ricovero a momenti di normalità.

Costituisce *obiettivo* della convenzione l'erogazione di servizi accessori ai trattamenti sanitari per i piccoli pazienti ricoverati presso i reparti pediatrici dell'ospedale di Trento e il centro di Protonterapia di Trento, per i loro accompagnatori e per le loro famiglie.

CONFIGURAZIONE DELLA MISURA

In prima attuazione, i singoli partner si impegnano a svolgere le seguenti azioni:

- da parte della Biblioteca comunale di Trento:
 - la messa a disposizione di documenti per i giovani pazienti (libri, materiale audiovisivo, stampa periodica);
 - lo svolgimento di letture animate;
- da parte del Servizio Cultura, turismo e politiche giovanili del Comune di Trento:
 - l'attivazione di relazioni con realtà teatrali e musicali della città per lo svolgimento di attività performative;
- da parte del MUSE:
 - l'attivazione di esperienze di didattica ludica (giochi, esperimenti, curiosità);
 - la messa a disposizione di ingressi agevolati al museo per i giovani pazienti non ospedalizzati;
- da parte del Conservatorio "F.A. Bonporti", che si farà parte attiva per verificare la possibilità di

- estendere la convenzione alle Scuole musicali della città:
- lo svolgimento di piccole esecuzioni musicali;
 - l'attivazione di esperienze di canto corale;
- da parte dell'APSS:
- la messa a disposizione degli spazi per ospitare le iniziative;
 - l'attivazione delle precondizioni (autorizzazioni, assicurazioni, eventuali attività formative) per lo svolgimento delle attività.

GRADO DI REALIZZABILITÀ E ORDINE DI PRIORITÀ

L'attività è in corso, dopo una sperimentazione iniziata prima della sottoscrizione formale dell'accordo, avvenuta nel mese di ottobre 2018.

PARTENARIATO

La Misura si realizza attraverso un formale Accordo di collaborazione, che prevede anche le modalità di consultazione e di predisposizione di calendari coordinati di attività.

PRECEDENTI

Attivazione di un punto di prestito presso il reparto pediatrico dell'ospedale di Trento anno 2006).

COSTI E RICAVI

La Misura non comporta oneri finanziari diretti o aggiuntivi per la BCT.

CRONOGRAMMA

La Misura ha carattere permanente. La durata è di tre anni, tacitamente rinnovati per altri tre anni alla scadenza.

Misura 15 Gaming: accordo con l'associazione Ludimus

L'IDEA

Aggiornare e diversificare l'idea di biblioteca come luogo di apprendimento.

PUNTI DI FORZA

- Sensibilità interne
- Disponibilità di risorse e competenze nel contesto urbano

LE CONDIZIONI DI PARTENZA

L'introduzione del “*gaming*” in biblioteca ha in Italia un storia piuttosto recente: dopo isolate esperienze, risale al 2014 l'adesione all'International Games Day e al 2017 la creazione del gruppo di lavoro italiano Aib, che ha lo scopo di supportare il “il gioco e il videogioco in biblioteca con una duplice finalità: mostrare le potenzialità educative del gioco e del videogioco e le capacità aggregative della biblioteca nei confronti di tutte le fasce di utenza, dai bambini agli anziani, realizzando eventi a cui tutti possano partecipare”. (da <https://www.aib.it/struttura/commissioni-e-gruppi/ggam/>). Le esperienze italiane si sono moltiplicate negli ultimi anni, le forme che hanno assunto sono molteplici: vere e proprie sezioni Gioco, attrezzate con console per i videogiochi e postazioni per i giochi da tavolo; risorse prestabili e consultabili in sede; eventi e tornei aperti a bambini e adulti.

FINALITÀ E OBIETTIVI

La decisione di introdurre questa forma di *gaming* nasce da queste *intenzioni*:

- attirare un pubblico nuovo e “diverso”, che non frequenta la biblioteca o lo fa saltuariamente: offrire il gioco, nelle sue forme più varie, all'interno di una biblioteca significa offrire una possibilità in più ai propri utenti e attirare persone che di norma non frequentano la biblioteca;
- attuare in maniera fattiva l'idea del “*learning through play*”, perché la biblioteca diventi un luogo dove imparare a 360°, affiancando forme nuove e sperimentali ai supporti e materiali tradizionali;
- sperimentare un'idea nuova di biblioteca, dove la *playfulness* si rispecchi nel clima che si respira nei suoi spazi. Di qui la scelta di non riservare una sala chiusa, ma di attrezzare il centro dello spazio principale di ingresso con tavoli che normalmente non sono presenti come arredi. Ne è nato un dialogo inedito e interessante tra spazio “delle risorse”, gli scaffali dove il pubblico consueto sceglie libri e dvd, e spazio per sedersi, giocare e divertirsi;
- ampliare l'offerta di risorse in biblioteca, introducendo una piccola sezione di giochi di Ruolo cartacei e prevedendo, compatibilmente con le risorse economiche e gli appalti di fornitura del materiale documentale, l'introduzione di giochi da tavolo disponibili per il gioco in sede e per il prestito;
- fornire una fonte d'intrattenimento sicuro, che vada incontro ai gusti e alle aspettative di un pubblico di estimatori, ma che possa essere interessante e fornire nuovi stimoli anche a chi non gioca abitualmente;
- ribadire la logica di interazione fra la BCT e le associazioni ed i gruppi anche informali che operano in città,
- abbattere quelle barriere di stereotipi ancora presenti, che vedono la biblioteca solo come luogo dello studio e del silenzio e per affermare il concetto di biblioteca “oltre i libri”, di biblioteca come luogo specchio della società attuale.

CONFIGURAZIONE DELLA MISURA

L'opportunità di introdurre dei pomeriggi ludici in biblioteca comunale di Trento è arrivata grazie alla proposta di collaborazione dell'associazione Ludimus, giovane realtà trentina nata in ambito universitario che promuove il gioco non d'azzardo e organizza eventi in altri spazi pubblici a Trento e Rovereto.

Il target dell'iniziativa è stato, per il momento, quello degli adolescenti / adulti, tralasciando le fasce dei bambini perché di più complessa gestione. Di qui l'idea di non utilizzare gli spazi della Biblioteca dei ragazzi, ma la sede centrale della BCT.

Accanto al già rodato Coderdojo, si sono dunque organizzati eventi a cadenza quindicinale durante il periodo invernale 2018, poi ripresi nella primavera 2019. La formula si è ripetuta costante con una decina di tavoli predisposti nello spazio d'ingresso al pianterreno della sede centrale. I membri dell'associazione Ludimus hanno portato giochi da tavolo di vari generi e durata, adatti a ogni età e a un pubblico senza esperienza. Anche nella pubblicità dell'evento ci si è focalizzati sull'offerta ad un target vario, di non giocatori, con l'invito di provare “qualcosa di nuovo”.

I volontari di Ludimus hanno gestito gli eventi, proponendosi come tutor per spiegare le regole e altri dettagli, ma anche fornendo informazioni a chi, incuriosito, si avvicinava ai tavoli senza essere a conoscenza dell'evento. In questo senso la loro competenza e disponibilità è stata fondamentale per la buona riuscita e per l'apprezzamento del pubblico.

Il primo appuntamento di novembre 2018 è stato organizzato aderendo all'International Games Week @ your library: evento internazionale che promuove il gaming in tutte le sue diverse forme. Nel corso del 2018-2019 ci sono stati 8 incontri, con una media di 30 partecipanti di ogni fascia di età, in prevalenza ragazzi tra i 13-15 anni (soprattutto in contemporaneità con il Coderdojo) e studenti universitari.

GRADO DI REALIZZABILITÀ E ORDINE DI PRIORITÀ

Il *feedback* delle attività sperimentate è stato positivo e ci si propone di riprendere l'iniziativa a partire dall'autunno 2019, di arricchirla con altri eventi e di formalizzare la relativa intesa con l'associazione Ludimus.

PARTENARIATO

Associazione Ludimus.
Reti di esperienze in corso a livello nazionale.

PRECEDENTI

Cfr. la sezione “Le condizioni di partenza”.

COSTI E RICAVI

La Misura ha costo zero. Ci si propone di ricavare un piccolo budget per finanziare l'acquisto di giochi da usare abitualmente e da prestare.

CRONOGRAMMA

La Misura ha avuto un avvio sperimentale. Ci si propone di darle carattere di continuità e di formalizzarla nel corso del 2019.

L'IDEA

La biblioteca come riflesso della società: una risposta assertiva al disordine.

PUNTI DI FORZA

- Consapevolezza della biblioteca come spazio pubblico, cioè come luogo di tutti;
- forte la cultura delle regole.

LE CONDIZIONI DI PARTENZA

Fin dall'inaugurazione della restaurata sede centrale nel palazzo dei Gesuiti, la biblioteca ha associato la propria immagine ad **una percezione di disordine** e, a tratti, di degrado. Si tratta di una **percezione distorta e non giustificata**. Ma, nello stesso tempo, **le criticità ci sono e non possono essere sottovalutate**.

La situazione della sede centrale è difficile per **un duplice ordine di ragioni, di carattere generale e di carattere specifico**.

Le ragioni di carattere generale hanno a che vedere con i cambiamenti in atto nella nostra società, immersa in flussi e condizionata da dinamiche non controllabili secondo le consuete modalità di regolazione. **Non c'è nessun motivo perché la biblioteca non rifletta la città per quello che è**, nel bene e nel male, e perché **la città non sia lo specchio di un momento storico e di un contesto sociale** che ha trovato molti attori sociali – decisori pubblici, organizzazioni, cittadini – impreparati. In una società della precarietà e dell'incertezza, priva di strumenti per interpretare e per affrontare contraddizioni inedite e inattese, è pressoché inevitabile che si facciano strada la diffidenza, la paura ed il rancore e, da queste, la richiesta di soluzioni abbreviate. **Un'altra ragione di carattere generale è legata ad una situazione obiettiva**: in ogni città, una biblioteca pubblica è, di fatto, il solo spazio nel quale si possa entrare per un arco di tempo dilatato, senza dover acquistare qualcosa, senza doversi qualificare, senza (per legge) poter essere controllati ed ammessi o, eventualmente, esclusi; dove si può stare seduti e dove si può passare il tempo leggendo o ascoltando musica o navigando in rete o senza fare nulla; dove si può stare al caldo se fuori è freddo, al fresco d'estate, andare in bagno senza dover pagare.

