



# Biblioteca amore mio

VOCI, STORIE E DATI DAL BILANCIO SOCIALE  
DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO DI MILANO

# Biblioteca **amore mio**

VOCI, STORIE E DATI DAL BILANCIO SOCIALE  
DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO DI MILANO

# Indice

---

- 10 Le biblioteche di Milano
- 13 La biblioteca contemporanea
- 16 Gli highlights del Sistema Bibliotecario
- 22 La mappa emotiva delle biblioteche

## 01 LA BIBLIOTECA PER LE PERSONE

- 26 Autorealizzazione
- 27 Arricchimento emotivo
- 28 Relazione e cura
- 29 Risparmio individuale
- 32 Il ritratto delle bibliotecarie e dei bibliotecari

## 02 LA BIBLIOTECA PER LA CITTÀ

- 36 Infrastruttura Democratica
- 37 Sostegno alla Democrazia
- 38 Coesione Sociale
- 39 Sostenibilità di Quartiere
- 42 La libertà è partecipazione

## 03 IL VALORE SIMBOLICO DELLA BIBLIOTECA

- 47 Quando tutto il resto fallisce,  
lascia perdere e vai in biblioteca
- 48 Una biblioteca è uno dei più bei paesaggi del mondo
- 52 E se le biblioteche sparissero?
- 53 Una lettera collettiva per i cittadini e  
le cittadine del futuro



**Le biblioteche sono  
nate dove c'era uno  
spazio.**

# Le biblioteche di Milano

---

Milano si appresta ad aprire la Biblioteca Europea di Informazione e Cultura, un evento destinato a riallineare il panorama bibliotecario del capoluogo lombardo e nazionale alle più avanzate espressioni della biblioteconomia mondiale. Di colpo, fra un anno, lo spazio pubblico dedicato ai servizi bibliotecari nella nostra città passerà da poco meno di 32.000 metri quadrati a 55.000, gli studenti e i lettori milanesi avranno a disposizione 2.000 nuovi posti a sedere in un edificio nativamente progettato per ospitare una biblioteca, le tecnologie digitali offriranno nuove possibilità di accesso ai contenuti culturali e le sale del nuovo istituto offriranno occasioni di apprendimento, svago, informazione, espressione creativa a una vasta platea di persone di varia età, provenienza e cultura.

L'ultimo episodio analogo che si ricordi a Milano risale al secondo dopoguerra, con la riapertura della Biblioteca Comunale Centrale a Palazzo Sormani. La storia sembra dunque ripetersi e un progetto verso il quale giustamente si rivolgono le attenzioni e le aspettative di molti non rappresenta un nuovo inizio ma l'ennesimo capitolo di una storia che viene da lontano, in cui Milano è stata capace di eccellere per lungimiranza e capacità di innovazione e della quale dobbiamo essere orgogliosi.

Oggi le biblioteche milanesi rappresentano un presidio diffuso di cultura e socialità a cui i cittadini si rivolgono nella certezza di ricevere risposte, accoglienza, considerazione, nella consapevolezza di poter scegliere fra numerose opportunità, nella sicurezza di trovare una porta sempre aperta e in molti casi una luce pubblica accesa anche la sera.

Il lavoro che abbiamo avviato mira a riposizionare il ruolo delle biblioteche nel contesto cittadino e nella percezione dei frequentatori in quanto servizio identitariamente legato alla civiltà del libro ma che ha progressivamente saputo differenziare le proprie attività per rispondere ai bisogni emergenti, delineandosi sempre più – in linea con i più recenti documenti di policy europei – come un istituto multicanale, flessibile, generativo di senso e di opportunità.

In questa consiliatura l'Area Biblioteche si è concentrata sul riallestimento di alcune sedi bibliotecarie (Calvafrate, riaperta nel 2023; Santambrogio, che rad-

doppierà la superficie e la nuova Lorenteggio, che doterà il quartiere di una nuova sede di 2.000 metri quadri, entrambe entro il 2026), sull'ammodernamento tecnologico con l'installazione in tutte le biblioteche di postazioni che rendono autonomi i cittadini nella registrazione dei prestiti, sullo sviluppo di attività e progetti finalizzati a dare un contributo alle principali sfide di sviluppo della nostra città (le transizioni ambientale e digitale, la prossimità, l'internazionalizzazione). Tutti gli indicatori di servizio sono in crescita e i livelli di performance pre-Covid sono stati recuperati e in gran parte superati.

Per favorire una comprensione ampia della portata di questi processi di trasformazione e crescita ci siamo dotati di uno strumento di rendicontazione in grado di mettere in evidenza le molteplici forme di valore pubblico che le biblioteche milanesi sono in grado di produrre. Il Bilancio Sociale 2025 del Sistema Bibliotecario di Milano documenta come le biblioteche vadano ormai ben oltre lo stereotipo che le vuole confinate al prestito librario e al supporto allo studio, ampliando la narrazione in direzioni molteplici.

L'auspicio è che esso sia un'opportunità per riflettere sulle potenzialità e per consolidare un'idea nuova, contemporanea, del servizio bibliotecario, un istituto dalla storia millenaria capace di rigenerarsi per rispondere in modalità nuove ai bisogni di quanti oggi abitano Milano.

Tommaso Sacchi  
Assessore alla Cultura del Comune di Milano



# La biblioteca contemporanea

A cura di cheFare

L'investimento civile e culturale in una rete bibliotecaria contemporanea è una scelta strategica per il futuro di una metropoli come Milano, soprattutto in una fase storica che vede le biblioteche riposizionarsi come infrastrutture sociali indispensabili per il benessere collettivo. Quello che vogliamo raccontare è la **pluralità delle forme di valore generate quotidianamente** dalle biblioteche milanesi e il loro impatto concreto sulla qualità della vita degli abitanti.

Il lavoro di ricerca che abbiamo condotto con l'Area Biblioteche del Comune di Milano ha prodotto un solido corpus di dati relativi al 2025, derivanti dall'attività puntuale e continuativa dell'Area e da una collezione di dati inediti, emersi da una ricerca qualitativa e quantitativa che ha visto il coinvolgimento diretto del personale e degli utenti attraverso interviste, focus group e questionari, dai quali sono tratte le citazioni riportate in questo documento.

