

**Seminario di studi**

**SAPERI IN GIOCO**

**Il libro e le biblioteche: strumenti di democrazia della conoscenza**

**Castiglione delle Stiviere, 11-12 settembre 2006**

Maria Stella Rasetti

Biblioteca comunale "Renato Fucini" di Empoli – Università degli studi di Firenze

SE I LIBRI DELLE NOSTRE BIBLIOTECHE NON VI HANNO TURBATO, CE NE SCUSIAMO

"Se i libri delle nostre biblioteche non vi hanno turbato, ce ne scusiamo": ho riecheggiato nel titolo del mio intervento il testo di un cartello che la bibliotecaria per ragazzi Dorothy Broderick consiglia di esporre al pubblico in biblioteca. A pensarci bene, dovremmo anche noi in Italia prendere sul serio la provocazione della nostra collega americana, e cominciare ad appendere un cartello del genere all'uscita delle nostre biblioteche. Perché se con l'offerta del nostro servizio non siamo riusciti a distruggere qualche certezza, a rimescolare le idee, a rendere almeno impercettibilmente diverse le persone rispetto a quando sono entrate, offendendo le loro convinzioni pregresse e trasformandole in qualcosa di nuovo, allora vuol dire che abbiamo sbagliato qualcosa. Che abbiamo perso un'occasione per affermare il significato profondo della nostra missione di servizio declinata ogni giorno nella quotidianità delle migliaia di transazioni che gestiamo.

Ed è proprio di missione di servizio che vorrei parlare con voi questa mattina, nel tentativo - sempre imperfetto e sempre destinato a rimanere incompiuto - di guardarsi dentro, alla ricerca delle proprie radici, quelle radici che ci permettono di ritrovare e riaffermare ogni giorno il senso del nostro lavoro e di provare orgoglio per il lavoro che facciamo, nonostante le tante evidenze contrarie: nonostante lo stipendio inadeguato, l'inquadramento contrattuale precario o di basso profilo, la bassissima considerazione sociale, l'aspettativa di carriera frustrata dalle rigidità burocratiche e dalla crisi del pubblico impiego, la scarsa cifra di una classe politica locale che mira a costruire le proprie provvisorie fortune più sulle manifestazioni di piazza che sui servizi di informazione e documentazione.

Ogni professione del resto è impegnata periodicamente a scavare nella propria archeologia di significati e valori, per rifondarsi e per reinventare sempre nuovi significati attorno al proprio essere nel mondo. E anche noi bibliotecari non possiamo sottrarci a questo rovello, ma al contrario veniamo periodicamente chiamati a ricordare a noi stessi e agli altri chi siamo, che cosa facciamo, dove abbiamo intenzione di collocare il nostro futuro, quali sono – e qui riecheggio il titolo dell'importante libro di Michael Gorman – i nostri valori.

Queste operazioni di rifondazione diventano particolarmente importanti quando i cambiamenti in atto nella società ci obbligano a rimettere ordine nel nostro arredamento professionale e ci impongono di mettere a punto nuove disposizioni per le varie attrezzature e per le diverse componenti che nel corso del tempo sono andate a arricchire il nostro armamentario di ferri del mestiere.

Sull'ultimo numero del "Bollettino AIB", in distribuzione proprio in questi giorni, mi è capitato di ricostruire – un po' a volo d'uccello – le tappe salienti di questa rifondazione professionale, andando a ricordare almeno alcuni dei momenti più significativi nei quali ci siamo impegnati a domandarci chi eravamo e che cosa volevamo fare da grandi. Ho ricordato in quella occasione il convegno di Brugherio del 1981, "Biblioteca, quale modello", nel quale si affermava il valore della biblioteca pubblica nata dal decentramento regionale come rottura definitiva dalla logica della conservazione che aveva informato di sé tanta parte della biblioteconomia precedente.

Poi ricordavo le Tesi di Viareggio del 1987, quando si affermò per la prima volta in modo forte il modello della biblioteca di informazione, di contro all'idea ancora dura a morire della biblioteca come bene culturale.