Accanto a queste ragioni di carattere generale ci sono **ragioni specifiche**. **Da una parte**, non possiamo non ricordare **il particolare e delicato contesto urbano** nel quale è collocata la sede centrale della biblioteca: un luogo che può considerarsi l'epicentro della zona in cui si concentrano in prevalenza i fenomeni legati allo spaccio ed al consumo di droghe. **D'altra parte**, certe presenze dipendano forse anche dalla **mancanza**, in città, **di adeguati servizi alternativi**, sebbene questo concetto (con il suo portato di potenziale segregazione) **non sia privo di ambivalenza**.

FINALITÀ E OBIETTIVI

Su queste premesse, un approccio responsabile a queste problematiche deve, in primo luogo, evitare di cadere nella **trappola del dogmatismo ideologico**. A qualche sensibilità conviene, va pur detto, **enfaticamente i problemi**, amplificarli e, cavalcandoli, cercare di trasformarli in consenso. Questo è **un approccio pericoloso e inefficace**: pericoloso perché finisce per legittimare atteggiamenti qualunque, se non apertamente razzisti; inefficace perché finisce quasi ineluttabilmente nell'invocare la risorsa penale, che spesso non funziona nemmeno per contrastare i reati veri e propri e non si capisce come possa essere di una qualche utilità per fronteggiare situazioni di disordine o, comunque, comportamenti che non integrano fattispecie di reato. **Un altro inganno ideologico** è quello di matrice diametralmente opposta: quello che porta a considerare l'**accoglienza** in maniera **incondizionata**: come un valore che deve essere praticato “a prescindere”, arrivando a relativizzare il rispetto delle regole nel nome di un malinteso senso del rispetto dell'Altro. Anche questa posizione è **ingenua e impraticabile**: ingenua perché spesso la tolleranza – peraltro più

facile da affermare che da praticare – viene spesso percepita da chi proviene da altri mondi e si riconosce in altre culture come debolezza e come legittimazione a fare ciò che si vuole; impraticabile perché ogni relazione di aiuto ha una propria capacità di carico e non è comunque illimitata.

In secondo luogo, va recuperata la logica della distinzione: ci vogliono strumenti diversi per affrontare problemi diversi.

Va, in breve, recuperata la capacità di **distinguere ciò che va contrastato, ciò che invece appartiene all'esercizio di un legittimo diritto di cittadinanza** e che va orientato verso soluzioni più confacenti, **ciò che va comunque accolto e ciò che attiene alle specificità del servizio di biblioteca. Il problema, piaccia o non piaccia, è nelle cose ed è nelle cose che va affrontato**, con un approccio laico, pragmatico, rispettoso delle regole come delle persone.

La domanda cruciale può essere espressa come una polarizzazione: **estromettere o accogliere?**

La risposta non può che fare riferimento ad **un concetto fondativo e non negoziabile: quello di biblioteca come servizio pubblico**. Il concetto di servizio pubblico non è scontato né univoco e si presta a valorizzazioni plurime e discordanti. In questo caso, recuperiamo il **suo significato più intuitivo** e, in qualche modo, originario: quello di **un servizio per tutti**. Ne derivano **due corollari**.

Un primo corollario è quello che prende atto di come le differenze non siano sempre compatibili e di come la capacità di integrarle sia un esercizio difficile, perché difficile ed instabile è l'equilibrio cui si può tendere. In questo caso, la linea di demarcazione è quella che separa la legalità dall'illegalità, il comportamento di chi fa quello che vuole nel rispetto delle regole (e delle altre persone) dal comportamento di coloro per i quali le regole e gli altri non esistono. Non si tratta di categorizzare le persone, ma di selezionare i comportamenti. **Un secondo corollario** è quello che prende atto che **una struttura pubblica non può riprodurre scelte che mirano all'esclusione, all'allontanamento, alla discriminazione** delle persone che – per razza, provenienza, cultura, condizioni di vita – si discostano da un canone ritenuto, sbrigativamente, scontato.

CONFIGURAZIONE DELLA MISURA

Più che una ricognizione delle azioni messe in atto, o da attivare in futuro, quello che soprattutto rileva è che si tratta necessariamente di **un insieme differenziato di interventi** che fanno riferimento a circostanze incommensurabili per natura e portata; **tutti e ciascuno questi interventi**, però, **condividono una medesima circostanza, nel senso che concorrono a ridefinire una certa percezione del luogo, della sua frequentazione, dell'intenzione o della capacità dell'Amministrazione di intervenire e di garantire il rispetto delle regole**. È altrettanto evidente che, al di là della pluralità dei punti di vista e delle sensibilità propri di una società complessa, ogni programma è reso difficile da un evidente abbassamento della soglia della tolleranza e dalla conseguente, diffusa richiesta di un ricorso generalizzato alla risorsa penale ed a forme di segregazione. È molto **difficile ma necessario**, al riguardo, **elaborare queste criticità**: in parte per evitare generalizzazioni o soluzioni semplicistiche e risibili, quali i tornelli all'ingresso; in parte per non cadere nell'illusione di una soluzione miracolistica, che semplicemente non esiste; in parte per non restare intrappolati nella tentazione di risposte estreme, che poi finirebbero per essere inefficaci ma, soprattutto, per scaricarsi sui soggetti più deboli; in parte per riportare ogni percezione ed ogni problema ad una portata più pertinente e ad un approccio più riflessivo e maturo. È il caso di insistere su queste dimensioni: **il rischio sotteso ad un approccio non riflessivo** è, infatti, **quello di operare una terapia esclusivamente sintomatica, se non palliativa**, che rinuncia o non si pone nemmeno il problema di intervenire sulle ragioni profonde che innescano i problemi e connotano le loro percezioni.

Fra la rinuncia programmatica a farsi carico di ciò che si vorrebbe **rimuovere nell'inconscio sociale**, e ci si illude di far scomparire, e **la trasformazione della biblioteca in un servizio di politica sociale c'è una terza via**: è quella di recuperare **una capacità trasversale** di lettura e di lavoro sociale che permetta di **integrare servizi, competenze, professionalità**. Il metodo con il quale affrontare queste situazioni, che non possiamo chiamare emergenze perché sono dati strutturali della nostra faticosa contemporaneità, non può

fare a meno di **superare la tradizionale separatezza fra politiche e pratiche** talora **autoreferenziali** e di **puntare ad un incrocio sistematico fra competenze che, finora, non sempre hanno sentito il bisogno di dialogare e di integrarsi**. Pensiamo, concretamente, ad una biblioteca che accolga mediatori culturali, che ospiti sportelli di altri servizi (ad esempio funzioni, sempre più richieste, che però risultano “non pervenute” in quanto percepite come improprie da molti operatori, di segretariato sociale – si veda al riguardo la relativa Misura in questo documento), che, esplorando le potenzialità anche inesprese del suo “specifico”, sostenga la capacità di comprendere, di comprendersi e di riflettere su di sé, che traduca il concetto astratto di cultura in qualcosa che assomigli a quello che la cultura è, o dovrebbe essere, davvero: comunque sia, qualcosa di diverso da un privilegio alla portata di pochi.

GRADO DI REALIZZABILITÀ E ORDINE DI PRIORITÀ

Circa la priorità della misura, è fin troppo evidente la sua urgenza: non perché vi siano situazioni estreme in atto, ma per il duplice sfondo cui si è più volte accennato: la tendenza a risolvere le percezioni in fatti e la necessità di gestire un quadro strutturalmente complesso.

La realizzabilità presuppone la convergenza di consapevolezze e di intenzioni da parte di un sistema allargato di attori, che non sempre e non necessariamente è agevole ricondurre ad unità. Questa ricerca di convergenza costituisce uno degli obiettivi strumentali della Misura.

PARTENARIATO

La Misura si disaggrega in singole e specifiche azioni, ciascuna delle quali recluta, per così dire, i propri interlocutori necessari.

PRECEDENTI

Alcuni documenti, consegnati informalmente alle diverse articolazioni dell'Amministrazione, ricapitolano le azioni intraprese e gli esiti ottenuti, ma soprattutto indulgiano sulla logica securitaria alla quale si ispirano. L'impostazione, nel suo insieme, si richiama espressamente alle politiche per la sicurezza urbana delineate dal Comune di Trento nella seconda metà degli anni Novanta.

COSTI E RICAVI

Ogni singola azione può avere o non avere un costo che, nel caso, è inserita nell'agenda o nel bilancio di diversi partner. Nell'insieme, tuttavia, la misura ha carattere regolatorio e programmatico.

CRONOGRAMMA

La misura ha carattere permanente, con verifiche e aggiornamenti periodici.

Una teoria irriverente, ma non destituita di fondamento, potrebbe sostenere che una biblioteca fondata su una grande tradizione, garantita da un solido assetto organizzativo e da un novero di competenze pregevoli e differenziate, in possesso di una quantità ancora rilevante di risorse (sia pure tendenzialmente decrescenti), collocata in un contesto culturale ricco di potenzialità collaudate e di fermenti originali, dotata di un consistente bacino d'utenza potrebbe, in fondo, bastare a sé stessa. Potrebbe, cioè, fare a meno degli altri. Questo punto di vista è fragile per almeno tre ragioni: una di carattere istituzionale, una di carattere gestionale e una di carattere progettuale. Quest'ultimo aspetto risulta molto evidente ove si consideri, anche solo scorrendo la maggior parte delle Misure delle Aree strategiche A e B, che quasi tutte le misure nascono da forme di collaborazione, di scambio, di “complicità”, di reciproca valorizzazione fra soggetti istituzionali o associativi del contesto locale: una situazione definibile come gioco a somma positiva, nella quale il valore della somma è maggiore del valore delle singole parti che concorrono a generarla. Il profilo gestionale non può non considerare che una posizione di rilievo (non si parla qui di primariato, perché non avrebbe senso dal momento che non c'è una situazione di tipo competitivo, dove qualcuno vinca e qualcun altro perda) comporta anche delle responsabilità, specie se si considera che un *set* molto articolato di competenze può essere messo a disposizione di realtà meno strutturate a costi marginali e con importanti economie di scala. Il profilo istituzionale riflette e fa propria la consapevolezza di essere parte di un disegno più vasto, riferito a un ambito territoriale che, pur nel rispetto dell'autonomia delle singole soggettività, si definisce come rete di interdipendenze.