Questa indagine ha permesso di declinare le funzioni della biblioteca al **crocevia tra culturale e sociale**, evidenziandone la natura di istituzione per le persone e per la città, capaci di promuovere coesione e benessere condiviso. Il valore civico che emerge è composito: se il libro e la lettura restano la matrice identitaria irrinunciabile del servizio, le biblioteche si rivelano oggi luoghi fondamentali per la formazione permanente, la democrazia culturale e la creazione di legami sociali profondi.

Con questo lavoro, emerge chiaramente il ritratto delle biblioteche pubbliche milanesi come **piattaforma democratica inclusiva**, capace di rispondere alle nuove domande dei cittadini e di agire come fattore di crescita individuale e collettiva. Raccontare questi impatti significa riconoscere la biblioteca come un soggetto di primo piano essenziale per navigare le sfide del cambiamento costante di cui siamo testimoni in questa epoca.

Buona lettura.

**Per un servizio  
bibliotecario equo,  
sostenibile, inclusivo.**

# Gli highlights del Sistema Bibliotecario

Dati relativi all'annualità 2025

## 22.765

NUOVI UTENTI REGISTRATI AL SISTEMA BIBLIOTECARIO

Una moltitudine grande come quella accolta in piazza Duomo per i grandi concerti



## 1.275.581

LIBRI TOTALI

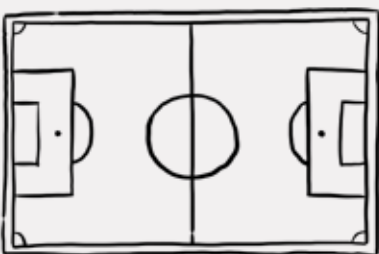
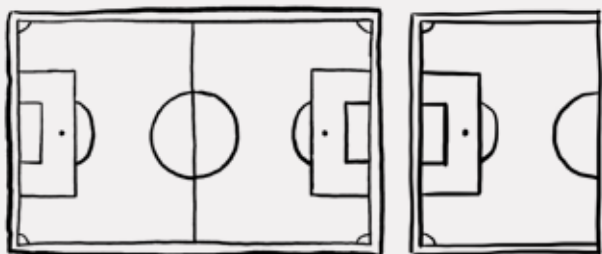
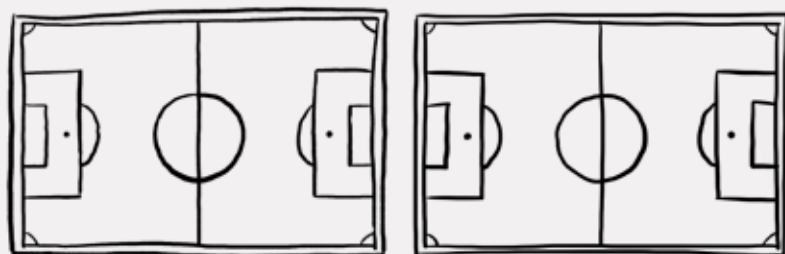
Le biblioteche di Milano possiedono in tutto una quantità di libri che allineati sul lato lungo, formerebbero una muraglia di carta di oltre 200 km: un abbraccio letterario capace di cingere l'intero perimetro di Milano per ben due volte consecutive



## 969.434

NUMERO TOTALE DI OPERE PRESE IN PRESTITO

Se si fruisse di un contenuto al minuto, servirebbero quasi due anni per leggere, ascoltare e guardare tutte le opere prese in prestito



**31.912**

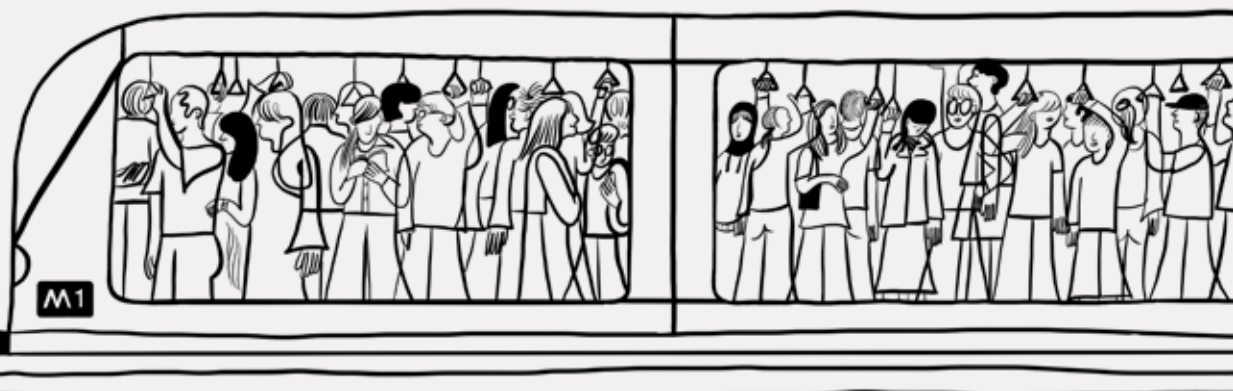
METRI QUADRI DEL SISTEMA  
BIBLIOTECARIO DI MILANO

È come avere a disposizione  
l'intero prato dello Stadio San Siro  
ripetuto per 4 volte e mezzo

**8.360**

ISCRITTI ALLA BIBLIOTECA DIGITALE  
MediaLibraryOnLine (MLOL)

Una community così grande da  
riempire 7 treni della M1 carichi  
al massimo della capienza



**78.001**

UTENTI ATTIVI CHE HANNO REGISTRATO ALMENO UN PRESTITO NEL 2025

Le biblioteche di Milano hanno più utenti attivi  
della somma dei tesserati di Milan e Inter

**Entrano in biblioteca  
sapendo che nessuno  
chiederà loro di  
andare via.**

# La mappa emotiva delle Biblioteche

## MUNICIPIO 1

Parco Sempione | viale Cervantes  
Sormani | corso di Porta Vittoria 6  
Vigentina | corso di Porta Vigentina 15