Le tappe successive ci hanno visti impegnati a fare i conti con la rivoluzione Internet, ricercando un equilibrio proattivo, e non più solo reattivo né tanto meno difensivo, con le nuove tecnologie che cominciavano a imporsi, mirando a integrarle appieno all'interno del portafoglio servizi di una biblioteca pubblica capace non solo di replicare alle sfide del cambiamento, ma addirittura di alzare la posta e di diventare padrona di queste sfide.

La domanda provocatoria che ha attraversato la letteratura biblioteconomica a partire dalla fine degli anni Novanta "A che servono le biblioteche, se c'è già tutto su Internet?" ha richiesto l'articolazione di una risposta complessa, che oggi ci porta a guardare ancora oltre, chiamandoci a rideclinare per le biblioteche una missione

di servizio ancora tutta da scoprire: una missione che sia in grado di rendere le biblioteche non soltanto utili, non soltanto necessarie, non soltanto indispensabili, ma addirittura pericolose, faziose e rivoluzionarie, perché non si limitano soltanto ad avere a che fare con il sostegno alla formazione formale, non fanno soltanto da supporto all'auto-formazione e all'educazione permanente, non aiutano le persone a usare in modo intelligente il tempo libero, offrendo romanzi, musica da ascoltare o film da vedere a casa propria risparmiando sulle tariffe del noleggio, ma toccano alcuni nervi scoperti della vita associata, e quindi attengono in modo diretto e non casuale alla qualità del contratto sociale, alla cifra del vivere civile – in una parola alle dinamiche di formazione e manutenzione dell'assetto democratico di un Paese. Ecco dunque perché sono pericolose, faziose e rivoluzionarie. Perché esse hanno dentro di sé la potenzialità di essere tutto, fuorché un tranquillo deposito di memorie del passato, da spolverare con cura o da abbandonare nell'oblio per mancanza di fondi o per mancanza di *feeling* da parte dei decisori politici di turno o degli stessi cittadini, tutti intenti a coltivare il sogno di diventare calciatori o veline, a comprarsi l'ultimo modello di Porsche, a curare i propri interessi personali a detrimento della *res publica*, sempre ad un passo almeno nel nostro Paese dal diventare *res nullius*.

Pericolose, faziose e rivoluzionarie, dunque. Scomode e per nulla accomodanti: tutti aggettivi, questi, che non lasciano certo intravedere facili consensi per le biblioteche, né al livello locale, né al livello nazionale. E la sfida sta proprio tutta qui: se noi bibliotecari non siamo riusciti a vincere con le buone, possiamo paradossalmente sperare di riuscire ad ottenere migliori risultati usando le maniere forti. Alzando la voce, battendo i piedi, facendo lo sguardo truce. Al di là della provocazione, tirando fuori l'anima della biblioteca e provando senza timori a parlare di orgoglio del mestiere del bibliotecario e di etica della biblioteca, esibendo ciò di cui ci siamo finora un po' vergognati, usando sempre un tono sommesso – si sa, i bibliotecari parlano sottovoce, sono personcine ammodo, non si arrabbiano mai: il library pride.

E per tirare fuori l'anima della biblioteca, e con essa i suoi valori salienti, vorrei qui con voi richiamare alcune parole-chiave fondamentali, che possano essere utilizzate come boe di segnalazione lungo il percorso, che possano fare da sassolini in grado di segnare la nostra traiettoria, impedendoci di perderci nel bosco. E potremo scoprire, mentre li collochiamo uno dopo l'altro, che non si tratta

di sassolini, ma di veri e propri macigni, ciascuno dei quali ha la forza di pesare in modo cospicuo sull'ideale bilancia che ci permette di distinguere tra cosa conta di più e cosa conta di meno per la qualità del nostro vivere civile.

