

**Paola Maddaluno**

*L'uso delle nuove tecnologie:  
dal virtuale al pragmatico,  
l'esperienza della biblioteca Luca Pacioli*

*Lo scenario*

L'era delle nuove tecnologie ha aperto scenari innovativi sia nell'organizzazione della società che nelle relazioni umane. I sociologi descrivono l'attuale stato dell'arte come l'avvento di una vera e propria rivoluzione industriale in cui tutto è in movimento e in cambiamento. La facilità delle comunicazioni ha determinato una società liquida in cui non è facile fare delle previsioni sia sui risultati elettorali che sugli esiti dei cambiamenti stessi. Internet, nato all'inizio come uno strumento ristretto, si sviluppa in un primo momento in quei paesi, come in Canada e in Australia, dove le grandi distanze sono di ostacolo alle relazioni, o dove le difficoltà climatiche, per esempio nei Paesi Scandinavi, rendono difficili le comunicazioni. In Italia la rete trova un suo alleato nella pregressa esistenza del codice fiscale che diventerà la chiave di accesso per moltissimi servizi on-line, anche se l'utilizzo della stessa si afferma leggermente in ritardo rispetto ai principali Paesi UE. Ovviamente Internet, rivoluzionando le comunicazioni, offre vantaggi anche economici, diminuisce il costo della

*compliance* e promuove lo sviluppo del commercio elettronico,<sup>1</sup> che diviene una leva strategica dell'economia.

La rete nel suo prorompere crea una nuova gestione della conoscenza in cui i flussi sono veloci e abbondanti, ma non sempre veritieri e attendibili. Il navigatore nel web ha difficoltà ad orientarsi ed a tenere la bussola che lo conduce a volte in realtà nuove e sconosciute. L'ulteriore sviluppo dei social network contribuisce a creare delle *community* e degli *influencer* che sfuggono ai consueti monitoraggi.

Misurare l'impatto di un simile tessuto connettivo è una impresa articolata e complessa; tuttavia la prima osservazione da fare concerne la necessità dell'aggiornamento e di una fase di apprendimento costante proprio perché si è di fronte ad un ambiente mutevole e in continua evoluzione.

Gli stimoli che la mente umana riceve sono talmente numerosi che per assurdo non dovremmo mai smettere di essere vigili e ricettivi, e non sempre riusciamo a gestire tutte queste informazioni; inoltre più frequentemente di quanto dovrebbe accadere, certe informazioni si perdono senza preavviso.

L'Italia, come abbiamo detto, si è mobilitata e accetta la sfida a colpi di bit. Le amministrazioni pubbliche si dotano innanzitutto di un sito web per avvicinare il cittadino che ora diventa l'utente di un sistema incentrato sulle sue esigenze. Con l'emanazione della l. n.150/2000 che disciplina le attività di informazione e comunicazione nel settore pubblico e nel 2005 l'adozione del codice dell'amministrazione digitale (CAD) creano i presupposti giuridici nella gestione dell'*e-government* ossia di nuove funzionalità che interconnesse fra loro creano un flusso di comunicazione bidirezionale sia con i cittadini sia con gli operatori del mercato. In poco tempo il passaggio dall'*e-government* all'*e-governance* è il risultato di una volontà politica che vede nelle nuove tecnologie una risorsa proficua e fruttuosa.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Maddaluno 1999.

<sup>2</sup> Maddaluno 2010.

### *La biblioteca centro di formazione*

La percezione di questo ambiente in continua evoluzione ha condotto a rivedere le fasi di crescita dell'essere umano. Nelle generazioni precedenti le fasi di vita di un individuo erano suddivise in tre periodi: quello dell'apprendimento, quello del lavoro e quello del riposo, ovvero la quiescenza. Oggi, considerato l'imprescindibile utilizzo delle nuove tecnologie in quasi tutti gli aspetti della vita, la fase dell'apprendimento si sviluppa per l'intero vissuto e considerata l'ingerenza che le nuove tecnologie hanno nel mondo del lavoro, riorganizzandolo e trasformandolo, le fasi del lavoro e della quiescenza, non sono più così separate ma anche loro interconnesse come in una osmosi.