## MUNICIPIO 2

Crescenzago | viale Don Orione 19  
Zara | viale Zara 100

## MUNICIPIO 3

Lambrate | via Valvassori Peroni 56  
Venezia | via Frisi 2/4

## MUNICIPIO 4

Calvairate | piazzale Martini 16  
Oglio | via Oglio 18

## MUNICIPIO 5

Chiesa Rossa | via San Domenico Savio 3  
Fra Cristoforo | via Fra Cristoforo 6  
Tibaldi | viale Tibaldi 41

## MUNICIPIO 6

Lorenteggio | via Odazio 9  
Sant'Ambrogio | via San Paolino 18

## MUNICIPIO 7

Baggio | via Pistoia 10  
Harar | via Albenga 2  
Sicilia | via Sacco 14

## MUNICIPIO 8

Accursio | piazzale Accursio 5  
Gallaratese | via Quarenghi 21  
Quarto Oggiaro | via Otranto ang. via Carbonia  
Villapizzone | via Ferrario Grugnola 3

## MUNICIPIO 9

Affori | viale Affori 21  
Cassina Anna | via Sant'Arnaldo 17  
Dergano Bovisa | via Balducci 76  
Niguarda | via Passerini 5

## ITINERANTE

Bibliobus | via Valvassori Peroni 56

## 25+1

il Sistema Bibliotecario di Milano è composto da 25 biblioteche alle quali si aggiunge il servizio del Bibliobus, una biblioteca itinerante

## 383

le persone che lavorano nel Sistema bibliotecario con un contratto a tempo indeterminato

## 1.625.294

libri, audiovisivi, riviste e quotidiani disponibili gratuitamente nelle biblioteche



01

LA  
BIBLIOTECA  
PER LE  
PERSONE



La mia biblioteca è  
un archivio di desideri

(Susan Sontag)

## Autorealizzazione

LE BIBLIOTECHE SUPPORTANO LA FORMAZIONE CONTINUA E LA SCOPERTA DI NUOVI INTERESSI IN OGNI FASE DELLA VITA

*“È uno spazio di crescita e di esplorazione: qualsiasi cosa tu faccia”*

Le biblioteche offrono stimoli e aiutano a costruire competenze, con l'obiettivo di rendere i cittadini attivi e consapevoli. Questa evoluzione individuale trova forza soprattutto nella qualità dei luoghi, perché le biblioteche offrono a chi le usa un'alternativa di valore agli spazi commerciali e a quelli domestici o professionali.

“La biblioteca è il luogo dove porto avanti i miei progetti: lo studio per l'università e la mia attività di scrittore. Un incontro particolare? Mi è capitato di parlare con una ragazza che studiava italiano e ci siamo confrontati sulla lingua. Sulle parole. Questi scambi modificano il modo in cui vedi le cose. Ti aprono nuove prospettive”

“Io - vi dico la verità - non la cambierei con nessun altro posto al mondo”

Le biblioteche arricchiscono la sfera emotiva delle persone costituendo spazi di prossimità nei quali il fattore umano è fondamentale.

“È una risorsa fondamentale per la mia vita, è un presidio fondamentale”

“È proprio il desiderio di 'qualcosa di decente' che ci accomuna tutti. In biblioteca c'è una sorta di interesse comune: siamo lì per dedicare tempo a una ricerca o a una lettura che ci arricchisce. È diverso. Rispetto al supermercato o alle poste, qui ognuno segue un suo interesse. In biblioteca c'è un altro fascino, quasi un'intimità, come se il tempo si fermasse e fosse a mia disposizione, perché non c'è il passaggio continuo e commerciale della città”

Senza biblioteche cosa abbiamo?  
Non abbiamo né passato, né futuro

(Ray Bradbury)

## Arricchimento emotivo

L'ALLENAMENTO ALL'EMPATIA E LA CREATIVITÀ CHE SI SVILUPPANO NEI PERIMETRI APERTI DELLE BIBLIOTECHE SONO STRUMENTI PER NAVIGARE LA COMPLESSITÀ

*“Ho vissuto esperienze incredibili”*

Le biblioteche forniscono strumenti per conoscere e affrontare il mondo. Sono luoghi di incontro dove costruire legami e scoprire nuovi valori e nuovi modelli di riferimento.

“Il Circolo dei lettori mi ha permesso di coltivare la passione per la lettura in modo attivo (...). Gestisco il sito e la comunicazione del Circolo. Questo impegno ha cambiato il mio modo di vedere il tempo della pensione: mi sento ancora utile e capace di progettare, di fare qualcosa per gli altri e per me stesso”

Specialmente durante fasi delicate della vita – come l'adolescenza – l'incontro con la biblioteca può rappresentare un punto di svolta. Scoprire storie diverse dalla propria permette di dare un significato ai propri stati emotivi. In una società frenetica e costantemente connessa, il libro e la lettura sono strumenti essenziali per superare l'isolamento digitale e abitare il presente senza esserne sopraffatti. Le biblioteche sono luoghi di svago e di scoperta, dove la bellezza e la vicinanza alla cultura contribuiscono al benessere della collettività.

“Tutto è partito negli anni Sessanta. Sono arrivata a Milano a 9 anni: non eravamo radicati. Mio padre morì poco dopo e passai un'estate a Milano da sola con mia madre. Per vincere la noia, scoprii il punto prestito in via Moscati. Ho iniziato con i libri per le giovanette e non mi sono più sentita sola. Il bibliotecario – un tipo di poche parole – vedendo che leggevo molto, iniziò a darmi libri più significativi, come Anna Karenina. Sono molto grata perché una ragazzina triste e sola si è trovata in compagnia di personaggi incredibili. Mi ha permesso di accedere a libri che non potevo comprare. Mi ha permesso di accedere a un mondo che non potevo neanche immaginare”

Mi sono sempre immaginato  
il paradiso come una specie  
di biblioteca

(Jorge Luis Borges)

## Relazione e cura

LA BIBLIOTECA È UN LUOGO ACCOGLIENTE: LE RELAZIONI PERSONALI GENERANO BENESSERE E STIMOLANO LE COMUNITÀ DELLA CONOSCENZA

*“Attacco briga volentieri”*

Le biblioteche hanno poche barriere di accesso. Quasi nessuna. Questa apertura crea un senso di appartenenza condiviso. La cura degli spazi e il valore delle relazioni trasformano la biblioteca in un luogo dell'anima: grazie alle biblioteche si supera concretamente il senso di isolamento della città.