I temi proposti – che in parte costituiscono appunti di lavoro per una possibile, futura agenda politica e in parte riflettono e sistematizzano intese finora abbozzate e relazioni che puntano ad assumere carattere di continuità – si interrogano su **alcuni nodi** e li rilanciano progettualmente: quello della **BCT come soggetto giuridico**; quello delle possibili **rilocalizzazioni di sedi o servizi**; quello delle **politiche di rete** formalizzate o possibili con altre soggettività; quello della **BCT come parte dell'economia urbana** e, segnatamente, della sua economia della cultura.

L'Area C si articola nei seguenti Assi strategici:

1. L'assetto istituzionale: verso un nuovo soggetto giuridico?
2. Localizzazioni
3. Reti di biblioteche
4. La città che legge

Misura 17

Verso un nuovo soggetto giuridico?

L'IDEA

Quale può essere la **configurazione istituzionale e organizzativa** ottimale per la BCT?

PUNTI DI FORZA

- Possibilità di intervenire sull'assetto normativo e gestionale della BCT e delle strutture affini nel più ampio contesto del sistema territoriale.
- Positive relazioni di reciprocità con carattere cumulativo.

LE CONDIZIONI DI PARTENZA

Va detto, preliminarmente, che l'ipotesi di modificare la soggettività giuridica della BCT **non è all'ordine del giorno dell'agenda politica**. Quelle che seguono sono, perciò, ipotesi che non hanno, alle spalle, alcun

mandato né, davanti a sé, alcuna prospettiva certa, anche considerando il particolare momento di fine consiliatura.

Ciò premesso, una discussione che evidenzia ragioni, i vantaggi e gli svantaggi di nuove e differenti opzioni non appare fuori luogo, dal momento che integra e riassume alcune criticità interne e alcune criticità di sistema, che potrebbero trarre beneficio da una diversa formulazione della natura giuridica dei soggetti coinvolti o, in alternativa, di una formalizzazione alternativa delle loro relazioni.

La situazione che si vuole sommariamente ricomporre nasce da due ordini di circostanze: da un lato, un certo disagio diffuso nella difficoltà di dare risposte concrete, tempestive ed efficaci ad esigenze legate alla quotidianità (dalle manutenzioni agli acquisti, dalla formazione alla gestione unitaria delle procedure di gara). Senza nulla togliere alla qualità del lavoro svolto dalle competenti strutture provinciali, va ricordato che alla Provincia autonoma spetta un ruolo di indirizzo, che si realizza attraverso interventi di carattere normativo e ordinamentale, oltre che mediante finanziamenti al sistema. La dimensione gestione è, o dovrebbe essere, in capo alle Amministrazioni e alle singole biblioteche, che però si trovano di fronte a compiti particolarmente impegnativi, anche in considerazione della più recente evoluzione normativa, che presuppone competenze non sempre e non necessariamente in possesso delle singole strutture. Anche le realtà dimensionalmente maggiori scontano, poi, la difficoltà legate al fatto di essere “clienti interni” di altre strutture, scontando talora ritardi nei tempi di intervento per le manutenzioni e nelle forniture.

Dall'altro lato, si può agire anche valorizzando i punti di forza, cioè la constatazione che, soprattutto negli ultimi anni, le relazioni fra diverse biblioteche sono diventate sempre meno occasionali e sempre più formalizzate, sia pure, al momento, su singoli progetti. Sono nate, inoltre, intese formali fra uno-a-uno, ma talvolta anche allargate, fra alcune realtà su temi specifici; questi accordi hanno evidenziato non solo la qualità del clima di relazioni, ma anche la concreta utilità che può nascere da una gestione coordinata di comuni criticità. Se ne dà conto in altre sezioni di questa Agenda.

FINALITÀ E OBIETTIVI

La finalità della Misura riguarda la **costruzione di un'analisi costi-benefici e di una valutazione di pre-fattibilità per la costruzione di una nuova realtà giuridica di tipo strumentale o di intese codificate che permettano di pervenire ad un soggetto unitario di coordinamento, con compiti strettamente gestionali, o, in alternativa, ad una centralizzazione di funzioni strumentali e di servizio a beneficio dei diversi soggetti che intendano aderire.**

L'obiettivo consiste:

- a) nella definizione analitica dei fabbisogni;
- b) nella valutazione comparativa delle diverse forme di collaborazione teoricamente ammissibili.

Merita ricordare, a scanso di qualunque malinteso, che non sono in alcun modo in discussione le singole soggettualità perché non ve ne sarebbe alcuna ragione. In ogni caso, va ribadito che per nessun motivo le funzioni di indirizzo e controllo, che spettano alla dimensione politica, potranno essere decentrate a soggetti o a forme che avrebbero esclusivamente finalità gestionali.

CONFIGURAZIONE DELLA MISURA

L'ipotesi di configurazione della misura ha carattere procedimentale ed esplorativo.

Si tratterà, sotto il primo profilo, di censire le funzioni di supporto – di natura amministrativa, tecnica, organizzativa e gestionale – che potrebbero essere svolte più opportunamente attraverso una differente configurazione giuridica della biblioteca oppure mediante intese formalizzate con altre biblioteche.

La Misura ha carattere esplorativo nel senso che, una volta censite le funzioni e le possibili forme gestionali – sarà necessario verificare l'interesse e la disponibilità da parte della dimensione politica e di potenziali partner di aderire alla nuova configurazione.

In una fase di trasformazione normativa che riguarda la possibilità di costituire nuovi soggetti, quali associazioni riconosciute, fondazioni, istituzioni, ciò che va soprattutto preso in considerazione è un bilancio comparativo fra vantaggi e svantaggi delle diverse opzioni teoricamente ammissibili.

Per cenni, basti in questa sede ricapitolare i seguenti snodi critici:

- Obiettivi
- Interlocutori/ambito di riferimento
- Portafoglio dei servizi
- Architettura istituzionale
- Modelli a confronto

Obiettivi

Il cambiamento degli assetti istituzionali e/o operativi di un servizio attualmente gestito in diretta amministrazione secondo le modalità dell'economia non è un obiettivo in sé, ma è funzione di altri obiettivi, che di seguito vengo dichiarati. L'interesse pubblico che questa trasformazione intende perseguire non è implicito, ma deve essere esplicitato attraverso la valutazione comparativa e la motivazione delle scelte gestionali e, successivamente, attraverso l'emanazione da parte del Comune di precisi atti di indirizzo, che consentano al Comune stesso di pensarsi più come committente che come proprietario del servizio. Per inciso, merita esplicitare che la dimensione proprietaria ha il proprio *focus* nella ricerca dell'equilibrio di bilancio e dell'efficienza, mentre la dimensione della committenza ha il proprio *focus* nella ricerca della massimizzazione del beneficio sociale (maggiori volumi di servizio, migliore qualità), dell'efficacia e dell'appropriatezza del servizio rispetto all'utenza. Si tratta di dimensioni che tendono spontaneamente a seguire traiettorie differenti ma vanno mantenute in equilibrio.

Questi gli obiettivi centrali dell'ipotesi di trasformazione della BCT da soggetto in economia ad un soggetto di differente natura:

- alleggerire il Comune di ruoli gestionali e ridargli pienezza del ruolo di indirizzo; esplicitare i ruoli
- incrementare gli spazi di autonomia gestionale della BCT
- consentire una ancora più forte e stabile interazione con altre realtà locali, anche pensando ad una loro partecipazione ad una nuova compagine
- rafforzare la cooperazione interistituzionale
- sviluppare le competenze organizzative e tecnico-specialistiche del personale ed avere piena responsabilità gestionale
- superare logiche inerziali nei modi di gestione del servizio

Interlocutori/ambito di riferimento

La scelta relativa alla "base sociale" deve essere messa in relazione ad un'opzione politica preliminare: l'intenzione di ribadire e di consolidare la "civiltà" della sua vocazione e del suo ruolo. Questa premessa condiziona la selezione degli interlocutori, che, da una parte, si vorrebbe ampia e articolata e, dall'altra, espressione delle specificità e delle "complicità" locali. Questa scelta di campo, in altre parole, vuole perseguire sia fini legati al soggetto attuale (cioè far crescere la BCT ed esprimere pienamente il suo potenziale), sia fini legati al contesto di riferimento (cioè accreditarla sempre più come strumento di crescita della dimensione locale, rafforzando la sua proiezione nazionale e internazionale e quella del sistema nel suo complesso).

Scelta dei servizi e portafoglio servizi

L'attività tipica della Biblioteca – delineata dal suo regolamento e precisata dagli atti di indirizzo e di programmazione del Consiglio comunale – è circoscritta allo specifico della conservazione e della valorizzazione di un patrimonio documentale. L'ampliamento delle funzioni che qui si considera non riguarda la diversificazione dei servizi, ma esclusivamente le loro modalità di erogazione; viene quindi ribadita la natura esclusivamente gestionale dell'ipotesi cui qui si accenna.

Architettura istituzionale o funzionale

Ogni ipotesi è al momento del tutto prematura.

GRADO DI REALIZZABILITÀ E ORDINE DI PRIORITÀ

La realizzabilità della Misura dipende da scelte politiche. È tuttavia funzione di valutazioni comparative che dovranno discutere punti di forza e punti di debolezza delle diverse opzioni teoricamente ammissibili, fra i

quali (a titolo per ora solo esemplificativo) il rapporto fra l'attuale economicità gestionale rispetto ai costi accessori (cioè le possibili diseconomicità gestionali, sia pure ridimensionabili e compensate, nella sostanza, da una più immediata capacità di intervento rispetto a svariate esigenze operative), la collocazione del personale, l'effettiva possibilità di ridurre vincoli di natura gestionale derivanti dalla natura totalmente pubblicistica del servizio, i vantaggi e gli svantaggi di un allargamento della base sociale, i costi e i tempi legati ad una eventuale transizione).

In termini di priorità di intervento, parrebbe che la riflessione qui riassunta possa ritenersi quasi accademica; si può e si vuole invece sottolineare che talune fragilità gestionali attuali costituiscono uno stimolo forte nella direzione abbozzata, così come uno stimolo altrettanto forte è costituito dalla possibilità di rafforzare una dimensione di sistema con altre realtà analoghe.

PARTENARIATO

Il partenariato dovrebbe attivarsi in primo luogo, nel caso sulla base di un esplicito mandato politico, nella costruzione di una coalizione di soggetti interessati ad approfondire vantaggi e svantaggi degli obiettivi qui riassunti. Ne potranno derivare una conferma, o una smentita di talune opzioni, ed eventualmente delle ipotesi concretamente già sottoposte ad una verifica di fattibilità.