La gestione della conoscenza e dell'apprendimento diventa predominante e non a caso il Convegno delle Stelline del 2007, fu dedicato al ruolo della formazione in e con le biblioteche.<sup>3</sup> Le biblioteche, da sempre depositarie di cultura, diventano snodo nevralgico della formazione: si parla di biblioteche nella formazione o di formazione nelle biblioteche, la biblioteca diventa un luogo privilegiato di ricerca dell'informazione, si sviluppano le abilità di competenza informativa ovvero dell'*information literacy*.

Da sempre i bibliotecari sono abituati a mettere in ordine dati e riferimenti, i loro cataloghi cartacei per autore, titolo o materia sono da considerarsi come dei veri e propri motori di ricerca tramite i quali l'utente arriva alle fonti. Il bibliotecario è in grado non solo di ricercare, ma di trovare notizie attendibili e veritiere ed è abituato per forma mentis a non fermarsi in superficie ma a perseverare nella ricerca dell'informazione. Pertanto il lettore trova in biblioteca un luogo perfetto per formarsi e fare formazione e che può accompagnarlo in tutte le diverse fasi dell'età durante un apprendimento di tipo continuo.<sup>4</sup>

La percezione di un luogo come non solo depositario di conoscen-

---

<sup>3</sup> Convegno *Biblioteche & formazione. Dalla information literacy alle nuove sfide della società dell'apprendimento*, Milano, 15 e 16 marzo 2007.

<sup>4</sup> Di Domenico 2015.

za ma capace di offrire un servizio di gestione della conoscenza implica la necessità di misurarlo nella sua efficacia qualitativa e nella sua efficienza quantitativa.

Una visione nuova che ci porta alle moderne analisi di *customer satisfaction*, in cui l'utente è il fulcro di un servizio e di conseguenza esprime il suo grado di soddisfazione.

Quindi, da una parte un mondo che grazie alle nuove tecnologie ci sommerge di informazioni, a volte disordinate poco coese e coerenti,<sup>5</sup> dall'altra vi sono dei professionisti come i bibliotecari che da sempre sono abituati a gestire le informazioni catalogandole e classificandole.

Questo è quello che si immagina e ci si aspetta dall'attività della biblioteca che si afferma durante una rivoluzione industriale causata dall'avvento delle nuove tecnologie.

### *Il nuovo linguaggio ovvero il non linguaggio*

In questo nuovo assetto delle cose anche la parola inizia a scomparire, in alcuni sistemi moderni di biblioteca con una tessera e un RFID si può arrivare a fare anche un prestito senza mai parlare con un bibliotecario, l'utente in questo nuovo scenario si muove autonomo ma sempre più solo.

Tuttavia «le parole non ci legano solo al passato, non ci sono preziose solo nel presente. Anche ci aprono porte verso il futuro»<sup>6</sup> sono strettamente interconnesse con la memoria e i progetti futuri. È quindi difficile immaginare la vita di un essere umano senza l'uso della parola.

Nella recente opera della Treccani<sup>7</sup> dedicata all'Europa vi è un capitolo dedicato alla mancanza della parola. Grazie alla messaggistica si è smesso di parlare e si è sviluppato una sorta di linguaggio chiamato

<sup>5</sup> Teti 2012, p. 192.

<sup>6</sup> De Mauro 2002, p. 34.

<sup>7</sup> Maffei 2019.

*globish* che ci porta a rimuovere anche l'uso della lingua nazionale. L'avvento della globalizzazione ci conduce lontano dalle nostre origini e radici, è lecito domandarsi in questa fuga dalla parola nonché della lingua che cosa accadrà alla cultura e all'aggiornamento?!

Ecco che le biblioteche possono contribuire a stimolare il ritorno allo studio e all'apprendimento. Le persone con la perdita della parola diventano sempre più sole e hanno bisogno di ritrovarsi e di respirare un'atmosfera di cultura.

Non è detto che ogni volta che si entri in biblioteca si è determinati a prendere in prestito un volume, questo avrebbe un impatto di facile misurazione quantitativa, ma ci si può recare in biblioteca alla ricerca di una identità culturale, siamo in questo caso di fronte ad un impatto di tipo qualitativo, più difficile a misurarsi.