1) GRATUITA': la biblioteca è l'unico servizio pubblico rimasto gratuito nella sua parte saliente, per il quale non sono proliferate quelle logiche "a doppio binario" che hanno infestato la sanità, creando modalità di tipo "alta velocità ed alta qualità" per le prestazioni a pagamento, e modalità di tipo "bassa velocità" con una attesa di qualità più problematica per le prestazioni coperte dalla compartecipazione collettiva. La tessera della biblioteca continua ad essere oggi più potente di una carta di credito senza limiti di utilizzo, più preziosa di una VISA Gold, perché tende ad azzerare la differenza di partenza tra le persone, rendendole tutte capaci di accedere nello stesso modo, con gli stessi diritti e con le stesse opportunità, ad un universo di informazioni, opzioni, sollecitazioni che è in teoria e in pratica a disposizione di tutti, senza differenze. In una realtà sociale carica di disuguaglianze tra chi ha e chi non ha, dove le disparità tendono a sommarsi moltiplicando l'effetto "pioggia sul bagnato", ecco che la tessera della biblioteca – come ebbe a dire Ann Long, una delle più brillanti e militanti presidenti dell'ALA – può diventare la chiave del successo individuale, quel *passe-par-tout* che persino il genitore più povero può permettersi di offrire al proprio figlio per aprire porte del tutto insperate, perché gli consente di ridurre gli svantaggi iniziali, o almeno non vederli riproposti e moltiplicati all'infinito ad ogni traguardo parziale. E se questo non è rivoluzionario, ditemi voi che cosa può essere definito tale. Perché noi bibliotecari non costruiamo su un richiamo così straordinario neppure una campagna di promozione e di valorizzazione delle nostre biblioteche? Domandiamocelo.

2) UGUAGLIANZA: è una conseguenza della gratuità, ma voglio qui considerarla a parte, perché presenta alcune specificità che desidero mettere in specifica evidenza. La biblioteca non crea gerarchie di trattamento né tra le persone né tra le diverse tipologie di informazioni: un romanzo di Danielle Steel non viene catalogato con maggiore trascuratezza di quanto avvenga con la *Recherche* di Proust, così come la richiesta di un utente per la consultazione di un quotidiano dove recuperare i numeri del gioco del Lotto non riceve un trattamento più superficiale e meno attento della richiesta di un ricercatore che deve collegarsi a MedLine per confrontare i risultati di alcuni suoi esperimenti sulla cura del cancro. E se le più disparate richieste sono tutte ugualmente importanti agli occhi del bibliotecario,

essendo tutte parimenti legittime in quanto provenienti dai bisogni degli utenti, il gioco del domino tra queste parole chiave ci porta a introdurre un'altra, anch'essa particolarmente rivoluzionaria e scomoda:

3) TOLLERANZA: l'assenza di gerarchie tra le diverse informazioni, l'esigenza di offrire al pubblico i diversi punti di vista su uno stesso tema, il rifiuto della censura, l'atteggiamento critico nei confronti dei vizi presenti nel mercato editoriale (che premiano e bocciano i diversi prodotti culturali secondo logiche estranee alla effettiva qualità del loro contenuto) sono tutte dimensioni radicate nella nostra professione, che ci permettono di offrire al pubblico non solo un servizio, ma anche un ambiente che offre una soluzione di continuità rispetto alle dinamiche presenti nella società. La biblioteca è uno dei pochissimi luoghi dove convivono assieme, facendo in parallelo cose simili, persone di età diverse (là dove l'offerta dei servizi pubblici e privati tende a segmentare e a ghettizzare per età), di condizioni sociali diverse, di colori diversi, di tradizioni culturali e religiose diverse, che riescono però a riconoscersi come portatori di esigenze assimilate e imparentate. Ed è da qui possiamo andare ad una nuova parola d'ordine:

4) RISPETTO: le biblioteche molto frequentate, specie quelle dove l'attenzione dei bibliotecari si è rivolta in modo specifico alla qualità degli spazi, risultano quasi del tutto immuni da fenomeni di vandalismo sulle cose e di conflittualità tra le persone. Andate alla biblioteca regionale di Aosta, andate al San Giovanni di Pesaro, andate alla Berio a Genova (e qui cito solo tre grandi strutture, per esemplificare in breve le tante realtà piccole e grandi di biblioteche che funzionano bene, di cui come bibliotecari dobbiamo andare tutti orgogliosi). Là dove il disagio di una convivenza difficile si esprime frequentemente nella distruzione dei beni pubblici e nella microconflittualità tra singoli, le azioni distruttive verso le suppellettili delle biblioteche e le scaramucce tra le persone sono molto contenute, quasi che si riconoscesse alle biblioteche uno status di zona franca, dove tutti in misura superiore alla media si riconoscono nella necessità di rispettare regole scritte e non scritte, alimentando in una sorta di circolo virtuoso le condizioni del mantenimento di una buona situazione. Si tratta o no di un valore importante?