PRECEDENTI

Fra i precedenti specifici in ambito locale, relativi alla dimensione culturale, si possono annoverare quelle di due associazioni a partecipazione pubblica: quella del Coordinamento Teatrale Trentino e quella del Filmfestival della Montagna.

COSTI E RICAVI

La Misura in sé non ha costi. Va da sé che uno degli elementi da valutare sarà quello della effettiva economicità di nuove e differenti modalità gestionali, che andrà analiticamente dimostrata.

CRONOGRAMMA

La Misura ha, al momento, carattere ipotetico.

Misura 18

Ricomporre o scomporre? La biblioteca "fuori di sé"

L'IDEA

Dalla Biblioteca-contenitore alla Biblioteca come soggetto attivatore di relazioni.

PUNTI DI FORZA

- Riflessione in atto sul paradigma bibliotecario di tradizione
- Pluralità, originalità ed efficacia di sperimentazioni in atto
- Possibilità concreta di rafforzare e di formalizzare relazioni attivate

LE CONDIZIONI DI PARTENZA

La riflessione sul mutamento del ruolo e delle funzioni della Biblioteca in una società che cambia è ampiamente documentata in questa Agenda, sia in termini di riflessione teorica, sia in termini di azioni da realizzare. La risposta a questa complessa domanda è altrettanto articolata e declina operativamente una nuova concezione di servizio. Perché non rimangano impliciti alcuni sottintesi, si è ritenuto di inserire nell'Agenda anche questa Misura di carattere teorico, prima ancora che programmatico,

Il sottinteso, nemmeno troppo nascosto, è che fino a qualche anno fa una biblioteca era prima di tutto un luogo di intermediazione di libri. Oggi è anche questo. Domani sarà soprattutto qualcos'altro. Come diceva un architetto catalano: il passato ha una forma, al futuro siamo noi a dovergliela dare.

Per questo motivo la sede fisica di una biblioteca, che rimane tutto tranne che una banalità, non costituisce il limite dove la biblioteca stessa “finisce”, perché la sua sfera d'azione prosegue: continua nelle attività dematerializzate o accessibili in remoto (qualche volta solo in forma digitale); continua nelle relazioni che stabilisce con altri interlocutori coi quali sperimenta forme di reciprocità. Non si tratta di decentrare i servizi o, almeno, non solo di questo: si tratta principalmente di renderli accessibili in altre forme o di erogare servizi nuovi.

FINALITÀ E OBIETTIVI

In questo caso, la finalità della Misura consiste, in qualche modo, col dare atto che una biblioteca non è più un deposito col maggior numero possibile di libri da prestare a chiunque venga fisicamente a ritirarli (parlando di *audience development* questo pensiero è pressoché scandaloso), ma un luogo, anche fisico, che accoglie esigenze differenti ed anche discordanti; un luogo generativo di dinamiche culturali; un luogo nel quale l'intermediazione delle informazioni e delle conoscenze torni al significato primordiale e simbolico, non solo a quello materiale, del libro: quello di essere uno strumento per veicolare conoscenze al maggior numero di persone possibile e per favorire il confronto critico fra opinioni e punti di vista.

CONFIGURAZIONE DELLA MISURA

Come Umberto Eco auspicava, fornendo a questa apparente *boutade* solide argomentazioni, una mostra costituita da un solo quadro, potremmo provocatoriamente immaginare una biblioteca senza libri. Sarebbe una non-biblioteca? Letteralmente sì, ma in realtà il paradosso può essere utile per emanciparsi da ciò che riteniamo scontato e immutabile e per immaginare una realtà altra, esplorandone le potenzialità inesprese. Ricordiamo che la biblioteca è mediazione, cioè relazione; altrimenti sarebbe solo un bancomat per i libri. Attenuando la provocazione, e partendo da ciò che già esiste, pensiamo alla connessione fra un libro e il suo autore, o il suo editore, o i suoi lettori, o ad un confronto che prenda le mosse dagli argomenti che tratta. Se non è irriverente una metafora gastronomica, invitare amici a cena non significa nutrirsi: significa riconoscersi in una cultura del cibo, imparare a prepararlo (a partire da una ricetta per arrivare alla composizione del piatto e alle scelte sugli abbinamenti), predisporre un contesto accogliente, invitare amici per condividere un momento di convivialità o piuttosto uscire per trascorrere un paio d'ore diverse dal solito. Se si trattasse solo di introitare una quantità sufficiente di nutrienti ci sarebbero soluzioni molto più semplici.

GRADO DI REALIZZABILITÀ E ORDINE DI PRIORITÀ

In questo caso non si può parlare di realizzabilità, quanto piuttosto, forse, di alternative. L'alternativa a una biblioteca che si ripensa è, più o meno, quella di una biblioteca che si sopravvive e attende il futuro per decorrenza dei termini. Non è un reato, ma una condanna. All'irrelevanza.

PARTENARIATO

Il partenariato costituisce il DNA di questo pensiero. Una biblioteca non è un luogo che possa vivere nella solitudine.

PRECEDENTI

-

COSTI E RICAVI

-

CRONOGRAMMA

-

Misura 19

La nuova sede periferica di Clarina

L'IDEA

Progettare e realizzare la nuova sede della biblioteca periferica nel quartiere di Clarina a Trento sud.

PUNTI DI FORZA

- L'intervento rientra in un più ampio disegno di riqualificazione urbana, realizzato sulla base delle indicazioni dell'arch. Joan Busquets
- Qualità della progettazione
- Possibilità di incrementare significativamente gli spazi disponibili, diversificandone le destinazioni d'uso

LE CONDIZIONI DI PARTENZA

La biblioteca di Clarina, nel corso degli anni, ha cambiato più volte sede e denominazione. Dal novembre 1987 la biblioteca è collocata al primo piano dell'edificio circoscrizionale, dunque in posizione non ottimale.

Attualmente la sede di Clarina serve un bacino d'utenza di circa 15.000 abitanti (popolazione della Circoscrizione di Oltrefersina al netto dei quartieri di Madonna Bianca e Villazzano 3; non viene qui considerata la popolazione universitaria residente in zona) e occupa una superficie di circa 170 metri quadrati.

Il patrimonio è di circa 15.000 volumi, tutti a scaffale aperto (cui vanno aggiunti circa 500 volumi collocati in magazzino); sono una trentina gli abbonamenti a riviste e quotidiani.

I posti a sede sono complessivamente 50.

Nel 2018, anno per il quale sono disponibili i dati statistici più aggiornati, gli iscritti al prestito erano 1.205 ed i prestiti sono stati 11.543 tra adulti (6.139) e ragazzi (5.404).

La sede attuale sconta alcuni limiti non emendabili:

- l'**edificio** che la ospita è **fisicamente e visivamente decentrato**; i percorsi di accesso trasformano la frequentazione della biblioteca in un fatto poco spontaneo: sembra di recarsi ad una visita medica;
- **la superficie disponibile**, 170 metri quadrati, è **fortemente sottodimensionata**;
- la biblioteca si colloca **al primo piano** dell'edificio, ciò che determina un'**ulteriore barriera, fisica**

e simbolica, all'accesso;

- **le scale di accesso**, a vista, **tagliano in due lo spazio**, rendendo anche **poco razionale il suo utilizzo** e creando al suo interno **una barriera percettiva e funzionale**;
- **la distribuzione dei volumi e delle funzioni** determina alcune **“zone d'ombra”** e costringe l'utenza a percorsi non immediati per dialogare con gli operatori e per effettuare le operazioni di prestito;
- **gli elementi funzionali e di arredo** riflettono **una concezione datata e superata**.

Tutti e ciascuno questi elementi di criticità concorrono ad evidenziare come **la nuova sede vada caratterizzata in maniera originale e non possa ritenersi un puro e semplice trasloco della sede attuale**.

FINALITÀ E OBIETTIVI

La progettazione sarà ispirata ai seguenti criteri.

Il rapporto con il contesto urbano

È necessario considerare la struttura come parte di un contesto urbano, nell'edificio di testa di un complesso di nuova realizzazione, con una forte componente di residenzialità, in una relazione di complementarità (e speriamo di reciprocità) con una piazza; si tratterà, quindi, di dare vita ad **una nuova centralità urbana**. Intesa come contrappunto della biblioteca, la piazza dovrà proporsi come luogo di relazione nel quale sostare, incontrarsi, utilizzare i servizi della biblioteca, assistere a brevi momenti di intrattenimento. È importante che, nel complesso, possibilmente in prossimità della biblioteca, ci siano un bar e/o un ristorante. Il *mix* funzionale garantito dagli utilizzi del piano terra dell'intero compendio sarà una componente risolutiva del progetto, specie se potranno essere accolti servizi di prossimità e alla persona.

Una biblioteca amichevole

Una biblioteca amichevole è una biblioteche che ti accoglie. Deve essere, prima di tutto, **accessibile** fisicamente. Non si tratta di considerare solo l'assenza di barriere architettoniche (ormai un dato di civiltà reso obbligatorio dalla legge). Deve essere una biblioteca dall'**uso intuitivo**, nella quale sia piacevole entrare e fermarsi, nella quale potersi muovere senza dover chiedere o dover usare una bussola. Questo criterio è valido soprattutto per utenti in possesso di capacità “affievolite”, come anziani, bambini, mamme con i passeggini, disabili e dovrà caratterizzare la distribuzione dei volumi, i percorsi che li connettono, la segnaletica direzionale, l'arredo. Una biblioteca amichevole vuol dire, ovviamente, anche una biblioteca **gradevole** (una particolare attenzione sarà riservata a luce, colori, arredi, microclima, sicurezza).

Modularità

Pur avendo funzioni specializzate, una biblioteca deve poter cambiare perché **non è specializzazione, è soprattutto polifunzionalità**. Cambiano infatti anche **le esigenze: sia quelle relative al suo normale funzionamento quotidiano, sia quelle relative al suo adattamento a tempi che cambiano**. Si deve progettare e realizzare uno spazio che possa “respirare” e adeguarsi senza dover pensare ad interventi radicali, con una proiezione temporale di almeno venti/venticinque anni, quando si manifesteranno esigenze oggi non prevedibili. Deve essere **un contenitore “intelligente”**, cioè non solo cablato o domotico, ma anche **in grado di adattarsi ad un ambiente mutevole e ad esigenze plurime e imprevedibili**. Anche per questo, la disponibilità di una superficie significativamente maggiore dell'attuale è un'opportunità da non perdere.