*“Siamo sempre connessi, ma c'è anche tanta solitudine.  
Qui invece c'è questo piacere di vedersi e stare insieme”*

*“Qualcuno ha solo una domanda o non sa bene dove andare, passa da noi per chiederci qualche informazione e noi facciamo quello che possiamo per aiutarlo” (cit. una bibliotecaria)*

**Il fulcro dell'esperienza in biblioteca è rappresentato dal rapporto con i bibliotecari che – attraverso l'ascolto e l'empatia – trasformano la biblioteca in una seconda casa. Le persone trovano così risposta ai propri bisogni. Anche quelli più complessi.**

*“Sento la biblioteca come una seconda casa.  
È un luogo dove vengo riconosciuto”*

*“Spesso vado a parlare con i bibliotecari, abbiamo interessi comuni.  
Mi sento a mio agio. Sembra di stare in un mondo a parte, dove le persone condividono davvero la loro vita con gli altri”*

**Stare insieme aiuta a scoprire i propri talenti, le proprie abilità, le proprie idee ed emozioni. In biblioteca si supera la solitudine grazie alla dimensione comunitaria.**

*“Sapere che c'è un luogo aperto e senza barriere rende migliore la mia giornata. E forse la mia vita. Sì, anche la mia vita”*

La mia biblioteca era per me  
un ducato grande abbastanza

(William Shakespeare)

## Risparmio individuale

LA BIBLIOTECA CONSENTE L'ACCESSO GRATUITO A SERVIZI, LUOGHI E RISORSE

*“Inoltre – lo voglio dire – non c'è la corsa al consumo: la biblioteca non ti chiede mai di consumare nulla”*

Le biblioteche hanno un effetto positivo sui bilanci familiari: i cittadini possono accedere gratuitamente a spazi, libri, periodici, eventi, corsi di formazione. Le biblioteche sottraggono la conoscenza alle logiche del mercato e assicurano che il diritto alla cultura e all'informazione non sia vincolato alle possibilità economiche delle persone.

*“Mi piace l'idea che il prestito sia un dono: la città ti offre qualcosa di prezioso gratuitamente”*

*“Mio figlio divora libri. Potremmo anche comprarli, ma è importante che lui usi il servizio per capire il valore delle cose. Per famiglie che hanno pochi soldi, senza la biblioteca si perderebbe davvero la possibilità di accedere alla cultura in maniera gratuita”*

*“Su MLOL mi capita spesso di sfogliare giornali che non comprerei mai. Testate molto lontane dal mio orientamento o riviste specializzate. Li leggo per curiosità. Non lo farei se dovessi spendere ogni volta dei soldi per comprarli”*

**Le biblioteche sono un rifugio in una città dove l'accesso ai luoghi è spesso legato al consumo. Questo è positivo per le persone, ma anche per le associazioni di quartiere che possono utilizzarle per le proprie iniziative. In questo modo, la biblioteca diventa anche un punto di riferimento per un welfare culturale diffuso e accessibile.**

*“L'aspetto della gratuità è importante, soprattutto a Milano oggi”*

*“Perché vengono da noi? Perché probabilmente i servizi offerti altrove non sono abbastanza. Oppure perché noi siamo sul territorio in modo capillare e siamo più vicini rispetto ad altri luoghi. Ah, e non costiamo nulla. E, sì, non li cacciamo per nessun motivo” (cit. un bibliotecario)*

**Siamo bibliotecari,  
ci diciamo sempre  
tra noi.**

## Il ritratto delle bibliotecarie e dei bibliotecari

---

Esiste un particolare tipo di dipendente pubblico che fatica a definirsi tale. Se chiedete a chi lavora tra gli scaffali di una biblioteca di quartiere quale sia la sua professione, non vi risponderà "sono impiegato comunale". Bensì, vi dirà – con un misto di orgoglio e appartenenza – "sono un bibliotecario". Non è una distinzione semantica, ma una dichiarazione d'intenti. Mentre in altri uffici pubblici la gestione del flusso è giustamente finalizzata a ottimizzare il servizio per far uscire l'utente il più velocemente possibile, in biblioteca accade l'esatto opposto.

**Il bibliotecario è chi combatte per aggiungere una sedia, per allestire un tavolo, per trasformare un atrio in un luogo dove l'attesa non sia un peso, ma un'opportunità. È una figura che vive una contraddizione feconda: è il custode di un'istituzione, ma la sua missione è abbatterne tutte le barriere. La biblioteca è il luogo della gratuità e dell'accessibilità totale, dove si entra per esistere come cittadini, senza distinzioni.**

In un mondo digitalizzato, l'elemento umano resta il cardine dell'esperienza sociale. Accogliere significa guardare negli occhi chi entra, garantire spazi puliti e arredi amichevoli. Significa persino essere pet friendly: capire che accogliere il cane di un utente è un modo per far sentire quella persona a casa.

Questa attitudine richiede competenze che vanno ben oltre il curriculum classico di chi lavora in biblioteca. Il bibliotecario oggi è un mediatore culturale, un facilitatore tecnologico e, non di rado, un tuttotfare. È chi accompagna l'anziano nell'uso dei nuovi sistemi di prestito automatico e trasforma un'innovazione potenzialmente respingente in un mini corso personalizzato. È anche chi mette a disposizione i propri talenti personali – dalla conoscenza della lingua araba alla passione per l'arte o per i giochi – per arricchire l'offerta del territorio. È un mosaico di percorsi di studi e passioni diverse che si fondono in un servizio che non è mai uguale a ieri, perché è sempre capace di ascoltare e di mutare assieme ai bisogni della comunità.

In questo contesto, la formazione delle bibliotecarie e dei bibliotecari è il centro in evoluzione del lavoro quotidiano. Tuttavia, il ritratto si fa qui più complesso: è giusto raccontare anche la fatica di chi deve cercare sempre nuovi modi di ve-

dere riconosciuto un ruolo così cruciale. Il bibliotecario è un esperto di raffinatissima formazione, ma su molte cose è anche un autodidatta entusiasta: "in fondo, in biblioteca hai il sapere vicino a te, e puoi formarti anche da solo", ci dicono.