5) IDENTITÀ: le biblioteche sono molto diverse dai supermercati, per quanto a volte ai supermercati si siano direttamente e felicemente ispirate per le soluzioni architettoniche, per la predisposizione dello scaffale aperto e per l'attenzione a quello che il marketing dei servizi commerciali ci ha insegnato a chiamare col

termine *visual merchandising*. Sono diverse dai supermercati, perché trattano gli utenti in modo profondamente diverso da quanto i supermercati facciano con i loro clienti. I clienti del supermercato scelgono prodotti standardizzati, uguali per tutti, e nell'esercizio delle funzioni di acquisto mettono da parte, quasi tra parentesi, la personalità individuale, per attraversare in modo asettico e generalistico un luogo che non ha caratteristiche identitarie, ma è un non-luogo – come ci ha insegnato a dire il sociologo Augé. Le biblioteche possono avere carrelli con le ruote, vetrine di offerte speciali e scaffali aperti in tutto simili a quelli della grande distribuzione, ma sono chiamate a trattare le persone ciascuna in modo diverso e speciale, venendo incontro a specifiche esigenze che non sono mai identiche tra loro, anche quando possono trovare risposte simili e parzialmente replicabili. Ogni persona ricava dall'offerta dei servizi della biblioteca una alchimia speciale e irripetibile, che entra in risonanza col suo mondo esperienziale, trasformandolo e – per ricordare il cartello citato all'inizio – offendendolo, mandandolo in crisi, rendendolo diverso da quello che era all'inizio, non soltanto quando offre una informazione nuova da integrare con il bagaglio precedente, ma anche quando regala ad una persona l'opportunità di scoprire le vicende narrate in un romanzo, e perciò di arricchire il proprio immaginario con situazioni nuove e diverse rispetto alla vita vissuta. Sappiamo bene che un uomo che non legge – e che non usa la biblioteca – è povero, anche se ha una Porsche parcheggiata sotto casa, perché si limita a vivere solo la sua vita, mentre chi legge, e usa la biblioteca, è più ricco, anche con una Panda in garage, perché vive non soltanto la sua vita, ma anche la vita degli altri, quella narrata nelle storie raccontate nei libri. Il tema dell'identità ci porta a introdurre una nuova parola-chiave molto pesante:

6) **GLOCALIZZAZIONE:** la biblioteca pubblica si configura come lo snodo tra la dimensione globale e la dimensione locale della contemporaneità. Crea passerelle di comunicazione tra il mondo esterno, recepito e percepito attraverso Internet, i giornali, i libri ed in generale tutti i documenti messi a disposizione degli utenti, e il mondo interno, sia quello della soggettività sia quello della comunità locale, portatrice di tradizioni, abitudini, certezze, chiusure e limiti, ma anche curiosità e desiderio di sperimentare cose nuove. La Sezione Locale, che per anni abbiamo maldestramente coltivato in una logica in sedicesimo, un po' da pro-loco, e che poi abbiamo altrettanto maldestramente abbandonato a se stessa, quando siamo stati presi, dopo Internet, da altre priorità, si può configurare come il punto nevralgico

della biblioteca, che permette di integrare l'identità locale con l'apertura al mondo, offrendo ai cittadini delle nostre comunità (e in modo particolare ai ragazzi) l'opportunità di non vivere in modo conflittuale, alienato e alienante le dimensioni divergenti dell'identità personale/locale (a vario rischio di implosione, di sradicamento o di chiusura) e dell'identità globale (a rischio di omologazione). Questo tema ci permette di introdurre una ulteriore parola-chiave:

7) **CONDIVISIONE:** la biblioteca pubblica si candida ad essere la nuova piazza della comunità, là dove le piazze vere sono diventate quasi sempre parcheggi, sono invase dalle automobili e non permettono più come un tempo la riproduzione delle logiche identitarie.