Come si è detto, con le nuove tecnologie, il mondo degli adulti deve continuare ad apprendere e spesso vuole uscire dalla solitudine in cui la mancanza del linguaggio ci ha indotto.

I giovani, che sono dei nativi digitali, invece possono imparare la bellezza della parola e della lingua recandosi in una biblioteca che offre uno spazio gratuito dedicato allo studio e alla lettura.

Il fenomeno delle sale letture viste solo come luoghi di studio, è a volte criticato dai bibliotecari stessi che vedono diminuire l'importanza della collezione della biblioteca. Ma di fronte all'esigenza di ritrovarsi e di avere un luogo per incontrarsi e aggregarsi le biblioteche devono rallegrarsi di una utenza che ha ancora necessità di contatti fisici e non virtuali da cui scaturisce la riscoperta dell'uso della parola.

In biblioteca alla ricerca della parola e della lingua, una nuova visione nell'era delle nuove tecnologie.

### *La promozione della lettura: il maggio dei libri*

In questo contesto ogni biblioteca è ancora più motivata nel promuovere attività per stimolare la lettura nell'ambito di iniziative autonome o organizzandole in contesti più ampi.

La biblioteca Luca Pacioli è la biblioteca del Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato, e considerato, che svolge la sua attività in una Istituzione che nel 2019 compie i 150 anni e che quindi gode di una grande tradizione, ha preferito contestualizzare le sue iniziative culturali per riferirsi meglio.

Le iniziative organizzate sono a volte collegate anche a grandi eventi dell'istituzione stessa e una delle iniziative esterne a cui ha frequentemente aderito è il maggio dei libri che è organizzato dal Centro per il Libro e la Lettura, organismo del Ministero per i Beni Culturali. Infatti in occasione della giornata mondiale UNESCO del libro e del diritto d'autore, celebrata il 23 aprile, il CEPELL organizza una serie di attività volte a sottolineare il valore della lettura quale elemento chiave della crescita personale, culturale e civile.

Tutti gli attori che possono promuovere la lettura come biblioteche, scuole etc. sono invitate a partecipare con proprie iniziative e progetti che possono essere registrati in una apposita banca dati, inoltre il CEPELL offre materiale di promozione e sostiene l'iniziativa anche sui *social network*. È anche prevista una premiazione per i progetti più belli, creativi e innovativi.

Il motivo per cui la Biblioteca Luca Pacioli ha voluto aderire nel 2018 al maggio dei libri è legato ad uno dei temi proposti.

Infatti uno dei temi proposti s'intitolava: "Dimmi come parli e ti dirò chi sei" è, ben più che un modo di dire, il senso più autentico della conoscenza di una lingua. Non solo strumento di comunicazione, essa rivela la nostra visione del mondo, il nostro stile di vita, plasma la realtà e ne modifica valori e significati.

Quest'ultimo tema ben si contestualizzava all'avvento delle nuove tecnologie non solo nella vita dei cittadini ma anche della stessa istituzione della Ragioneria Generale dello Stato che utilizza i vantaggi della tecnologia per avvicinarsi ai cittadini/utenti da moltissimo tempo.

Come fa una biblioteca, che si sviluppa all'interno di una istituzione così antica ma anche molto moderna allo stesso tempo, ad affermare la sua esistenza, a promuovere la lettura e l'uso della lingua

considerato che per conseguire i risultati contabili vi è spazio solo per la tecnica?

Questa sfida rappresenta la quotidianità di una biblioteca sospesa in una realtà in cui è sempre necessario conseguire performance tangibili e pragmatiche e non è possibile comunicare contenuti che non abbiano valore istituzionale.

Eppure tutte le biblioteche possono trarre vantaggi e ottimizzare strategie in qualunque contesto. In una piccola realtà è necessario giustificare le attività dimostrando i vantaggi per la comunità, in un contesto istituzionale è necessario dimostrare l'impatto che la biblioteca stessa possa avere sulla istituzione e che i suoi obiettivi siano compatibili con le attività lavorative.