C'è, inoltre, una trasmissione del sapere che avviene sul campo – una particolare osmosi – guardando i colleghi più esperti gestire il pubblico. È una tradizione che si tramanda nel fare insieme, nel condividere le scoperte fatte su internet o sui libri stessi della biblioteca. La formazione è necessaria per garantire standard di qualità, ma è la curiosità individuale a fare la differenza per dei professionisti che vivono il proprio lavoro come una missione.

Lavorare in biblioteca significa abitare la contraddizione. E il bibliotecario deve saper tenere vicine esigenze spesso opposte: lo studente che ha bisogno del silenzio e la famiglia in cerca di socialità; il lettore affezionato e l'utente a rischio emarginazione.

Stare al banco d'accoglienza significa non essere respingenti, non somigliare a uno sportello pubblico canonico. Significa avere la pazienza di indagare bisogni che l'utente stesso fatica a formulare, spesso uscendo dagli schemi per capire cosa venga chiesto davvero e che quasi sempre va molto al di là del libro. Il bibliotecario si adopera e in questo c'è qualcosa di profondamente romantico e, al contempo, di estremamente pratico. Il bibliotecario sente l'odore dei libri come il profumo di casa, ma non esita a prendere un cacciavite per sistemare uno scaffale.

Come un padrone di casa che apre le porte ogni mattina, il bibliotecario non si limita a gestire un patrimonio librario: coltiva relazioni, promuove il dialogo culturale e si assicura che, in un mondo sempre più frenetico e impersonale, esista ancora un luogo vivo, capace di includere tutti e di rendere migliore la vita della città e delle persone che ci vivono.

*... insomma, se ne incontrate uno, tenetelo stretto!*

02

LA  
BIBLIOTECA  
PER  
LA CITTÀ



**1.363.106**  
consultazioni dell'edicola digitale  
di MediaLibraryOnLine nel 2025

**36,72%**  
numero di utenti  
del Sistema Bibliotecario  
attivi su MLOL nel 2025

## Infrastruttura Democratica

LE BIBLIOTECHE CONTRIBUISCONO ALLA PROMOZIONE DELL'ALFABETIZZAZIONE  
COME DIRITTO DI CITTADINANZA E ALLA RIDUZIONE DEL DIGITAL DIVIDE

*“È un'opportunità preziosa di accesso alla cultura che per molti –  
specialmente nella nostra zona – fa la differenza nella quotidianità”*

Le biblioteche intercettano temi dell'attualità e li mettono in connessione con  
il patrimonio librario, per costruire ponti tra il passato, il presente e il futuro.

*“La biblioteca è un simbolo di alta qualità della vita”*

La biblioteca assicura il diritto universale all'informazione, offrendo punti di vista  
e chiavi di lettura per una partecipazione consapevole alla vita sociale. Fornisce  
una molteplicità di fonti e favorisce un dibattito aperto e libero dai condiziona-  
menti a differenza di quanto avviene, ad esempio, con gli algoritmi delle piatta-  
forme digitali che spesso limitano il confronto tra punti di vista diversi.

*“La comodità di avere un'edicola mondiale sulla scrivania è impagabile.  
È un lusso intellettuale che tiene il cervello sveglio e ti aiuta a cambiare idea  
sulle cose”*

Le biblioteche organizzano corsi di formazione e mettono a disposizione stru-  
menti e competenze tecnologiche avanzate. I bibliotecari sono sempre più  
spesso delle guide capaci di garantire l'utilizzo della tecnologia come un drit-  
to esercitabile da tutti. A Milano, le biblioteche rappresentano un luogo neutro  
in cui tempo libero, studio, ricerca, gioco e formazione si integrano senza mai  
prevalere.

*“Ho scelto la biblioteca perché cercavo un luogo che fosse il più neutro  
possibile, che accogliesse un numero di persone difficilmente codificabili.  
A differenza di una libreria, la biblioteca pubblica non ha implicazioni sociali  
o politiche: abbraccia veramente tutti”*

**1,97 milioni**  
accessi fisici alle  
biblioteche nel 2025

## Sostegno alla Democrazia

LA BIBLIOTECA CONSENTE UN ACCESSO NON CENSURATO ALL'INFORMAZIONE  
ED È UN ENTE DI GRANDE SUPPORTO ALL'ECOSISTEMA CULTURALE LOCALE

*“Ero povera e mi hanno dato un libro. Sembra poco. Ma non è poco”*

Le biblioteche di Milano garantiscono l'accesso a un patrimonio informativo di  
oltre 1,6 milioni di elementi, tra libri, risorse e periodici. Gli oltre 78.000 utenti  
attivi testimoniano un grandissimo utilizzo da parte del pubblico, che vedono  
una risposta concreta ai propri bisogni. Anche a quelli emergenti.

*“Grazie alla biblioteca si scoprono realtà che altrimenti resterebbero sommerse”*

*“Tramite la biblioteca ho scoperto le attività culturali del mio quartiere.  
Io non sono di Milano. Questa città l'ho scelta. Scoprire queste opportunità  
influenza molto la mia percezione della bellezza del posto in cui vivo”*

Le biblioteche sostengono i quartieri perché sono luoghi riconosciuti come auto-  
revoli e affidabili. Promuovono i talenti del territorio, le associazioni, le piccole  
realtà, costruendo l'offerta culturale insieme ai cittadini. La biblioteca diventa  
il centro di una rete locale essenziale per le persone e per la loro crescita.

*“È un posto democratico in cui si accede senza sentirsi giudicati, o comunque  
in maniera molto libera, senza neanche il bisogno di iscriversi o di farsi  
riconoscere all'ingresso, dopo un po' ti conoscono tutti e tu conosci loro”*

*“La biblioteca mi fa percepire la città come un posto di persone vive”*

## Medicina per l'anima

(Iscrizione sopra la porta della Biblioteca di Tebe)

### Coesione Sociale

LA BIBLIOTECA È UNO SPAZIO CHE ABILITA LA RELAZIONE TRA PERSONE PROVENIENTI DA ESPERIENZE E STORIE DIVERSE TRA LORO

*"In biblioteca si incontra di tutto. Mi capita spesso di sedermi vicino a persone con storie completamente diverse dalla mia. È una sensazione positiva, di cittadinanza condivisa. Si crea una comunità di volti familiari, pur nelle differenze"*

Le biblioteche sono spazi spontanei che seguono i ritmi di vita dei quartieri. Intercettano una popolazione che rappresenta oltre 140 diversi paesi di origine, accogliendo ogni anno migliaia di nuovi utenti. La biblioteca è un punto di aggregazione essenziale: spesso rappresenta l'unico luogo pubblico a disposizione dei giovani. È anche lo spazio che favorisce maggiormente l'incontro e lo scambio tra generazioni diverse. Nel panorama urbano, la biblioteca si distingue come uno dei rari spazi in cui persone con storie profondamente diverse possono incontrarsi e convivere in armonia.

