



# Rinegoziare la fiducia nelle istituzioni. Trasparenza e accesso alle informazioni e ruolo delle biblioteche

IFLA STORIES

IFLA Trend report 2024 - Trend n. 3: Rinegoziare la fiducia

6 giugno – 2025 (webinar)

**Chiara Carlucci - DFP**

# La fiducia

---

*fidùcia* s. f. [dal lat. fiducia, der. di fidere «fidare, confidare»] (pl., raro, -cie). –  
1. Atteggiamento, verso altri o verso sé stessi, che risulta da una valutazione positiva di fatti, circostanze, relazioni, per cui si confida nelle altrui o proprie possibilità, e che generalmente produce un sentimento di sicurezza e tranquillità

La fiducia, come l'empatia, non si ricostruisce con un algoritmo o una policy, ma con relazioni, contesto, linguaggio e cura.

Ogni volta che accompagniamo una persona nella ricerca di un'**informazione corretta**, stiamo instaurando un **rapporto fiduciario**.

# Ricordiamoci chi sono i bibliotecari

Il Portale delle Professioni INAPP costituisce

una risorsa conoscitiva per coloro che vogliono comprendere la natura e le evoluzioni delle professioni e del mondo del lavoro.

Nel nostro caso illustriamo quali sono le competenze possedute dai professionisti che si occupano di informazione e che confermano tutti gli aspetti diversificati della professione che sperimentiamo ogni giorno



Home » Strumenti

## Strumenti

### Portale professioni



Sezione contenente le informazioni che riguardano il mondo delle professioni e del lavoro che permette all'utente di orientarsi anche attraverso strumenti personalizzabili

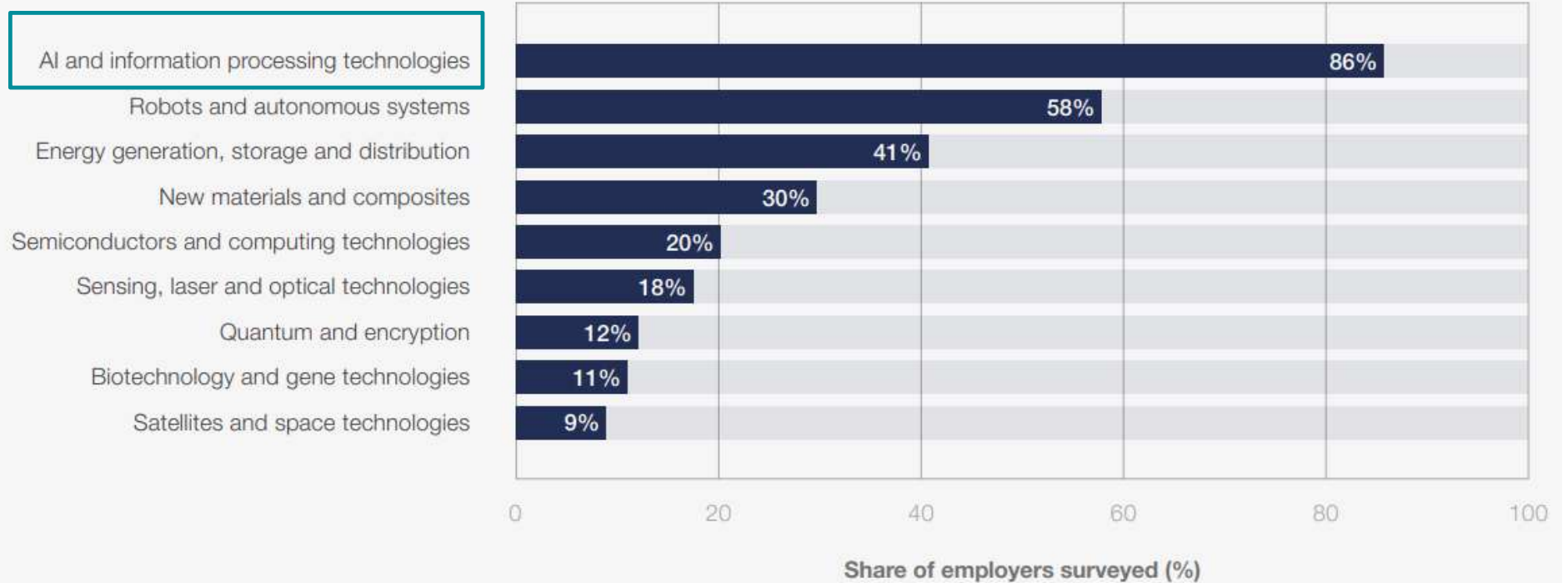
# Scenario



FIGURE 1.2

## Technology trends driving business transformation, 2025-2030

Share of employers surveyed that identify the stated technology trend as likely to drive business transformation



Source

World Economic Forum, Future of Jobs Survey 2024.

## Ricordiamoci dove sono i bibliotecari

---

«In Italia ci sono oltre 8.000 biblioteche pubbliche, una rete capillare che può raggiungere anche le aree più periferiche.

