

Animare la biblioteca con i cittadini/1

Quattro snodi di metodo per le biblioteche sociali

A cura di Anna Lisa Zandonella



Il convegno «Se la biblioteca è questione di comunità» (Verbania, 30 gennaio 2016) non solo ha portato vari contributi nella ricerca di un orizzonte di senso e di concrete ipotesi di lavoro per le biblioteche oggi (si veda l'Inserito sul nr. 298 e l'articolo di Prospettive sul nr. 300), ma anche aperto nuove riflessioni da sviluppare con le esperienze e il confronto tra chi vive la biblioteca nel quotidiano. A partire dai lavori del convegno, l'autrice ha «contaminato» alcuni spunti emersi dai gruppi di discussione.

Dire che la biblioteca è *questione di comunità*, per riprendere il titolo del convegno di Verbania, è stimolante,

ma solleva molti interrogativi. Può essere paradossale, in un tempo di percezione di un forte affievolimento dei legami di co-

munità, pretendere di far leva proprio sulla comunità. Eppure in questo, anche per le biblioteche, è in gioco il fu-

In questo momento storico la biblioteca è uno dei possibili perimetri dove rivitalizzare la comunità.

turo. In tale prospettiva, per proseguire le riflessioni aperte a Verbania, con questi appunti intendiamo rilanciare uno spazio di confronto per continuare a sollevare domande e insieme tracciare «direzioni», da rimodulare o riorientare, ma che intanto vanno esplorate, perché ai molti dubbi bisogna pur cercare risposte comuni.

Primo snodo: favorire scambi e partecipazione

Perché la biblioteca sia viva, deve essere frequentata, in modo che il sapere veicolato dai libri e da altri prodotti culturali raggiunga persone e comunità. Di conseguenza diventa prioritario l'obiettivo di coinvolgere un gran numero di persone nelle attività della biblioteca.

Il coinvolgimento, però, rischia di rivelarsi sterile, legato a singole iniziative e congiunture particolari; in questi anni si sta quindi provando a ragionare su un orizzonte più ambizioso: passare dal coinvolgimento a una reale partecipazione dei cittadini.

Un sogno? No, una prospettiva concreta in questo momento storico: di fronte alla necessità di ritessere legami sociali dentro e fuori nuovi spazi fisici, la biblioteca è uno dei possibili

perimetri dove rivitalizzare la comunità. Bisogna riconoscere che anche le persone sono portatrici di cultura, di esperienze, competenze e risorse.

In questo modo la biblioteca può essere un *incubatore di idee*, una sorta di bottega rinascimentale in chiave moderna. Occorre allestire ambienti attivi e dinamici dove mettere alla prova un'idea, un progetto, attingendo allo scambio circolare di risorse tra libri e persone, tra giovani e adulti, tra professionisti e volontari, tra capacità e opportunità, tra pubblico e privato, ecc. Chi prima era considerato solo destinatario/fruitori delle iniziative, ora diventa ideatore di alcune proposte e co-protagonista nell'organizzarle e realizzarle.

Si possono così costruire percorsi in cui dare valore a una produzione culturale che integri differenti linguaggi e saperi, diversi soggetti e interlocutori. Passare dai «saperi già esistenti» ai «saperi nascenti» è un processo che recupera la valenza sociale delle biblioteche insieme alla promozione del libro, integrando gli elementi cardine del servizio e la sua vocazione originaria.

La costruzione di un simile contesto dischiude un'altra potenzialità: la biblioteca diventa anche *incubatore di comunità e di intraprese sociali*. Infatti è aperta a situazioni più o meno informali, di discussione, di *coworking*, di immaginazione condivisa; grazie all'incontro tra lavoratori *freelance*, operatori dipendenti e provenienti da vari settori professionali, pensionati, studenti, persone con vari percorsi e competenze,

si favorisce un continuo e libero scambio di idee, conoscenze ed esperienze; la condivisione di strumenti e reti, inoltre, consente di sviluppare nuove opportunità di impresa.

Molti bibliotecari riportano proprio l'esperienza della biblioteca come «cassa di risonanza» per la cittadinanza attiva: il cittadino trova una casa dove poter proporre o prendere parte; un «ponte virtuale» con le istituzioni per realizzare iniziative socializzanti e formative (mostre, dibattiti, incontri, ecc.) che attivano relazioni e confronto con realtà del territorio già presenti in spazi auto-organizzati.

Secondo snodo: aprirsi all'esterno

Se questa prima riflessione mostra la componente sociale di un servizio con *mission* prioritariamente culturale, lascia anche intravedere la *dimensione politica* della biblioteca.

In quanto istituzione «leggera», infatti, capace di modellarsi in funzione delle esigenze – mantenendo solide offerte culturali a partire dal libro e dai suoi derivati – la biblioteca può costruire un'alleanza con i cittadini e le associazioni del territorio, proponendosi come stimolo dell'agire politico, che a volte appare lento o arenato.