*"La presenza dei libri è uno stimolo: mi è capitato spesso di iniziare a parlare con qualcuno partendo proprio da un libro che stavamo consultando"*

Chi va in biblioteca lo fa perché vuole andarci. Questa intenzione predispone all'incontro e favorisce la nascita di un senso di comunità: genitori di diverse nazionalità che condividono spazi di lettura, studenti che interagiscono con persone in situazioni di fragilità, utenti con background differenti che partecipano assieme a corsi e attività su un piano di parità.

*"Mi piace vedere che non attira un solo tipo di pubblico. La cosa che mi fa più piacere è vedere i giovani studiare, ma anche i genitori che non parlano italiano, ma che portano i loro bambini a leggere. Tu in quel momento, ti senti pieno di grande speranze"*

*"Io e un'altra ragazza che studia qui siamo entrambi volontari in ambulanza. Un giorno un frequentatore della biblioteca è stato male e noi lo abbiamo soccorso. Da quel momento, si è creato un rapporto di fiducia e riconoscimento. Prima non ci salutavamo neanche, ora ci conosciamo. È una sensazione di comunità che non trovi da nessuna parte ormai"*

Se Dio esistesse,  
sarebbe una biblioteca

(Umberto Eco)

### Sostenibilità di Quartiere

LA BIBLIOTECA È UNO SPAZIO CHE OSPITA GRATUITAMENTE LE INIZIATIVE DEL CIVISMO DIFFUSO E DEL TERZO SETTORE DEL QUARTIERE

*"Se vieni qui è perché ci tieni alla tua zona"*

La biblioteca genera una rete di relazioni con organizzazioni locali e singoli cittadini che – agendo a titolo volontario – contribuiscono a organizzare eventi e attività che altrove non troverebbero spazio e risorse economiche. Oltre che prestarsi come ospite, la biblioteca ha una funzione attiva di supporto che trasforma un luogo pubblico in spazio fertile per la partecipazione attiva.

*"Il capitale sociale ha bisogno di luoghi di aggregazione culturali"*

*"Lavoriamo con il territorio. Dei corsi che teniamo solo uno è fatto con le competenze interne. Gli altri hanno solo un referente interno, ma sono tenuti per mezzo di collaborazioni e gruppi volontari. E sono più loro che cercano noi: cercano uno spazio" (cit. un bibliotecario)*

La coesione sociale favorita dalle biblioteche è anche il frutto di una costante mediazione tra chi ricerca solo silenzio e chi vive la biblioteca come uno spazio sociale. Attraverso questa negoziazione quotidiana, le biblioteche tutelano la presenza di diverse fasce di cittadinanza e garantiscono una forma di convivenza che non è solo tollerata, ma attivamente costruita. I bibliotecari agiscono come facilitatori e custodi delle esperienze di quartiere.

*"È fondamentale aderire a progetti di zona dove ti fai conoscere e diventi un punto di riferimento" (cit. una bibliotecaria)*

Le biblioteche contribuiscono alla sostenibilità locale perché legittimano e sostengono la pluralità delle voci del territorio, evitano che i quartieri perdano spazi per le iniziative e garantiscono la capacità delle comunità di auto-organizzarsi e generare benessere.

*"Questo posto è un punto non solo di ritrovo, ma è proprio un pezzettino del quartiere. Se dovesse scomparire, io mi sentirei vuoto"*

**Ma guarda che qui  
non ci sono solo i libri!**

## La libertà è partecipazione

---

In una città che evolve a ritmi vertiginosi, dove il panorama si trasforma di continuo e ogni costosissimo metro quadro sembra destinato alla velocità della produzione e al rito del consumo, emerge indiscutibile un'esigenza vitale: il bisogno di luoghi in cui fermarsi, trascorrere del tempo, stare insieme, esercitare la propria cittadinanza.

**Si può dire, infatti, che non esiste libertà di espressione o di cittadinanza senza uno spazio fisico che ne garantisca l'esercizio.**

Le biblioteche di Milano si inseriscono in questo panorama come veri e propri dispositivi di innovazione sociale, superando la storica immagine della biblioteca come deposito del sapere, fatto di libri e carta, per affermarsi invece come luoghi di tutti, destinati a ospitare attività ed eventi di molteplice natura, funzione e scopo: studio, corsi di formazione, corsi di lingua, gruppi di lettura, concerti, coworking, presentazioni, conferenze, gruppi di confronto, riunioni, assemblee, laboratori, workshop, giochi e tornei. E ancora: uno spazio dove leggere il giornale, dove fare quattro chiacchiere, dove vedere gli amici, dove stare al caldo o al fresco. La biblioteca è uno dei rari spazi della città che abbattano la barriera del portafogli. In biblioteca si entra gratuitamente. Garantire l'accesso senza ostacoli a un ambiente dignitoso, curato e familiare è oggi un atto politico che garantisce a chiunque il diritto di esistere nello spazio pubblico senza l'obbligo di pagare nulla.

Questa disponibilità messa in campo dal Sistema Bibliotecario di Milano genera un valore immenso per il tessuto sociale della città. Consente alle persone di partecipare più attivamente, e alle realtà associative di operare localmente producendo impatti rilevanti senza il peso di costi insostenibili. Questo risparmio fa sì che i cittadini possano beneficiare di servizi e attività che altrimenti resterebbero esclusivi ed escludenti.

Il dinamismo di questo sistema si manifesta in una forma di ospitalità attiva, capace di trasformare la struttura fisica della biblioteca in base ai bisogni del momento. La cura dei legami sociali passa attraverso la flessibilità: la capacità di far convivere il silenzio dello studio con la vivacità dei laboratori per l'infanzia, o l'informazione strutturata con la socialità informale di un gruppo di lettura. Que-

sta gestione quotidiana non cade dall'alto, ma nasce da un ascolto costante al banco, da una risposta attenta alle e-mail e dal monitoraggio dei fenomeni e dei bisogni che animano il quartiere e la città.