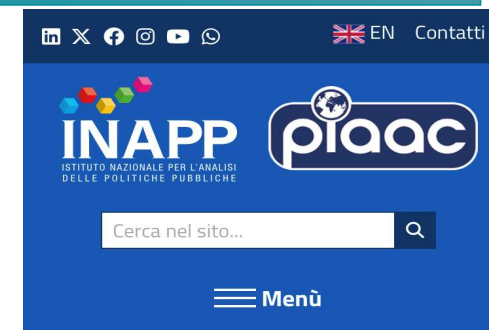
Se ben sostenute, possono diventare presidi culturali e civici che rappresentano concretamente l'impegno dello Stato per il benessere dei cittadini»



# Ricordiamoci chi sono gli utenti

Una rilevazione statistica campionaria che si chiama PIAAC e che coinvolge la popolazione adulta di 16-65 anni ci dice quali sono le competenze di base possedute dagli adulti.

La mappa interattiva ci consente di visualizzare i territori dove sono attive le biblioteche in un'ottica che incrocia le aspettative/esigenze degli utenti di quei territori.



Home » PIAAC – Programme for the International Assessment of Adult Competencies

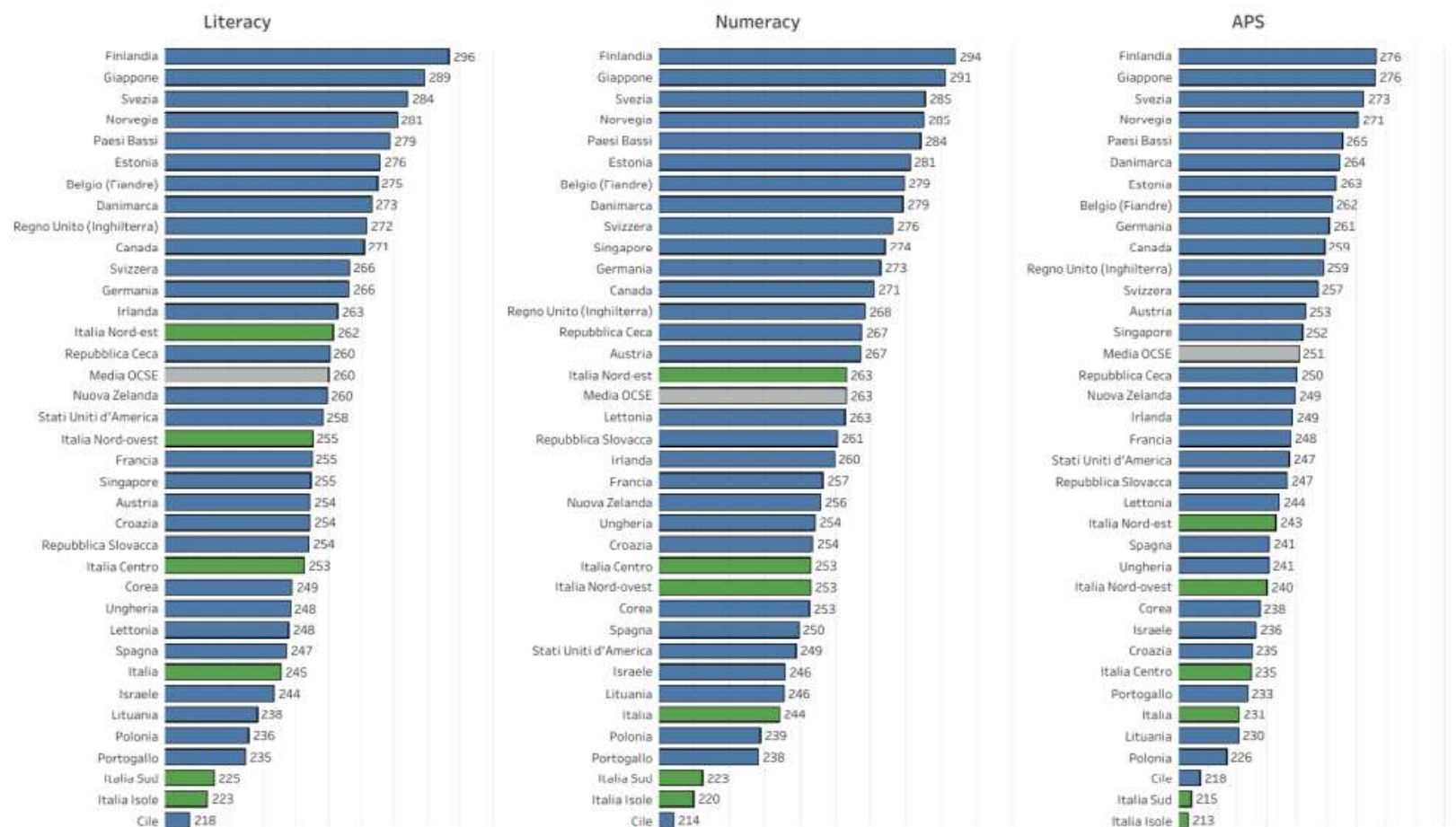
**PIAAC – Programme for the International Assessment of Adult Competencies**

Conosci PIAAC



*PIAAC è un programma internazionale ideato dall'OCSE e finalizzato alla valutazione delle competenze della popolazione tra i 16 e i 65 anni*

**Figura 1** - Punteggio medio nel dominio di literacy, numeracy e adaptive problem solving per Paese e macroarea italiana



**Nota:** Adulti 16-65 anni. *Doorstep* incluse. I Paesi e le economie sono ordinati per valori decrescenti del punteggio conseguito nei singoli domini.

