

ne; il rischio viene evitato attraverso il continuo rinnovo del patrimonio librario e una immediata risposta alle richieste espresse dagli utenti. Il costante richiamo alla biblioteca, tramite la presentazione di cataloghi, bollettini, bibliografie, fa apparire il patrimonio librario del punto prestito solo come un assaggio di una biblioteca più vasta e tutta potenzialmente disponibile.

Da non sottovalutare è il ruolo di informazione e promozione che gli utenti dei punti prestito svolgono nei confronti di altri utenti potenziali. Nei negozi di parrucchiere, ad esempio, un ruolo di primaria importanza viene rivestito dall'esercente, che si assume l'intero onere della gestione del servizio, vestendo i panni dell'"operatore culturale". A questo proposito si parla di circolarità dell'informazione tra clienti del negozio e operatori della biblioteca, attraverso l'esercente, che si fa portavoce delle richieste degli utenti, informa, sensibilizza, consiglia. Le funzioni di "operatore culturale" rivestite dai titolari dei negozi consistono dunque nel pubblicizzare l'iniziativa, sensibilizzare la clientela sull'utilità del servizio, informarla sui libri disponibili, sollecitare le richieste dei clienti, commentare le letture nel momento in cui il libro viene restituito, pubblicizzare i libri più apprezzati, curare la registrazione dei prestiti sull'apposita scheda, informare la biblioteca sulle specifiche richieste e sulle preferenze del pubblico, avanzare personali suggerimenti e infine riferire eventuali critiche degli utenti.

Per il *pubblico debole* è più facile avvicinarsi a un punto prestito, dove sono ridotte al minimo le barriere burocratiche che caratterizzano ancora molte biblioteche. Il compito dell'operatore è quello di rendere consapevoli bisogni culturali inespressi, dimostrando che la lettura non è una pratica astratta, ma

può entrare a far parte della vita di ognuno di noi, rispondendo a bisogni e interessi concreti. Non tutti coloro che si avvicinano al punto prestito sono intenzionati ad usufruire del servizio; spesso si avvicinano per semplice curiosità, e a volte affermano, con tono di sfida, di non leggere e di non aver mai frequentato la biblioteca. L'operatore ha allora il compito di informare dell'esistenza di un'istituzione pubblica, la biblioteca, in grado di rispondere ai bisogni informativi di tutti i cittadini. La filosofia generale della biblioteca è non "terrorizzare" i potenziali utenti: gli avventori non vengono sollecitati ma attesi. La biblioteca non si pone come un missionario nei confronti dell'infedele da convertire, ma vede nel pubblico dei cittadini che possono leggere, ma che possono anche scegliere (legittimamente) di non leggere. La biblioteca modula così i suoi interventi in base al tipo di utente che si trova di fronte, e adotta per il pubblico più debole un approccio *soft*.

Innanzitutto riduce al minimo le barriere burocratiche; al nuovo utente non viene richiesta la carta d'identità (eppure non si hanno casi di libri persi a causa di utenti che hanno declinato false generalità!), i tempi di sollecito sono molto più lunghi rispetto a quelli stabiliti nella biblioteca centrale, ed inoltre si lascia aperta la possibilità di prendere in prestito tutti i libri desiderati, senza alcun limite numerico. Questi elementi di *deregulation* hanno come contropartita la perdita di alcuni volumi (circa una ventina l'anno, su un movimento di circa 17.000 prestiti), soprattutto nel caso dei negozi di parrucchiere, dove la scheda personale dell'utente è sostituita da una unica scheda intestata all'esercente, sulla quale gli utenti appongono la firma vicino al titolo del libro preso in prestito. Un'altra strategia di avvicinamento è costituita dall'utiliz-

zazione delle novità bibliografiche come richiamo per i potenziali nuovi utenti (*libri-civetta*). Nella scelta dei volumi destinati ai punti prestito si presta particolare attenzione ai libri con le copertine esteticamente più invitanti. Presso il punto prestito della Coop si è cercato di catturare l'attenzione dei potenziali lettori dando in prestito anche le videocassette, mentre all'ospedale sono stati messi a disposizione dei degenti libri scritti a caratteri grandi e audiolibri. Da non sottovalutare inoltre la possibilità di toccare, sfogliare, consultare facilmente i libri, nonché l'attenzione particolare posta nel rispondere con la massima tempestività alle richieste dei lettori dei punti di prestito.

La distribuzione ineguale dell'accesso all'informazione, i bassi livelli di istruzione, i diffusi fenomeni di analfabetismo di ritorno mantengono in Italia la stragrande maggioranza della popolazione lontana dalla pratica della lettura. Le disuguaglianze nel consumo delle occasioni culturali, l'emarginazione sociale che questa estraneità tende ad amplificare sono all'origine di quella cumulazione di esclusioni che vanifica l'esercizio dei diritti di cittadinanza. Tutti questi elementi sono esterni alla biblioteca e ad essa possono anche rimanere estranei; la biblioteca può limitarsi a perseguire obiettivi di mera efficienza, occupandosi nel modo migliore di chi sta "dentro", e non ponendosi il problema di chi rimane "fuori". Ma qual è il ruolo della biblioteca pubblica nell'era del karaoke? Quali strategie attivare di fronte al fenomeno della estraneità/impermeabilità alla lettura, che diventa diffidenza e ostilità dichiarata, ogni volta che la pratica del leggere viene caricata di connotazioni negative? Il sistema di distribuzione stellare del libro è una delle possibili risposte a queste domande. ■