Nell'ambito del Bilancio Sociale 2025 è stata condotta un'analisi su tre biblioteche campione — Chiesa Rossa, Baggio e Parco Sempione — che hanno generato complessivamente 1.122 eventi con oltre 25.000 partecipanti. I dati hanno permesso di osservare tre posizioni possibili della biblioteca rispetto all'organizzazione di attività o eventi: la biblioteca come casa degli eventi proposti da cittadini e organizzazioni; la biblioteca come generatrice autonoma di proposte che realizza nei suoi spazi con risorse e competenze interne; la biblioteca come partner territoriale di grande valore per la co-creazione di iniziative.

## Allargare lo spazio pubblico: il valore delle Lettere di Sostegno

---

Un indicatore cruciale del ruolo politico e sociale del Sistema Bibliotecario di Milano è rappresentato dalle Lettere di Sostegno, che il Sistema stesso redige per supportare una realtà del terzo settore quando intende candidarsi per un bando di finanziamento. In queste lettere, le biblioteche del Sistema esplicitano a chi eroga i fondi la loro disponibilità ad accogliere le azioni del progetto candidato sia con i loro spazi fisici che con la loro collaborazione attiva alla promozione.

Non si tratta quindi di meri atti burocratici, ma della ratifica di un'alleanza fattiva tra l'istituzione e le organizzazioni culturali territoriali che necessitano di spazi e legittimazione. Attraverso la modulazione degli spazi, la mediazione delle proposte e il sostegno formale alle realtà del territorio, le biblioteche trasformano lo spazio fisico in spazio pubblico, garantendo che la partecipazione alle iniziative resti un diritto accessibile e non un privilegio di mercato. Grazie a questo, gli spazi si configurano come presidi di democrazia diffusa dove il benessere non è misurato dal fatturato, ma dalla qualità delle relazioni umane.

Milano ha bisogno di queste officine di cittadinanza per restare una città umana, aperta e capace di offrire a ogni persona non solo servizi, ma il senso profondo di appartenenza a una comunità viva e pensante.

*...cerco qualcosa. Non so ancora cosa.  
Però non mi arrendo.*

03

IL  
VALORE  
SIMBOLICO  
DELLA  
BIBLIOTECA



**26.917**persone che accedono  
alla biblioteca digitale  
gratuita MLOL nel 2025

## Quando tutto il resto fallisce, lascia perdere e vai in biblioteca

(Stephen King)

La biblioteca è un luogo dove le persone si riconoscono ed è anche un palazzo per il popolo. Più che un edificio, è un dispositivo dove la comunità deposita la propria identità: un bene rinegoziato quotidianamente che trasforma lo spazio fisico nel simbolo dinamico di una cittadinanza attiva e valorizzata.

Le biblioteche di Milano sono istituzioni vive e connesse alle sfide del presente. Va decisamente in questo senso la gestione flessibile di spazi e servizi, capace di rispondere ai nuovi ritmi della cittadinanza: dagli smart locker al prestito automatizzato, dall'orario di apertura prolungato fino alle 23 per almeno una biblioteca per ogni municipio al rinnovamento costante del patrimonio. Essere al passo con i tempi richiede osservazione costante, nuove competenze e attenzione alla comunicazione con gli utenti.

La biblioteca agisce anche come custode della conoscenza e porta d'accesso a tutte le forme di sapere. La conservazione dei materiali storici convive con nuove risorse multimediali in un sistema accessibile. L'accesso è libero e la cultura si configura come bene comune, anche grazie a procedure semplificate nell'uso di servizi e collezioni. L'accoglienza è incondizionata e il diritto alla cultura prevale su ogni formalismo, con un impegno costante nel superare barriere fisiche e digitali.

Gli spazi riflettono i desideri della comunità e diventano luoghi di creatività per il territorio. Le biblioteche ospitano attività diverse grazie a una gestione adattiva. Ambienti e arredi si modellano per dare vita a un luogo in cui la cittadinanza si incontra e si riconosce. Il senso di appartenenza nasce dalla relazione umana e da una programmazione attenta agli interessi locali, costruita attraverso il contatto diretto con il pubblico.

La biblioteca rappresenta inoltre una forma di sicurezza sociale: una risorsa collettiva gratuita e sempre disponibile, riconosciuta anche da chi non la frequenta abitualmente. È uno spazio libero dove scambiare idee, cercare risposte e trascorrere tempo di qualità. In un contesto in cui le case si riducono e gli spazi pubblici si affollano, diventa un luogo di silenzio, riflessione e crescita personale e collettiva. Tra chi le frequenta emerge un forte consenso sulla sua insostituibilità come istituzione per il benessere personale e collettivo e la propensione a pensare che molte persone che non la usano perdono una parte importante di opportunità.

## Una biblioteca è uno dei più bei paesaggi del mondo

(Jacques Sternberg)

"Io vado in molti posti, però solo qui ho la sensazione di avere a che fare con il mondo, di esserci davvero"

"Ci sono persone che vengono e trovano quello che cercano, persone che vengono e cercano altro, ma trovano comunque qualcosa che gli assomiglia (cit. una bibliotecaria)"

"Sembra un posto antico, e lo è. Eppure è così pieno di futuro"

"Abbatte le barriere economiche e sociali. Chiunque può entrare e usufruire dei servizi. È l'essenza stessa della condivisione"

"Te lo dico così: accessibilità. Si sente che le persone sono il punto"

"Mi è capitato di parlare con queste persone che vivono situazioni difficili: loro ci raccontano le loro storie e questo ti permette di uscire dalla tua bolla e capire meglio il contesto sociale in cui vivi"

"Milano garantisce molte possibilità ma il fatto di trovare tutto insieme vicino a casa mi dà maggior motivazione per uscire. È un riferimento certo e piacevole nelle mie giornate: io lo considero un posto dell'anima"

"La biblioteca io la frequento perché è vicina a casa, eppure mi sembra di fare ogni giorno un viaggio che va molto più lontano dei confini del mio quartiere"

"È proprio una gran comodità in questo mondo in cui ormai è sempre tutto difficile"

"Continuerò a frequentarla finché ne avrò la possibilità fisica. Se sparisse, perderei un punto di riferimento fondamentale per la mia vita"

"Molti la vedono come un posto noioso o troppo istituzionale, un posto da intellettuali. Invece è un luogo molto più vivo di quanto sembri"

"Qui ho un'opportunità unica: sentire un'appartenenza che non provavo da tanto tempo"



Vedi? Ci vogliono  
più biblioteche

## E se le biblioteche sparissero?

Se la biblioteca non ci fosse più, tu cosa perderesti?  
Cosa perderemmo tutti?