Il nodo che si trovano di fronte gli operatori non è di immediato scioglimento: la biblioteca è investita, talora sommersa, da richieste diverse.

Come leggere i bisogni, i desideri, le difficoltà? Come rispondere a tutte le richieste? Non ci si deve lasciar spaven-

tare: la strada è sviluppare ogni giorno proposte e orientare il cittadino tra le soluzioni esistenti e quelle da co-costruire; la meta è facilitare la ricerca e la realizzazione di opportunità condivise. Si creano così le condizioni per avviare circoli virtuosi di sostegno.

Quali metodi per intercettarli? In alcune esperienze, partendo dall'analisi dei dati sui prestiti, si sono individuati i lettori più assidui e su quelli si sono organizzate interviste per comprendere i bisogni culturali e organizzare risposte adeguate; ma lo sguardo si può ampliare a chiunque passi per la biblioteca, allenandosi a non vedere solo le fatiche, ma anche le potenzialità.

Così, anche grazie alla biblioteca, la comunità locale si rafforza, puntando a una progettualità che parta dai bisogni delle persone e metta in moto risorse nell'ascolto e nella progettazione.

Va inoltre considerato che la riqualificazione di spazi con un buon impatto sociale nel territorio può avere come fulcro la biblioteca. Tali forme di progettualità urbana si stanno diffondendo, seppur a macchia di leopardo: vecchie biblioteche in abbandono vengono ristrutturare insieme alle aree in degrado, per progettare centri socio-culturali polivalenti.

Come aiutare le amministrazioni a cogliere tale potenzialità, dovuta alla polifunzionalità di un luogo come la biblioteca, capace di accogliere persone che parlano lingue diverse, farle incontrare e dialogare, riallacciare conoscenze ed esperienze portate da differenti culture?

Improvvisare sarebbe faticoso e controproducente: inserire operatori formati per la mediazione sociale e lo sviluppo di comunità, invece, consente di rilanciare attività rivolte a differenti gruppi, riducendo il conflitto e promuovendo sana convivenza e rafforzando così il ruolo dei bibliotecari stessi.

Terzo snodo: riequilibrarsi all'interno

Infatti, il bibliotecario che sta al *front-office* si trova a dover gestire lo stress della continua sollecitazione di molteplici richieste. Come affrontare questa complessa situazione?

Da un lato, la pressione spesso sperimentata dall'operatore richiede abilità che vanno costantemente migliorate e sostenute con una formazione e una supervisione adeguate e specifiche, per apprendere nuove tecniche di comunicazione interna ed esterna, nonché rielaborare vissuti ed emozioni a volte difensivi e non accoglienti.

Dall'altro lato, creare équipe multiprofessionali e multidisciplinari si rivela un'imprescindibile risorsa tecnico-organizzativa nell'affrontare bisogni variegati e in evoluzione: chi lavora in biblioteca avverte la necessità di integrare competenze articolate, aprendo ad altre professionalità sia a livello di staff sia nello sviluppo delle attività.

Oggi sono molte le figure professionali che si intrecciano in biblioteca, provocando talvolta – non lo nascondiamo – disorientamento tra il volontario che «diventa bibliotecario», il bibliotecario che «si trasforma

in animatore», ecc. Pur facendo attenzione a non stravolgere ruoli e servizi, il cambiamento andrebbe vissuto come connesso all'identità stessa delle biblioteche e di chi ci lavora: da sempre questa prospettiva – di aprirsi e mettersi in movimento – è un'opportunità.

La *trasformazione delle competenze* del bibliotecario è già sul campo: presentazione di progetti cofinanziati (con la comunità europea, fondazioni, cooperative sociali...), sviluppo di attività con le comunità straniere nei luoghi di vita, «scaffali in uscita» in luoghi significativi della città.

Molti progetti implicano una valorizzazione della percezione delle biblioteche come «facce amichevoli» dell'istituzione e dei suoi servizi: le sperimentazioni hanno successo quando danno vita a concrete attività, incisive grazie alle abilità di operatori bibliotecari competenti che sappiano lavorare nella complessità e fragilità dei modelli organizzativi.

Tra quanti entrano in relazione con le biblioteche, un'attenzione peculiare viene spesso rivolta ai *volontari*: essi rivestono un ruolo importante non solo per la concretezza dell'apporto che offrono, ma soprattutto per il tipo di «cultura» che portano; favoriscono il processo che porta la biblioteca a essere una «casa di quartiere», uno spazio pubblico che il cittadino riconosce come casa propria, un luogo di ascolto e azione nella progettazione sociale del territorio, un ambiente dove si scardina la diffidenza verso le istituzioni e si incoraggia la creativa espressione culturale.