Sostenibilità

Trattandosi di un edificio con una funzione pubblica, l'attenzione per l'ambiente dovrà essere esemplare.

CONFIGURAZIONE DELLA MISURA

L'organizzazione degli spazi

Va detto con molta chiarezza che il modo di organizzare gli spazi – cioè di destinarli a particolari esigenze, categorie di utenti, funzioni – non è né scontato né banale. Il rischio, come sempre, è quello di considerare ovvie le cose, mentre invece **nessuna scelta è neutrale**: ammettere, cioè dare cittadinanza, a certi utilizzi secondo determinate modalità significa escludere altri utilizzi o altre modalità. La collocazione e l'accostamento degli “ingredienti” – al pianterreno o al primo piano, in zone nelle quali si faccia silenzio o si possa parlare, più o meno immediatamente accessibili – non sono dunque indifferenti rispetto ad una concezione di che cosa debba essere il servizio, a chi si rivolga o chi invece, più o meno intenzionalmente, escluda.

Nell'economia di un documento di strategia, ci si limita qui a indicare i criteri che hanno guidato la progettazione degli spazi.

Interrato

Il magazzino (nella sua relazione con l'esposizione – temporanea – dei documenti e con la revisione delle collezioni)

Piano terra

Ingresso e accoglienza.

Emeroteca.

Zone a tema.

Documenti in lingua originale.

Zona bambini.

Zona ragazzi.

Zona narrativa.

Primo piano

Zona Internet.

Saggistica.

Young adults.

Eventuale zona studio

Aula didattica / Sala incontri.

Spazio del fare quello che si vuole.

GRADO DI REALIZZABILITÀ E ORDINE DI PRIORITÀ

La progettazione esecutiva, dell'intero comparto e della Biblioteca, è già stata realizzata da ITEA s.p.a.

PARTENARIATO

ITEA s.p.a.

PRECEDENTI

-

COSTI E RICAVI

I possibili oneri aggiuntivi legati alla nuova sede sono legati a spese una tantum (acquisto di arredi) e a oneri gestionali (un solo bibliotecario e un assistente costituiscono un organico forse sottodimensionato).

CRONOGRAMMA

Si ritiene che, una volta appaltati i lavori, la nuova sede possa essere pronta fra verso l'anno 2022.

Nuovi dispositivi per nuove interdipendenze: gli accordi con il Sistema bibliotecario di Ateneo, con la Biblioteca Tartarotti di Rovereto e con altri interlocutori istituzionali

L'IDEA

Consolidare e sviluppare le relazioni di reciprocità fra BCT e altre Biblioteche del sistema locale.

PUNTI DI FORZA

- Sperimentate relazioni positive
- Possibilità di stabilire forme di interdipendenza ed economie di scala e di diversità

LE CONDIZIONI DI PARTENZA

Questa Misura si colloca nella medesima prospettiva esaminata in una Misura precedente (Verso un nuovo soggetto giuridico?), costituendone di fatto un sottoinsieme o una specificazione. Ha, tuttavia, una propria autonoma specificità, che qui si intende far risaltare, anche perché il suo grado di formalizzazione e la sua concretezza non sono ipotetici, ma sostanziali.

Ci si riferisce, in particolare, ai rapporti maturati con il sistema Bibliotecario di Ateneo, cioè con la rete delle biblioteche universitarie di Trento); con la Biblioteca civica Tartarotti di Rovereto nel compendio culturale che ospita anche il MART progettato dall'architetto Mario Botta.

Altre situazioni estremamente collaudate e/o di recente formalizzazione riguardano il rapporto con la Soprintendenza provinciale ai beni culturali, con il Portale Cultura Italia e con l'Istituto centrale degli archivi – ICAR.

Ritenendo superfluo ribadire la filosofia del lavoro di rete, ci si concentrerà, nella descrizione della Misura, su questioni specifiche.

FINALITÀ E OBIETTIVI

Accordo fra la Biblioteca Tartarotti di Rovereto e la BCT

I Comuni di Rovereto e di Trento riconoscono nelle rispettive Biblioteche civiche dei riferimenti centrali per la conservazione, la tutela e la valorizzazione della memoria storica locale e degli strumenti decisivi non solo per la promozione della lettura, ma anche per una più articolata possibilità di accesso diffuso all'informazione ed alla produzione e riproduzione di conoscenze.

Le due Biblioteche, oltre a svolgere queste funzioni specifiche, si collocano in un contesto territoriale che, per collocazione geografica, contiguità, complementarità di funzioni specializzate, livelli di fruizione, costituisce *in nuce* un distretto culturale ancora ampiamente inespresso.

Relazione con il sistema bibliotecario di Ateneo

La BCT e il Sistema bibliotecario di Ateneo dell'Università degli studi di Trento perseguono finalità complementari nell'ambito di un più vasto sistema bibliotecario alla scala locale e provinciale, del quale sono entrambe parti consapevoli ed essenziali.

Nel corso degli anni le relazioni fra BCT e SBA, sempre orientate da una precisa e riconoscibile logica di corretto rapporto istituzionale, hanno avuto natura spontanea ed occasionale. In parte la BCT ha svolto un ruolo transitorio di sostegno nei confronti della domanda di spazi di studio, che ha successivamente trovato risposte strutturali con gli investimenti operati nel settore dell'edilizia bibliotecaria e universitaria. Le relazioni hanno riguardato, inoltre, problematiche di comune interesse nel settore degli appalti per acquisto di beni e di servizi, nella gestione omogenea delle relazioni con l'utenza, nella razionalizzazione delle accessioni.

CONFIGURAZIONE DELLA MISURA

Accordo fra la Biblioteca Tartarotti di Rovereto e la BCT

Si è ritenuto possibile ed opportuno fissare, nella forma di un Protocollo d'intesa, una cornice programmatica entro la quale concretizzare forme strutturate e permanenti di consultazione e di collaborazione.

L'accordo disciplina questi ambiti:

- *Disciplina e valutazione del servizio.* Si condivide l'opportunità di impostare in parallelo, attraverso un sistematico confronto, le modalità di regolazione e di gestione dei servizi di biblioteca; a partire da un confronto sulla redazione, l'adozione e/o l'aggiornamento del regolamento della biblioteca, della Carta dei servizi e della Carta delle collezioni e di eventuali altre discipline specifiche, si conviene di affrontare simultaneamente questioni sia di carattere generale, quali questioni normative e ordinamentali, sia di dettaglio in quanto possono avere un impatto sui servizi e sulle relazioni reciproche (come ad esempio le problematiche del prestito interbibliotecario, l'esclusione dal servizio, le sanzioni da applicare). Inoltre, si concorda di sviluppare congiuntamente iniziative per il monitoraggio della soddisfazione dell'utenza, nell'ambito dei programmi per la Qualità Totale, e per la rendicontazione sociale dell'attività svolta.
- *Attività comuni.* Si concorda di realizzare iniziative congiunte di valorizzazione dei rispettivi patrimoni. Tale azione riguarderà prioritariamente sia le attività connesse all'integrazione delle collezioni e alla dematerializzazione dei documenti posseduti nelle sezioni archivistiche e di conservazione, sia mostre, seminari, pubblicazioni o progetti culturali in genere, con l'obiettivo di realizzare annualmente almeno un'iniziativa comune. Verrà ricercata altresì la collaborazione della Soprintendenza provinciale. Verranno delineate strategie comuni di relazione con la competente struttura provinciale relativamente alle funzioni di competenza dell'ente sovraordinato che hanno un impatto sulla gestione dei servizi (esemplificando RFID e gestione catalogo). Saranno esplorate possibilità di interazione del rapporto con l'Università di Trento ed altri centri di ricerca del sistema provinciale. Verranno programmate iniziative reciproche di auto-formazione.
- *Comunicazione e iniziative promozionali.* Si ritiene di elaborare congiuntamente iniziative di promozione del libro e della lettura e di didattica sui nuovi linguaggi, attività informative che coinvolgono i rispettivi strumenti di comunicazione, modalità organiche di interazione con le Scuole, l'attivazione di progetti di servizio civile. Si cercheranno occasioni per accedere a finanziamenti da bandi e saranno attivate strategie di *fundraising*.
- *Gestione condivisa di acquisti di beni e servizi.* Verrà ricercata una sinergia nel settore degli appalti relativi a servizi e forniture, allo scopo di ottimizzare le procedure di scelta dei contraenti, di economizzare i mezzi amministrativi ed i carichi operativi connessi e di ottenere condizioni più favorevoli. A titolo esemplificativo, l'accordo riguarderà gli adempimenti relativi all'approvvigionamento di monografie, di abbonamenti, di materiale audiovisivo, di opere in continuazione, di servizi informatici, di tecnologie, di materiale vario, così come le procedure di gara per l'esternalizzazione di servizi.
- *Distretto culturale.* Le Biblioteche di Rovereto e Trento, in quanto parti di un medesimo intorno culturale, intendono aderire attivamente al Distretto culturale della Valle dell'Adige. Verrà perciò ricercata l'interazione con le realtà culturali pubbliche e private potenzialmente interessate allo sviluppo e all'implementazione del Distretto; particolare attenzione sarà dedicata alla valutazione di impatto degli investimenti effettuati e degli interventi messi in atto.

Relazione con il Sistema bibliotecario di Ateneo

Costituiscono finalità della relazione:

- la sistematizzazione delle modalità di confronto e lo sviluppo di strategie comuni nei settori di reciproco interesse.

Costituiscono obiettivi:

- il coordinamento delle acquisizioni di materiale documentale;
- l'ottimizzazione dei rispettivi orari di apertura, particolarmente per escludere chiusure simultanee delle diverse sedi, e il coordinamento delle funzioni di rapporto con l'utenza e di *reference*;
- l'attivazione di programmi comuni nel settore degli approvvigionamenti;
- la definizione di linee di intervento coordinate in ambito biblioteconomico;
- la compartecipazione a progetti comuni, specie nella valorizzazione del patrimonio posseduto;
- il presidio delle dinamiche emergenti sul piano biblioteconomico a livello nazionale e internazionale, sia in termini teorici, sia dal punto di vista della sperimentazione di servizi innovativi;
- la condivisione di una metodologia di lavoro ispirata a collaborazione e a reciprocità;

- la definizione di linee comuni nei rapporti istituzionali o nelle relazioni di rilievo con fornitori.