### *La Biblioteca in trasformazione: la biblioteca Luca Pacioli*

In questo contesto lo sviluppo della Biblioteca Luca Pacioli ha seguito l'avvento delle nuove tecnologie.

La prima grande trasformazione che è avvenuta ha coinvolto la sua organizzazione logistica. Nell'era della comunicazione si è decisa una grande ristrutturazione, la biblioteca ha rinunciato ai suoi spazi dove erano presenti gli scaffali aperti e sono state ricavate delle Sale modernissime che permettono di trasmettere gli eventi della Ragioneria Generale dello Stato anche in streaming. Questa area ha dato vita al cosiddetto Polo Multifunzionale RGS, oggetto anche di visite di interesse architettonico.

Nel 2006 alla riapertura della biblioteca, che precedentemente si chiamava semplicemente biblioteca tecnica della Ragioneria, si è deciso di darle anche un nome collegato con la grande tradizione italiana ossia il religioso/scienziato Luca Pacioli, ma nonostante questo nome del passato la biblioteca che si aveva di fronte era modernissima.

I libri sono stati messi in un magazzino sotto la biblioteca collegato alla biblioteca stessa con un sistema robotizzato che permette la con-

segna del volume tramite un robot che spinge lo scaffale con il libro richiesto al piano della biblioteca.

Il suo catalogo presente sulla Intranet è diventato interattivo: è possibile per l'utente prenotare un volume o scrivere dei suggerimenti sugli acquisti e iscriversi ad una newsletter che segnala le nuove accessioni direttamente dalla propria postazione di lavoro.

Questa rivoluzione di non spazio è percepita con stupore ma diventa oggetto di applicazione di nuove strategie. Se la biblioteca è diventata virtuale rendiamo ancora più interattivo il suo catalogo inserendo gli indici di tutti i suoi volumi.

Se è sparito lo scaffale aperto, incoraggiamo l'utilizzo della Sala Lettura che completamente rinnovata offre una visione dall'alto delle volte del Polo Multifunzionale RGS.

Se la biblioteca è diventata virtuale utilizziamo anche la piattaforma di e-learning della Ragioneria denominata Campus RGS<sup>8</sup> in cui ricaviamo una sezione dedicata alla biblioteca in cui sono pubblicate news, bibliografie e copertine dei nuovi acquisti con i relativi indici, in pratica la biblioteca diventa "virtuosamente" virtuale.

In ultimo se l'utilizzo del catalogo interattivo e della mancanza dello scaffale aperto interferisce sull'uso della parola scegliamo di aderire al progetto Maggio dei Libri del 2018 e promuoviamo la scrittura e l'uso della parola stessa.

### *Il progetto sospeso tra virtuale e pragmatismo*

La biblioteca quindi propone ai suoi utenti di prendere in prestito un volume e di scrivere una recensione. L'iniziativa, autorizzata dal Ragioniere Generale dello Stato, prevede una apposita campagna di comunicazione e soprattutto le recensioni saranno pubblicate sulla pagina di Campus RGS.

---

<sup>8</sup> Maddaluno 2017.



La biblioteca dà delle indicazioni inerenti il numero delle parole e il termine di presentazione delle stesse e alla fine arrivano 5 recensioni. Le recensioni, che sono pubblicate su campus RGS, diventano una bussola orientativa per il lettore che, non avendo più il modo di visionare uno scaffale, può essere guidato nella sua scelta in uno spazio virtuale.

Gli utenti che partecipano sono gratificati non solo con la pubblicazione delle recensioni ma con una *e-mail* di ringraziamento e soprattutto con un invito ad un incontro in biblioteca in cui si conoscono, possono dare dei suggerimenti per gli acquisti della biblioteca e esprimono anche le loro aspettative per migliorare il servizio.

Il percorso che si è condotto potrebbe essere così ricostruito in un contesto di tipo virtuale (una biblioteca senza scaffale), si utilizza uno strumento virtuale come la pubblicazione su una piattaforma di e-learning per arrivare ad un incontro fisico in cui la parola e l'uso della scrittura ci conducono all'uso della lingua e comportano la rottura con la solitudine dell'era dell'attuale rivoluzione industriale.