Può il volontariato diventare un alibi dei decisori politici per ridurre gli investimenti, compromettendo la qualità del servizio?

Domanda legittima che rimane pungolo per evitare il silenzio della struttura amministrativa, attenta più agli aspetti organizzativi che all'orizzonte di senso del sistema. La biblioteca, tuttavia, ha la responsabilità di scegliere se galleggiare e non lasciarsi contaminare oppure se aggiornare la *mission* accogliendo operatori con diverse professionalità, volontari, associazioni del territorio, altri servizi.

Quarto snodo: accogliere nuovi linguaggi

Luoghi un tempo caratterizzati da letture silenziose sono oggi attraversati da spazi per la narrazione, la socializzazione, l'orientamento, il richiamo dei *social media* per una comunicazione attiva e creativa (facebook di biblioteca, blog, whatsapp di gruppi di lettura, ecc.). Accogliere nuove istanze, saper utilizzare i linguaggi digitali in modo formativo, sol-

lecitare la creatività giovanile, concretizzare nuove proposte è «profilazione dell'utenza»: da qui si può rilanciare la figura del bibliotecario nell'esercizio della sua creativa professionalità.

L'identità della biblioteca, come ha ricordato Giovanni Solimine al convegno di Verbania, «non sta dietro: sta davanti e va costruita insieme». Per ridefinirne le funzioni, si può attingere allo scenario, tratteggiato da Michel Melot in *La saggezza del bibliotecario* (Bonnard, Milano 2005): «La biblioteca oggi è un microcosmo. Essa classifica il mondo. Questa funzione, diciamo, è magica, poiché nulla ci induce seriamente a credere che tutto ciò che conserviamo sarà davvero utile. Il mondo intero vi è racchiuso, nella forma più compatta possibile. È così che il nostro pianeta è diventato una vasta mondoteca».

La socialità non è certo antitetica all'identità primaria della biblioteca, ma valorizza e integra la professionalità del bibliotecario con le esigenze di questo periodo storico. Sviluppare una comunità at-

torno alla biblioteca significa rafforzare legami tra cittadini, alimentare coesione e inclusione sociale, in prossimità di spazi dedicati alla fruizione individuale e alla consultazione silenziosa.

Parafrasando il titolo del convegno di Verbania, si potrebbe invertire l'ordine in «la comunità è una questione di biblioteca»: la comunità entra in biblioteca, utilizzando non solo l'opportunità della lettura silenziosa, dell'apprendimento e della ricerca individuali, ma anche la possibilità della condivisione di letture con altre persone, della partecipazione alla progettazione e gestione di attività, della contaminazione di saperi, idee, esperienze, culture, desideri e sogni.

Anna Lisa Zandonella è responsabile dei progetti socio-educativi della biblioteca Salaborsa di Bologna: annalisa.zandonella@comune.bologna.it
Hanno collaborato Enzo Borio (Aib Piemonte), Marta Bosi (cooperativa Il Grafo di Milano) e Manuel Cerutti (cooperativa Vedogiovane di Arona).



REGALATI UN NUOVO ANNO DI ANIMAZIONE SOCIALE

ABBONAMENTI 2017

- Privati € 48 (Biennale € 87 - Triennale € 127)
- Enti pubblici e privati, associazioni e cooperative € 75 (Biennale € 144 - Triennale € 208)
- Studenti (timbro scuola) € 36 - Estero € 100

archivioonline

Agli abbonati l'accesso all'archivio online della rivista. Con la possibilità di ricercare gli articoli pubblicati dal 1998 ad oggi e di scaricare i pdf degli articoli fino all'annata 2014.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

è possibile abbonarsi attraverso:

- carta di credito online (Visa, Mastercard) sul sito <http://www.animazionesociale.it/rivista/come-abbonarsi> e cliccando sull'apposito link
- c/c postale - numero 155101 (specificando la causale) intestato a Gruppo Abele Periodici - corso Trapani 95 - 10141 Torino
- bonifico bancario - versamento a favore di Associazione Gruppo Abele (specificando la causale) Iban: IT21 S050 1801 0000 0000 0001 803 (Banca Popolare Etica)

**ANIMAZIONE
SOCIALE 2017**

mensile per gli operatori sociali

Gentile lettrice/lettore,
è tempo di rinnovi. E, come ogni anno, la rivista sta col fiato sospeso confidando in un tuo piccolo ma significativo gesto: scegliere di proseguire il cammino insieme per altri 12 mesi. Anche per il 2017 Animazione Sociale ha deciso di tenere i prezzi bloccati (sono ormai più di 20 anni) credendo nella possibilità di sopperire all'aumento dei costi con l'ampio sostegno dei suoi abbonati. Con il tuo aiuto è una sfida possibile. *Grazie*

Abbonamenti:
tel. 011 3841046
abbonamenti@gruppoabele.org

www.animazionesociale.it



@animazione.sociale