Alle relazioni con la Soprintendenza provinciale per i beni culturali, il MIBAC e ICAR ci si limita, in questo contesto, ad accennare per non appesantire la trattazione della Misura.

GRADO DI REALIZZABILITÀ E ORDINE DI PRIORITÀ

L'accordo fra le Biblioteche civiche di Trento e Rovereto è stato formalmente approvato con deliberazioni delle rispettive Giunte comunali nel corso del 20'19. Si è ritenuto non necessario codificare la relazione fra BCT e Sistema bibliotecari di Ateneo.

Nei restanti casi si presume di addivenire a relazioni formalizzate, a garanzia di trasparenza e di continuità nel tempo delle rispettive intese.

PARTENARIATO

La Misura ha carattere intrinsecamente partenariale.

PRECEDENTI

-

COSTI E RICAVI

Dall'attuazione della Misura non derivano costi addizionali, ma razionalizzazione degli oneri in capo a ciascun contraente ed economicità gestionali.

CRONOGRAMMA

La Misura, che recepisce e sancisce rapporti già positivamente sperimentati, ha carattere di continuità.

Misura 21

Intese formalizzate con il Dipartimento di lettere e filosofia per la gestione della Biblioteca austriaca e lo svolgimento di docenze da parte del personale della BCT. Reti di collaborazioni fra strutture e con enti diversi (Scuola, associazioni, strutture interne dell'Amministrazione)

L'IDEA

La città come “contenitore” di competenze e di potenziali interdipendenze.

PUNTI DI FORZA

- Forte legittimazione della BCT come soggetto culturale
- Disponibilità di competenze nel contesto urbano
- Apertura al lavoro di rete

LE CONDIZIONI DI PARTENZA

Questa Misura costituisce un riepilogo di numerose relazioni costruite nel tempo con diversi attori del sistema culturale urbano. Si ritiene di non appesantire la trattazione con riferimenti a situazioni che, pur non avendo in alcun modo un carattere residuale, riflettono una concezione e un *modus operandi* più volte ribaditi in questa Agenda.

FINALITÀ E OBIETTIVI

Convivono tre finalismi: quello della Biblioteca come erogatore di servizi a categorie di utenza generali particolari; quello della Biblioteca come cliente finale di competenze del sistema urbano: quello di relazioni di interdipendenza.

CONFIGURAZIONE DELLA MISURA

Fra le intese da annoverare, si ricordano principalmente quelle con il Dipartimento di lettere e filosofia dell'Università di Trento per la messa a disposizione di personale della BCT per docenze e per la direzione scientifica della Biblioteca austriaca; con la Società di studi trentini di scienze storiche; le relazioni con il Servizio attività sociali per il progetto HOPE per la gestione del disordine; i rapporti con l'Università e con le Scuole superiori per tirocini di alternanza scuola/lavori e stage; l'adesione al progetto Nati per leggere; la consolidata offerta alle scuole di ogni ordine e grado per letture, offerte bibliografiche e collaborazioni su misura.

Non si ritiene necessario, in questa sede, specificare ulteriormente attività che appartengono ormai al metabolismo basale del servizio bibliotecario, pur restando aperte a momenti di rivisitazione ed a possibili discontinuità.

Misura 22

Protocollo d'intesa Comune – librai

L'IDEA

Valorizzare il ruolo delle librerie come presidi culturali in una difficile fase dell'economia della cultura.

PUNTI DI FORZA

- Costruzione di possibili sinergie

LE CONDIZIONI DI PARTENZA

A seguito di una consultazione intervenuta con una rappresentanza dei librai di Trento nel corso del 2016, si è convenuto di redigere una proposta articolata di collaborazione che permetta alle Parti di perseguire due obiettivi convergenti: per la BCT, quello di promuovere e di incrementare la lettura; per i librai quello di vedere riconosciuto e valorizzato il loro fondamentale ruolo di presidio culturale in una fase di difficile transizione del mercato editoriale.

FINALITÀ E OBIETTIVI

I rispettivi ruoli sono complementari rispetto ad una medesima finalità di promozione della conoscenza, che ha uno statuto pubblico e configura un diritto da tutelare. Si ritiene che questa finalità sia tanto più attuale ed urgente in un momento nel quale, da una parte, la concentrazione in atto della filiera del libro e, dall'altra parte, le innovazioni tecnologiche introducono cambiamenti profondi e strutturali – che vanno molto oltre la situazione di crisi economica in atto – nella missione istituzionale delle biblioteche pubbliche e nel ruolo dei librai e, in particolare, delle librerie indipendenti.

Alla luce di analoghe esperienze realizzate in molte città italiane, quali ad esempio i Patti per la lettura, e valutati i primi esiti, si ritiene che la collaborazione debba rispondere ai seguenti criteri: essere concreta, articolata, duratura nel tempo, modulare, incrementabile, sperimentale, soggetta a verifica.

CONFIGURAZIONE DELLA MISURA

In concreto, si sono formalmente concordati i seguenti **impegni principali**, che possono essere unilaterali, cioè assunti da una Parte nei confronti dell'altra, oppure reciproci:

- nel rispetto delle regole in materia di appalti si concorda di garantire in sede di gara la maggiore attenzione possibile alle realtà locali e una più efficace informazione agli operatori economici al fine di promuovere sinergie tra gli stessi;
- la Biblioteca comunale, per il tramite della propria sezione ragazzi e sviluppando pratiche già in essere, sensibilizza i genitori sull'importanza della lettura anche precoce, del racconto, dei servizi disponibili e delle modalità per accedervi attraverso materiale informativo distribuito alle famiglie di tutti i nuovi nati residenti a Trento da parte dei Servizi demografici; oltre a presentare i propri servizi, la sezione ragazzi fornisce un elenco esaustivo, aggiornato, redatto in ordine alfabetico delle librerie della città;
- i librai aderenti al Patto, ferme restando le agevolazioni connesse al progetto Nati per leggere, si impegnano a praticare ai genitori che effettuano acquisti di materiale bibliografico per bambini e ragazzi particolari condizioni di vendita;
- analoghe condizioni verranno praticate ai clienti in possesso della tessera di iscrizione al prestito del sistema bibliotecario provinciale ed ai possessori della Guest card e della Museum Pass²⁶;
- la Biblioteca comunale, per il tramite della propria sezione ragazzi, prosegue le proprie attività di promozione della lettura, quali il programma Nati per leggere, anche in collaborazione con le istituzioni scolastiche e con gli insegnanti; le letture possono essere svolte anche presso le librerie aderenti all'accordo, secondo un calendario preventivamente concordato in base alle candidature presentate dalle librerie stesse e secondo un criterio di rotazione e di adeguatezza logistica e compatibilmente con le risorse disponibili da parte della Biblioteca e, comunque, senza oneri finanziari per le librerie;
- le librerie della città promuovono la costituzione di gruppi di lettura presso le proprie sedi; la Biblioteca continua ad organizzare gruppi di lettura presso le proprie sedi; i calendari sono preventivamente concordati; di tali attività viene data comunicazione attraverso gli strumenti informativi a disposizione della Biblioteca;
- le librerie della città di Trento forniscono alla Biblioteca, a titolo gratuito su base volontaria, un adeguato numero di segnalibri, specificando su un solo verso i propri riferimenti e le eventuali caratterizzazioni della propria attività;
- l'utenza della Biblioteca viene sensibilizzata, attraverso i canali informativi e comunicativi del servizio, quali il sito internet, la pagina Facebook, il proprio indirizzario di posta elettronica e il notiziario BIB, circa la possibilità di acquistare libri come regali per altre persone, scuole, associazioni o per la biblioteca stessa; nel caso in cui ciò sia previsto o consentito per legge, la

26 Fatta salva l'adesione all'ipotesi da parte dei gestori delle Card.

- potenziale utenza viene informata della possibilità di ottenere, al riguardo, agevolazioni fiscali;
- nella *newsletter* della BCT una sezione, a rotazione, viene dedicata alla nuova rubrica “I suggerimenti dei librai”;
- la sezione di conservazione della Biblioteca prosegue attività di divulgazione e di sensibilizzazione nei confronti della Scuola sul libro come manufatto, sulla sua storia e sulle sue modalità di realizzazione;
- con periodicità almeno annuale vengono fornite ai librai ed a tutti gli operatori economici della città, mediante pubblicazione sulla sezione “open data”, le statistiche elaborate dalla Biblioteca per monitorare l'andamento del servizio, quale strumento per interpretare le tendenze dell'utenza;
- analogamente, la Biblioteca si impegna a fornire ai librai – rendendole pubblicamente disponibili sul Rapporto di gestione – informazioni statistiche ed analisi relative alle attività realizzate per ampliare la propria platea di utenti e per intercettare nuove fasce di utenza, quale ad esempio quella straniera;
- la Biblioteca sostiene, presso la sede centrale e le sedi periferiche, la presentazione di libri da parte dei librai aderenti all'accordo, mettendo a disposizione i propri spazi secondo le norme di essere; tale previsione dà attuazione a quanto previsto formalmente dall'art. 12, comma 1 del vigente Regolamento della biblioteca comunale e dell'archivio storico, come specificato dall'art. 2, comma 2, del documento Indirizzi, criteri e modalità per l'utilizzo degli spazi della sede centrale e della sezione ragazzi della biblioteca; in tali circostanze è consentita l'attività di vendita;
- oltre a proseguire nel sostegno delle iniziative in atto (Montagna libri, salone del libro, libreria del Festival dell'economia, Medita, Festa del libro trentino, che si integra con una rassegna dei libri trentini fuori edizione), si concorda di ricercare ulteriori modalità di valorizzazione del ruolo dei librai, sia con eventi dedicati, sia con iniziative puntuali (quali ad esempio la presenza di librai, a rotazione, presso lo spazio del Natale dei bambini o la possibile realizzazione di un evento annuale *ad hoc* in occasione della Giornata mondiale del libro o, ancora, una progettualità che possa accreditare Trento, città della conoscenza secondo le politiche pubbliche adottate dall'Amministrazione, come Città della bibliodiversità, della lettura e della conoscenza come bene comune); verrà inoltre ricercata un'intesa con le competenti strutture provinciali per valorizzare il ruolo delle librerie, oltre che dell'editoria locale e dell'editoria indipendente, in occasione di manifestazioni.