“Perderei gran parte dell'affetto che provo per la mia città. Mi sentirei più sola e più impoverita. Anche se avessi tutti i libri del mondo a casa mia. Io non voglio stare da sola chiusa in casa”

“Non riesco nemmeno a pensare a un mondo senza biblioteche. Non riesco a pensare a un mondo senza libri. Mi fa star male l'idea di una società che non legge”

“Per la città sarebbe una perdita insopportabile”

“Anche se una persona – per esempio, diciamo una persona come me – non ci viene per i libri, ma ci viene per tutto il resto – cioè per vivere, per vedere la gente, per parlare, per rimanere un attimo aggiornato – l'idea che esista un posto dove puoi stare ore e ore, l'idea che esista questa possibilità, rende la vita stupenda, o comunque più sopportabile”

“Secondo me, vorrebbe dire perdere veramente tanto. Anzi, tantissimo. Non dico tutto, perché sennò pensate che sono troppo romantico”

“Credo che l'essere umano non possa fare a meno di un luogo dove incontrarsi e scambiare opinioni. È più forte di noi”

“A me potete dire quello che volete: niente può sostituire il libro”

“Finirebbe un po' l'incanto”

“Se la biblioteca sparisse, perderei il mio punto di riferimento quotidiano. Non lo dico per dire, ma non saprei proprio dove altro andare”

“Non rispondo alla tua domanda. La biblioteca esisterà sempre e io troverò sempre un motivo per tornarci”

“Io non sarei la persona che sono”

“Perderei il posto dove ho scoperto l'esistenza di Roberto Bolaño”

“Sarebbe un'enorme perdita per quanto riguarda la parte umana delle persone. In quegli spazi vengono fuori cose che anche i bibliotecari stessi non si aspettano di scoprire, perché si creano situazioni che fuori, nella vita di tutti i giorni, non avresti mai e poi mai modo di vedere”

*se c'è una biblioteca aperta oggi  
potresti andarci.*

## Una lettera collettiva per i cittadini e le cittadine del futuro

Milano, li 15 maggio 2026

Cari e care milanesi del futuro,

È sempre difficile rendersi conto del valore di quello che abbiamo, osservare le possibilità che ci circondano.

È sempre più facile notare, sentire il peso e lamentarsi per quello che non c'è. Per quello che ci manca. La biblioteca è – ed è stata – il luogo in cui tanti hanno scoperto una vocazione, coltivato un talento, un'amicizia, un desiderio, una speranza. Il luogo in cui molte persone hanno speso tempo ed energie per sognare, immaginare, studiare, per interrogarsi, per prendere coraggio, per cercare: per capire o tentare di sentire le cose della vita. Le cose del mondo. Un luogo a cui tanti devono conquiste, emancipazioni e scoperte.

La biblioteca è – e ci auguriamo che resti – uno dei luoghi dove l'esperienza culturale trova maggior senso, protezione e compimento. Un posto dove le storie più disparate trovano armonia senza sforzi, forse anche perché la letteratura rappresenta ancora un richiamo antico che siamo disposti a seguire con coraggio e un po' d'incoscienza. Un luogo dove la memoria resiste mentre il cambiamento arriva inevitabile e necessario.

Il futuro è sempre davanti ai nostri occhi. Sempre prossimo. E presto, infatti, sarà qui. Con le sue contraddizioni, i conflitti, le innovazioni. Con le cose prevedibili e quelle totalmente inaspettate.

E noi avremo ancora un dubbio, una domanda. E ci sarà sempre una biblioteca in cui trovare le risposte.

Questo report è la sintesi del Bilancio Sociale 2025 del Sistema Bibliotecario di Milano, un'iniziativa dell'**Area Biblioteche del Comune di Milano** in collaborazione con l'agenzia di trasformazione culturale **cheFare**

## **Area Biblioteche del Comune di Milano**

Stefano Parise (direttore)

Hanno contribuito a questo lavoro: Monica Achille, Ivano Auletta, Antonella Bassetti, Elisa Bellistri, Samuele Camnasio, Adele Cordisco, Rocco Curci, Cristina Davenia, Alberto Di Monte, Gianmarco Ghidelli, Arianna Guaglione, Giorgia La Licata, Ernesto Luciani, Massimo Maestri, Patrizia Mangano, Stefania Martegani, Caterina Migliaccio, Giulia Misesti, Julia Moretti, Liù Palmieri, Paola Petrucci, Chiara Pizzigoni, Federica Reali, Laura Ricchina, Davide Ronchi, Cinzia Rossi, Laura Stillo, Chiara Vitale

## **cheFare – agenzia di trasformazione culturale**

Bertram Niessen (presidente e direttore scientifico)

Marianna Toia, Carlotta Contina, Elena C. Patacchini, Giulia Osnaghi, Marco Brigenti

## **Progetto grafico e impaginazione**

Alessandra Botto

## **Fotografie**

Fabrizio Castrignano per Area Biblioteche del Comune di Milano

## **Illustrazioni**

Sofia Figliè

## **Editore**

Biblioteca comunale di Milano  
Palazzo Sormani  
Corso di Porta Vittoria 6  
20122 Milano

ISBN 978-88-85262-53-9

Finito di stampare nel mese di maggio 2026



---

**Milano**  
City of  
Literature

---

**cheFare**<sup>®</sup>

---

ISBN 978-88-85262-53-9

Scopri di più sul Bilancio Sociale del Sistema  
Bibliotecario del Comune di Milano qui:



[milano.biblioteche.it](http://milano.biblioteche.it)