Questa esperienza peculiare conduce a riflettere sui tutti i possibili vantaggi che si possono avere dall'uso delle nuove tecnologie nelle biblioteche e ad ulteriori utilizzi e sviluppi e relative sinergie.

## Bibliografia

- De Mauro 2002 = Tullio De Mauro, *Prima lezione sul linguaggio*, Roma-Bari, Laterza, 2002, p. 34.
- Di Domenico 2015 = Giovanni Di Domenico, *Un'identità plurale per la biblioteca pubblica*, «AIB Studi», 55 (2015) n. 2, p. 235-246.
- Maddaluno 1999 = Paola Maddaluno, *Aspetti fiscali del commercio elettronico*, «Tributi», 34 (1999), n.1, p. 65-79.
- Maddaluno 2010 = Paola Maddaluno, *L'e-government nell'Ue: le conferenze e le best practice*, «Rivista di studi politici internazionali», 77 (2010), n. 2, p. 239-251.
- Maddaluno 2017 = Paola Maddaluno, *La mancanza dello scaffale aperto e l'impatto sull'utenza*, in *I mille volti della qualità in biblioteca: una giornata di studio*, a cura di Maria Rosaria Califano e Maria Senatore Poliseti; presentazione di Giovanni Di Domenico, Roma, AIB, 2017, p. 101-110.
- Maffei 2019 = Lamberto Maffei, *La fuga della parola*, in *Europa*, vol. 2, *Le sfide della scienza*, Roma, Enciclopedia Treccani, 2019, p. 393-492.
- Teti 2012 = Antonio Teti, *Il potere delle informazioni*, Milano, Gruppo 24 ore, 2012, p. 192.

## Abstract

L'avvento delle nuove tecnologie ha trasformato l'organizzazione della Pubblica Amministrazione anche in Italia che si è rinnovata offrendo servizi on-line e ha migliorato la comunicazione con l'utenza. Allo stesso tempo anche il concetto di formazione è mutato e oggi si parla di formazione continua necessaria per rimanere sempre aggiornati. Anche le biblioteche si adeguano a questi cambiamenti e alle sfide di questa nuova rivoluzione industriale. In questo scenario in mutazione si descrive l'esperienza della Biblioteca Luca Pacioli che subisce nel 2006 un cambiamento radicale e nonostante questo riesce con adeguate strategie a stimolare la lettura e l'uso della lingua e a rimanere un organismo in crescita. La biblioteca, pur vedendo la riduzione del suo spazio logistico e la perdita dello scaffale aperto, riesce mediante un magazzino robotizzato, un catalogo interattivo, una piattaforma di e-learning, un ambiente elegante a essere competitiva offrendo ai suoi lettori un percorso che partendo dal tangibile diventa virtuale e viceversa. L'invito ai suoi utenti di prendere in prestito un volume e a scrivere una recensione è ben accolto dai suoi lettori che accolgono l'iniziativa in maniera positiva. Le recensioni pervenute sono pubblicate sulla piattaforma di e-learning. È questa una forma di rinascita e apprezzamento dell'uso della lingua.

scaffale aperto; e-learning; promozione della lettura

*New technologies have transformed the organization of Public Administration in Italy. Innovations include online services and improved communication with users. Concurrently the concept of formation has changed. Today continuing professional development is vital to ensure that the sector's human capital remains abreast of innovative work practices and technologies. Libraries are adapting their services to an ever evolving environment, taking on the challenges of the information revolution. The Luca Pacioli Library un-*

*derwent radical change, eliminating open shelving in 2006. Its adaptive strategies have succeeded in inspiring reading and knowledge creation, and its continuing growth demonstrates its importance in this context. Despite the space reduction and loss of open shelving, thanks to the automated robotic retrieval system, interactive catalog, e-learning platform and elegant space, readers' information seeking journeys pass from the tangible to the virtual and vice versa. Users have participated enthusiastically in the initiative which asks them to write a review of the book they have borrowed. Published on the e-learning platform, these reviews demonstrate continual commitment to and appreciation of language use.*

*Open-shelf; e-learning; reading promotion*