GRADO DI REALIZZABILITÀ E ORDINE DI PRIORITÀ

L'accordo è in vigore dal 2016.

PARTENARIATO

Possono aderire all'accordo tutte le librerie della città. Ad oggi vi fanno parte 9 librerie e 4 associazioni di categoria.

PRECEDENTI

Patti per la lettura.
Città che legge.

COSTI E RICAVI

Nessun onere è previsto in esito a questo accordo.

CRONOGRAMMA

L'intesa decorre dal 2016 e scade con la conclusione del mandato amministrativo.

Area D

LA FORMA DI GOVERNO DELL'AGENDA STRATEGICA

Ragioni e prospettive

Questa sezione, relativa ai dispositivi analitici formali per la gestione delle differenti fasi della programmazione, vale a dire del “ciclo di vita” dell'Agenda strategica, si articola in tre parti, riferite rispettivamente:

1. alle metodologie di accompagnamento, valutazione e gestione dell'Agenda strategica;
2. al rapporto fra l'Agenda stessa e gli strumenti di programmazione formalmente previsti dalla norma;
3. ai dispositivi analitici di indagine usati per inquadrare le tematiche e per formulare la strategia e per accompagnare il suo divenire nel tempo.

Una breve premessa discute il significato di concetti solo in apparenza privi di criticità, come quelli di implementazione e di valutazione, e le scelte organizzative proposte.

Che cosa vuol dire implementazione?

È stato detto che un piano strategico non si scrive: si fa. Abbiamo voluto rafforzare questo concetto parlando non di Piano, ma di Agenda strategica. Ciò significa mettere in evidenza un dato: ciò che si descrive è uno scenario futuro, uno stato finale, ma lo si descrive per realizzarlo, non per contemplarlo.

Chi abbia una esperienza anche minima di pianificazione sa bene che il passaggio “dal dire al fare” è uno dei principali motivi di preoccupazione (in realtà si tratta di un vero e proprio mal di pancia) per chi pianifica e un motivo di sfiducia (o di conferma della presunta inutilità) nei confronti dello strumento stesso da parte di chi ritiene – in questa fase storica sono in molti, per ragioni anche diverse – che di piani e di programmi, in fondo, se ne potrebbe fare a meno.

La pianificazione strategica ha in sé alcuni correttivi, alcuni anticorpi, rispetto alle forme più classiche di pianificazione.

Per prima cosa, i piani strategici sono **attivatori di relazioni**. Non è solo una questione di atteggiamento, di disponibilità al confronto: quando si trova un accordo sulla definizione di un problema, è più facile trovare una soluzione e cercare di metterla in atto. Pasqual Maragall, già sindaco di Barcellona, parlava, a questo proposito, di “biochimica” della costruzione del consenso. Il valore più autentico del piano strategico consiste nella capacità di costruire fiducia fra gli attori che vi prendono parte: ciò che più conta non è l'articolazione in assi, strategie, misure (attraverso, se vogliamo, quelli che Borges chiamava “gli incerti labirinti della ragione”), ma la possibilità di svilupparsi in maniera creativa anche secondo percorsi inattesi, generando “intelligenza diffusa”.

Inoltre, una volta adottato formalmente il piano non finisce: non viene affidato a tecnici, ad esperti, ad un'Amministrazione o ad un'organizzazione per essere “semplicemente” tradotto in pratica. L'approvazione di un piano strategico è, in questo senso, solo la conclusione di una fase di diagnosi e progettazione e l'avvio di una fase di operatività (anche se qualche volta è vero il contrario, nel senso che viene formalizzata una strategia emergenza che pre-esisteva), nella quale le intese raggiunte passano ad una fase di affinamento, di precisazione presso quegli stessi interlocutori che hanno raggiunto un'intesa preventiva. Il piano, in breve, permette non solo di condividere problemi e soluzioni, ma di perfezionare la loro fattibilità e di suddividere la loro realizzazione.

Questo tratto caratteristico permette di cogliere **un terzo aspetto cruciale** della pianificazione strategica: la sua **natura processuale**, cioè il suo essere un percorso, qualcosa che si trasforma. Il piano, dunque, può e deve adattarsi ai cambiamenti del contesto nel quale si colloca. È uno strumento elastico, che sa “imparare”, che accetta l'inatteso.

Da questi presupposti è possibile ricavare **due conseguenze molto concrete**: la necessità di **dedicare alla fase di traduzione operativa del piano strategico la medesima cura**, la medesima attenzione, la medesima convinzione con cui si sono affrontate le fasi diagnostica e progettuale; e l'opportunità di **non parlare tanto di implementazione** (quasi si trattasse di eseguire alla lettera procedure definite una volta per tutte), ma

piuttosto e più correttamente di “**manutenzione**” e di continua riproduzione del significato e dei contenuti della pianificazione.

Perché e come valutare?

La cultura amministrativa italiana, a lungo ostaggio del legalismo formale, ha iniziato, soprattutto dai primi anni Novanta, a confrontarsi con una domanda di prestazioni e di risultati. E, dunque, con un’esigenza di controllo. Ha però finito, spesso, per mettere l’accento quasi esclusivamente sui concetti di efficacia (la capacità di raggiungere gli obiettivi fissati) e di efficienza (la capacità di usare la minore quantità di risorse possibile per ottenere lo stesso risultato), senza interrogarsi adeguatamente sulle conseguenze effettivamente prodotte dal raggiungimento degli obiettivi, cioè sul loro impatto e sulla loro appropriatezza. In questo caso, non si tratta di controllare, ma di valutare, cioè di attribuire valore. Nella prospettiva della pianificazione strategica, **la valutazione è due volte importante**: prima di tutto perché fornisce elementi di giudizio sulla **realizzabilità** e sull’**impatto** degli obiettivi fissati; e poi perché deve **tenere conto di numerosi punti di vista**, cioè dei differenti valori, delle diverse percezioni, degli interessi particolari con cui si accostano al tavolo negoziale gli attori a vario titolo coinvolti nel processo di pianificazione.

In questo piano strategico, la valutazione è stata e dovrà essere condotta lungo l’intero percorso della pianificazione.

Una valutazione *ex ante* è stata effettuata **nella redazione delle schede relative alle singole misure**, che individuano puntualmente i punti di forza, le condizioni di partenza, il grado di realizzabilità e l’ordine di priorità, le dinamiche relazionali da attivare, la coerenza della misura rispetto agli indirizzi del piano, il confronto con esperienze paragonabili e riproducibili, la proiezione cronologica, gli eventuali costi e le possibili linee di finanziamento; si tratta, come si vede, dei fattori critici che giustificano la misura e indicano le condizioni sulle quali intervenire per realizzarla.

Questo è un primo passaggio. Al quale, come si è detto, devono seguirne altri due: accompagnare il piano strategico e valutarne l’impatto.

Accompagnare e valutare in itinere

L’analisi delle esperienze internazionali (e ormai anche nazionali) di successo evidenzia che l’accompagnamento della pianificazione strategica verso la sua dimensione operativa **ammette soluzioni anche molto diverse**. Tutte, in ogni caso, specifiche e costruite, per così dire, su misura del contesto e del percorso seguito nelle fasi precedenti. Schematizzando, è facile distinguere – fra le varie soluzioni possibili – forme di governo nelle quali le Municipalità giocano un ruolo forte da altre nelle quali la responsabilità è condivisa fra molti attori, forme nelle quali si attivano strutture deputate da forme nelle quali il governo del processo è affidato a dinamiche prettamente relazionali. In tutti i casi, **resta essenziale l’esigenza di mantenere aperta** (ed anzi di ampliare ulteriormente), nel corso della fase di attuazione, **la rete di relazioni** con i soggetti che hanno preso parte alle fasi precedenti o che, comunque, sono interlocutori necessari nel “montaggio” delle singole Misure. Questo per **un duplice motivo**: perché la loro **adesione** alla realizzazione della singola misura **non è**, di fatto, **obbligatoria**, ma deve nascere da un consenso interiorizzato; e poi perché è **inevitabile, oltre che opportuno, riattivare questi circuiti quando si tratti di aggiornare il quadro di riferimento** complessivo, di introdurre nuovi obiettivi o di modificare quelli già formulati.

Il dato fondamentale è, dunque, chiaro: l’implementazione del piano strategico non avviene “da sola”, non è una procedura amministrativa e non può essere considerata un compito meramente attuativo, ma rimane – esattamente come nelle fasi precedenti – una costruzione sociale, aperta a variazioni, integrazioni e smentite.

In concreto, è il caso di tenere presenti **quattro aspetti**.

Prima di tutto, il piano strategico è anche, per il soggetto che lo promuove, uno strumento di programmazione: è, per così dire, un indirizzo che si dà a sé stessi. Si pone, dunque, una prima questione molto operativa, che è quella della relazione fra il piano strategico e il sistema della programmazione di cui l’ente di appartenenza fa riferimento. Nel caso di un Comune, il sistema di bilanci e controlli. Ci torneremo.

In secondo luogo, è necessario tenere presente che la pianificazione strategica è, nella prospettiva che qui più ci interessa, uno strumento di *audience development*, cioè è uno strumento di costruzione e di promozione del valore; ma questa sua natura tocca, come si è visto, sfere di competenza di altri interlocutori. Per questo motivo è indispensabile, qualunque sia la configurazione finale che la forma di governo dell’Agenda potrà assumere, che la relazione con i diversi interlocutori sia esplicita e regolata possibilmente

da accordi formali (che potranno essere, in alternativa, l'adesione ufficiale all'Agenda e alle sue modalità di attuazione o la sottoscrizione di formali protocolli d'intesa).

La terza considerazione riguarda quella che abbiamo definito la biochimica delle relazioni: un autorevole osservatore ha sintetizzato nel paradosso fra la prossimità fisica e l'estraneità comunicativa di soggetti che operano in settori analoghi. Parlare di una città in rete, di una città che riesce a fare sistema vuol dire, allora, promuovere una **capacità di integrazione** – questo, certamente, un obiettivo strategico di grande portata – che ha in sé due significati: uno etico e uno programmatico. Sul piano etico, fare rete significa ritornare ad una delle idee-cardine della cultura qui assunta a base fondativa, che ci richiama al valore della prossimità, della mutualità, della reciprocità, della socializzazione degli obiettivi. Sul piano programmatico, il significato del fare rete è ben presente negli obiettivi e nelle misure di questo piano (che punta alla ricucitura del territorio, alla creazione di centralità, ai collegamenti, al rafforzamento della coesione, alle intese istituzionali e alle gestioni consortili, alle politiche di filiera, alla configurazione di specifici sottosistemi che “tengono assieme” l'identità stessa dell'offerta culturale e dei suoi singoli e concreti contenuti).