**Fonte:** elaborazioni INAPP su dati PIAAC-OCSE, ciclo 2

# Arginare il sovraccarico informativo?

## - Alfabetizzazione mediatica

I bibliotecari possono organizzare workshop e corsi per aiutare i cittadini a **sviluppare competenze critiche** nella valutazione delle informazioni, verificando l'autorevolezza delle fonti e dell'autore, qual è la sua competenza nel campo e se l'informazione è supportata da prove concrete

## - Analisi critica del contenuto

Valutare se il contenuto è obiettivo o se mostra segni di pregiudizio. Prestare **attenzione al linguaggio** utilizzato e verificare se ci sono dati o statistiche a supporto delle affermazioni



# Arginare il sovraccarico informativo?

- **Collaborazione con le Scuole e con il territorio**

Lavorare con le scuole per integrare l'educazione civica e l'alfabetizzazione mediatica nei programmi scolastici, formando giovani cittadini informati e critici.

- **Dialogo e discussione**

Creare spazi per il dialogo e la discussione pubblica, dove i cittadini possono confrontarsi su temi di attualità e ricevere chiarimenti direttamente da esperti o rappresentanti governativi.



# Trasparenza come pratica e come attitudine

---

I bibliotecari devono facilitare l'accesso ai documenti pubblici e alle risorse governative sostenendo ed utilizzando piattaforme che promuovono la trasparenza nelle loro pratiche editoriali e che dichiarano chiaramente le loro fonti e metodologie.

Non basta combattere la disinformazione, serve anche coltivare la fiducia e questo si fa anche attraverso la cultura della competenza dei bibliotecari.



# Biblioteche sociali

---

Si tratta di un modello che si focalizza sull'inclusione e la partecipazione attiva della comunità. Queste biblioteche lavorano a stretto contatto con altre organizzazioni locali per affrontare le sfide sociali e promuovere la coesione sociale. Di fatto sono spazi di welfare e coesione.



# Biblioteche sociali e civiche

- A **Milano** nel quartiere Figino la biblioteca sociale Spiazza ha organizzato serate di freestyle (improvvisazioni rap) ideate e gestite insieme agli adolescenti;
- A **Trieste** la Biblioteca diffusa Attilio Hortis ha in rete molte biblioteche scolastiche e ha creato un punto di lettura under 35, selezionando libri scritti da autrici e autori entro i loro 35 anni;
- A **Torino** la Biblioteca civica centrale è anche spazio per il co-working e la formazione digitale che offre servizi per l'orientamento ai servizi pubblici con l'obiettivo di essere anche hub civico dove i cittadini possano accedere anche a informazioni utili per la vita quotidiana e il dialogo con le istituzioni



# Le competenze per IFLA trend



## Competenze Digitali

**Alfabetizzazione digitale:** Capacità di utilizzare e insegnare l'uso delle tecnologie digitali.

**Gestione dei dati:** Abilità nel raccogliere, analizzare e interpretare dati per migliorare i servizi bibliotecari.

## Competenze Critiche

**Valutazione delle fonti:** Capacità di valutare l'affidabilità e la qualità delle informazioni.

**Combattimento della disinformazione:** Conoscenze per identificare e contrastare la disinformazione.



# Le competenze per IFLA trend



## Competenze Comunicative

**Mediazione e dialogo:** Abilità nel facilitare discussioni e dialoghi tra cittadini e istituzioni.

**Educazione all'informazione:** Capacità di insegnare agli utenti come navigare e comprendere le informazioni.



# Le competenze per IFLA trend



## Competenze sociali

**Inclusione digitale:** Promozione dell'accesso equo alle tecnologie digitali per tutti i membri della comunità.

**Supporto alla comunità:** Offrire assistenza personalizzata e programmi di supporto per gruppi vulnerabili.

## Competenze di gestione

**Leadership:** Capacità di guidare e motivare il personale bibliotecario.

**Innovazione:** Abilità nell'implementare nuove tecnologie e metodologie per migliorare i servizi.



# Auguri a tutti noi

---

Le biblioteche partecipano alla costruzione dell'identità condivisa e a rafforzare il legame tra cittadini e istituzioni.

In questa veste sono anche strumenti di welfare territoriale.





# Grazie

e grazie a Cristina Biancofiore di DFP per il contributo *Il ruolo delle biblioteche italiane nel rinegoziare la fiducia dei cittadini verso il governo. Punti chiave ed esempi di buone pratiche*

[c.carlucci@inapp.gov.it](mailto:c.carlucci@inapp.gov.it)