A fronte dell'esperienza di crescente isolamento a cui i cittadini sono costretti sempre più spesso, passando dalla propria auto all'ufficio e da lì all'interno della propria casa, la biblioteca offre una straordinaria opportunità per la ritessitura di una interazione strutturata e non strutturata tra la gente.

La biblioteca condivisa con la comunità è anche uno spazio civico, in grado di affermare la sua dimensione materiale, di contro alle comunità virtuali creatrici di significato e di condivisione di valori, ma senza il contatto e l'interazione tra le persone; è uno spazio di grande spessore qualitativo, per avere sostituito in tante aree degradate delle città ciò che un tempo era la strada tranquilla, con le vetrine davanti alle quali soffermarsi, i bar con i tavolini all'aperto, le panchine, e la gente che esce per incontrarsi e chiacchierare.

La biblioteca è l'ultimo spazio libero della città, né pubblico né privato, dove non si è costretti a consumare e a spendere per essere considerati ospiti graditi.

La democrazia ha bisogno di spazi di questo genere; sta a noi bibliotecari domandarsi se le biblioteche guardano a se stesse come organizzazioni di comunità, ove staff e utenti lavorano dalla stessa parte del tavolo, e se sono davvero pubbliche. Un sistema di biblioteche che lascia fuori dalla soglia tra il 70 e il 90 per cento dei suoi potenziali utilizzatori può dirsi davvero pubblico?

C'è decisamente da dubitarne, soprattutto quando non soltanto si rimuove il problema, cancellandolo quasi del tutto dagli scenari di sviluppo del servizio, ma addirittura non si scorge quanta parte di responsabilità di questa porta chiusa stia nelle scelte organizzative auto-referenziali condotte nelle biblioteche per volontà o con la connivenza dei bibliotecari (gli orari di apertura pensati a misura di chi ci lavora piuttosto che di chi deve usare il servizio, le politiche delle collezioni

orientate alla completezza teorica delle raccolte piuttosto che alle esigenze effettive del pubblico, gli OPAC su misura dei progettisti informatici e non su misura degli utenti, tanto per citare alcune delle situazioni così frequenti da non apparire neppure più problematiche).

Quanta parte delle nostre scelte di servizio va in direzione di allargare la forbice delle disparità tra individuo e individuo che invece saremmo chiamati per missione professionale a contenere e possibilmente a ridurre, attraverso una sistematica politica di azioni positive, per contrastare le disegualianze nell'accesso all'informazione, il *digital divide*, le disparità nella padronanza della parola scritta ed in generale dei processi di comunicazione? Si tratta di domande professionali pesantissime, che ogni giorno siamo chiamati a porci nelle singole realtà locali, nella consapevolezza che la nostra azione specifica (*I'act locally*) ha bisogno di un respiro più generale (*il think globally*), capace di farci uscire dalla logica dell'autoreferenzialità, per imparare a fare sistema con i diversi interlocutori che volta per volta possono condividere con noi parte del percorso, in una partnership multi-livello e ad assetto variabile che ci chiama a giocare contemporaneamente su più tavoli per vedere riconosciuto il nostro ruolo professionale e sociale.

C'è moltissimo da fare: rimbocchiamoci le maniche. Non c'è tempo per lamentarsi dei soldi che non ci sono: vanno trovati attraverso alleanze nuove e inedite, se non si trovano più attraverso i canali consueti. Bisogna alzarsi dalle nostre scrivanie, lasciar da parte i ricami catalografici e uscire, scarpinare, con la pioggia e con il vento: perché il silenzio delle sale vuote delle nostre biblioteche fa troppo rumore. Abbiamo bisogno di gente, abbiamo bisogno di sporcarci le mani. E' divertente, e soprattutto è rivoluzionario. E oggi abbiamo bisogno, per il nostro cuore e per la nostra anima, di un po' di rivoluzione. Un pochino soltanto, per carità.