Infine, ma non per ultimo, va ricordato che, a differenza di altre situazioni che pure hanno prodotto esiti significativi, la dimensione partecipativa concretamente attivata nella costruzione delle Misure d questa Agenda è stata esemplare per adesione e per qualità degli esiti. Ha saputo dare un contributo di rilievo sia in termini di consenso che di intelligenza. Non è un dato scontato. È un valore sul quale si può costruire.

Per una valutazione “imparziale”

Le dimensioni da analizzare sono riportate in questa matrice, ripresa dall'approccio adottato da altre, precedenti esperienze del Comune di Trento, che individua e specifica le variabili da osservare.

| Dimensioni analizzate | | Specificazioni |
|-----------------------|----------------|---|
| <i>Coerenza</i> | <i>Interna</i> | Presenza/assenza di contraddizioni nel <i>mix</i> di misure |
| | | Significatività delle misure (grado di correlazione, adeguatezza e completezza) rispetto agli assunti fondamentali e agli indirizzi fissati dall'Agenda strategica |
| | <i>Esterna</i> | Grado di correlazione con le azioni intraprese dagli attori della città |
| | | Compatibilità con gli obiettivi e le politiche di altri livelli di governo |
| <i>Priorità</i> | | Percezione (consapevolezza) condivisa/divergente dell'importanza relativa degli obiettivi e delle misure da parte dei principali <i>stakeholder</i> (comunità professionale e referenti politici) |
| | | Equità (percezione condivisa/divergente rispetto all'uso delle risorse finanziarie) |
| <i>Efficacia</i> | | Rapporto tra risultati attesi e risultati effettivi (con l'accento sulla definizione e sull'aggiornamento dei risultati attesi) |
| | | Impatto dei risultati ottenuti |
| <i>Efficienza</i> | | Razionalità nell'uso delle risorse (non solo finanziarie) |
| | | Fattori di criticità (ostacoli al divenire del processo) |
| | | Individuazione di alternative (obiettivi o misure) |

Una scelta organizzativa

La valutazione proposta con la matrice precedente ha, in tutta evidenza, un peso molto inferiore rispetto ad una scelta strutturale, cioè alla scelta di come organizzare il governo delle dinamiche di attuazione dell'Agenda.

L'ipotesi organizzativa adottata in questo caso può essere riassunta in poche indicazioni.

Un primo passaggio è quello di rafforzare modalità e strumenti di condivisione con i principali *stakeholder*. Questa manutenzione, siamo al **secondo passaggio**, potrà articolarsi in *due momenti*: quello strettamente attuativo, per il quale la singola Misura sarà l'**unità minima di attuazione**, e quello di garanzia della **coerenza attuativa** dell'Agenda. Questo secondo aspetto potrà essere utilmente attribuito alla responsabilità direzionale del Servizio Biblioteca e archivio storico.

La coerenza dell'attuazione, da parte sua, presuppone che l'aggiornamento dell'Agenda comprenda anche il riallineamento dei suoi obiettivi e la promozione di momenti (pubblici) di confronto sullo scenario, ma anche

su temi di particolare attualità o urgenza, oltre che, ovviamente, degli strumenti normativamente codificati della programmazione comunale.

Infine, pare più che opportuno mantenere relazioni permanenti con le realtà italiane e internazionali che hanno avviato esperienze di pianificazione strategica per le Biblioteche e, in particolare, con il gruppo di lavoro costituito presso AIB.

2. Atti di programmazione

Valgano qui solo un paio di doverose precisazioni.

Da una parte, è il caso di ricordare che la pianificazione strategica nasce anche dalla constatazione che un Comune, esercitando le proprie funzioni, intercetta esigenze e, soprattutto, obiettivi il cui perseguimento non rientra (o non rientra esclusivamente) nelle proprie competenze amministrative. Ne deriva che un'Amministrazione municipale non può affrontare queste esigenze con attitudine autoritativa né con le risorse finanziarie, umane e strumentali che ha a propria disposizione, ma deve attivare forme di interlocuzione centrate su scenari chiari e condivisi e su obiettivi specifici.

Inoltre, va rilevato che, sebbene lo strumento del piano strategico rientri, formalmente, fra le competenze del Consiglio comunale²⁷, in questo caso i contenuti dell'Agenda strategica sono già formalmente previsti negli strumenti della programmazione municipale, ad eccezione di poche Misure che sono, invece, spunti per possibili approfondimenti e per eventuali, conseguenti indirizzi politici, costituendo, in questo senso, una loro rivisitazione in chiave olistica e una esplicitazione di natura metodologica.

Per i riferimenti agli strumenti di programmazione e alle indagini **si rinvia**, per semplicità redazionale, **ai relativi link**.

<https://www.comune.trento.it/Comune/Documenti/Programmazione-e-bilanci/Programmazione/DUP-Documento-unico-di-programmazione/DUP-2019-2021>

<https://www.comune.trento.it/Aree-interne/Programmazione-e-controllo-di-gestione/Piano-esecutivo-di-gestione/Piano-esecutivo-di-gestione-2019>

<https://www.comune.trento.it/Comune/Documenti/Programmazione-e-bilanci/Bilanci/Bilanci-di-rendicontazione/Rapporti-di-gestione/Rapporto-di-gestione-2017>

<https://bibcom.trento.it/Organizzazione/Documenti/Carta-dei-servizi>

3. Dispositivi analitici di indagine

Anche in questo caso, per i riferimenti agli strumenti di programmazione e alle indagini si rinvia, per semplicità redazionale, al **link** del sito della BCT dove sono riportati diversi documenti qui richiamati. Per l'indagine di qualità il rinvio è al **link** del sito internet del Comune di Trento.

<https://bibcom.trento.it/Organizzazione/Dati-studi-e-ricerche/Studi-e-ricerche>

<https://www.comune.trento.it/Aree-tematiche/Qualita-totale/Ascolto-dei-cittadini/Indagini-di-customer-satisfaction>

²⁷ Questo è vero per la Regione autonoma Trentino-Alto Adige, in base alla normativa in materia di ordinamento dei comuni e, nello specifico, all'art. 43, comma 3, lett. b) del vigente Codice degli enti locali (L.R. 03/05/2018, n. 2).

Tavola sinottica

| Aree strategiche | Assi strategici | Misure |
|---|---|--|
| A. Biblioteca Digitale Trentina | 1. <i>Literacy</i> digitale | 1. <i>Upgrading</i> delle competenze |
| | | 2. Prestito digitale |
| | | 3. Usi civici digitali: un approccio pubblico e critico all'innovazione. Patti di collaborazione: InformAzioni e CoderDolomiti. Rapporti con la Scuola |
| | 2. Offerta di contenuti in pubblico dominio in formato digitale | 4. Prosecuzione del progetto "Del Concilio" |
| | | 5. I progetti Wikimedia |
| | | 6. Digitalizzazione e analisi dei documenti di edilizia privata e pubblica dell'archivio storico (progetto "Le città visibili") |
| | 4. Comunicazione e <i>social media</i> | 7. Attivazione di un nuovo sito internet istituzionale e proiezione della BCT sui <i>social media</i> |
| B. La responsabilità sociale della biblioteca | 1. La conoscenza come bene pubblico | 8. Il ruolo della biblioteca nell'epoca della post verità: il progetto <i>Public Health Literacy</i> |
| | | 9. Quale interpretazione della contemporaneità? Valorizzare le competenze diffuse, soprattutto dei ragazzi e dei giovani |
| | | 10. Verso una biblioteca di prossimità: l'esperienza di Madonna Bianca |
| | 2. La biblioteca come servizio a base culturale | 11. Diritti di cittadinanza: la popolazione immigrata. |
| | | 12. Diritti di cittadinanza: le domande anomale. Verso una funzione di segretariato sociale |
| | | 13. Bisogni educativi speciali: accordo con l'associazione Periscopio per bambini e ragazzi dislessici |
| | | 14. Accordo con APSS/Muse/Conservatorio per azioni nel reparto pediatrico di Protonterapia |
| | | 15. <i>Gaming</i> : accordo con associazione Ludimus |
| | 3. L'apertura a spazi di libertà | 16. La gestione del disordine |
| | 17. Verso un nuovo soggetto giuridico? | |
| C. Sistemi bibliotecari | 2. Localizzazioni | 18. Ricomporre o scomporre? La biblioteca "fuori di sé" |
| | | 19. La nuova sede periferica di Clarina |
| | 3. Reti di biblioteche | 20. Nuovi dispositivi per nuove interdipendenze: gli accordi con il Sistema bibliotecario di Ateneo, con la Biblioteca Tartarotti di Rovereto e con altri interlocutori istituzionali |
| | 4. Valorizzazione delle competenze | 21. Intese formalizzate con il Dipartimento di lettere e filosofia per la gestione della Biblioteca austriaca e lo svolgimento di docenze da parte del personale della BCT. Reti di collaborazioni fra strutture e con enti diversi (Scuola, strutture interne |

| | | |
|----------------------------------|---|---|
| | | dell'Amministrazione) |
| | 5. La città che legge | 22. Protocollo d'intesa Comune / librai |
| D. Dispositivi analitici formali | 1. La forma di governo dell'Agenda strategica | Che cosa vuol dire implementazione? |
| | | Perché e come valutare? |
| | | Accompagnare e valutare <i>in itinere</i> |
| | | Per una valutazione imparziale |
| | | Una scelta organizzativa |
| | 2. Atti di programmazione | DUP |
| | | PEG |
| | | Rapporto di gestione |
| | | Regolamento della biblioteca comunale e dell'archivio storico |
| | | Carta dei servizi |
| | | Carta delle collezioni |
| | 3. Dispositivi analitici di indagine | L'indagine sull'utenza straniera |
| | | Il profilo dell'utenza di MLOL |
| | | Analisi sul gradimento del patrimonio bibliografico di saggistica |
| | | Indagini di <i>customer satisfaction</i> |
| | | Cfr. "La Biblioteca dei Tartari" |
| | | Cfr. "La Biblioteca sociale" |
| | | |
| | | |